



**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO DE LOS
SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 1/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	6
2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	7
2.1. Línea de servicios de gestión del cambio, coordinación y mejora continua	8
2.1.1. Servicio de gestión del cambio	8
2.1.1.1. Descripción.....	8
2.1.1.2. Actividades	8
2.1.2. Servicio de coordinación y mejora continua	9
2.1.2.1. Descripción.....	9
2.1.2.2. Actividades	9
2.2. Línea de servicios de implantación de sistemas de información	9
2.2.1. Servicio de implantación.....	9
2.2.1.1. Descripción.....	9
2.2.1.2. Actividades	13
2.3. Línea de servicios de adiestramiento.....	13
2.3.1. Servicio de adiestramiento	13
2.3.1.1. Descripción.....	13
2.3.1.2. Actividades	14
3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS	15
4. CONDICIONES ESPECÍFICAS	19
4.1. Organización de la actividad	19
4.2. Horario del servicio	20
4.3. Resolución de incidencias durante la ejecución del proceso de implantación	21
4.4. Marco normativo.....	21
4.5. Marco tecnológico	22
4.6. Entornos de migración, preproducción y producción.....	22
4.7. Medios técnicos y materiales	22
4.8. Modelos de ejecución	22
4.8.1. Modelo de ejecución basado en metodologías ágiles	23
4.8.1.1. Marco metodológico	23
4.8.1.2. Equipo de trabajo.....	23
4.8.1.3. Equipo de trabajo multiproveedor.....	24
4.8.2. Modelo de ejecución basado en metodologías tradicionales	24
4.8.2.1. Marco metodológico	24
4.9. Función auditora del SAS	25
5. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	26
5.1. Modelos de gestión y consumo de los servicios	26
5.1.1. Modelo de gestión para actividad de capacidad sostenida.....	26
5.1.1.1. Disponibilidad de los servicios	26
5.1.2. Modelo de gestión para actividad solicitada a demanda	28
5.1.2.1. Disponibilidad de los servicios	29
5.2. Organización y gestión de los recursos técnicos	29

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 2/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmhKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5.3. Dimensionamiento de los servicios	30
5.3.1. Línea de servicios de gestión del cambio y mejora continua	30
5.3.2. Línea de servicios de implantación de sistemas de información	30
5.3.3. Línea de servicios de adiestramiento	31
5.4. Elementos de cómputo y tarificación	31
5.5. Caracterización y requisitos de los perfiles profesionales	32
5.5.1. Responsable de los servicios:.....	32
5.5.2. Consultor	33
5.5.3. Responsable de equipo de implantación	34
5.5.4. Experto Área Funcional:	34
5.5.5. Experto Área Formación:.....	35
5.5.6. Experto Área migraciones:	35
5.5.7. Experto Área integraciones:	36
5.5.8. Experto Configuración y Desarrollo:	36
5.5.9. Tutor in situ.....	37
6. PLAN DE PROYECTO.....	39
LOTE 1.....	39
6.1. Prestación y transformación del servicio.....	39
6.1.1. Objetivo 1: Sistematizar la fase de recepción de productos a implantar	40
6.1.1.1. Descripción.....	40
6.1.1.2. Situación actual	41
6.1.2. Objetivo 2: Sistematizar los procesos de implantación	41
6.1.2.1. Descripción.....	41
6.1.2.2. Situación actual	42
6.1.3. Objetivo 3: Implantación ágil y eficiente de sistemas de información.....	43
6.1.3.1. Descripción.....	43
6.1.3.2. Situación actual	43
6.1.4. Objetivo 4: Mejorar la gestión del cambio	44
6.1.4.1. Descripción.....	44
6.1.4.2. Situación actual	44
6.1.5. Objetivo 5: Adiestramiento continuo.....	45
6.1.5.1. Descripción.....	45
6.1.5.2. Situación actual	45
6.2. Devolución del servicio.....	46
6.3. Plan de garantía del servicio	47
LOTE 2.....	47
6.4. Prestación y transformación del servicio.....	47
6.4.1. Objetivo 1: Sistematizar la fase de recepción de productos a implantar	48
6.4.1.1. Descripción.....	48
6.4.1.2. Situación actual	49
6.4.2. Objetivo 2: Sistematizar los procesos de implantación	49
6.4.2.1. Descripción.....	49
6.4.2.2. Situación actual	50

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 3/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



6.4.3. Objetivo 3: Implantación ágil y eficiente de sistemas de información	51
6.4.3.1. Descripción.....	51
6.4.3.2. Situación actual	52
6.4.4. Objetivo 4: Mejorar la gestión del cambio	52
6.4.4.1. Descripción.....	52
6.4.4.2. Situación actual	53
6.4.5. Objetivo 5: Adiestramiento continuo.....	53
6.4.5.1. Descripción.....	53
6.4.5.2. Situación actual	54
6.5. Devolución del servicio.....	54
6.6. Plan de garantía del servicio	55
7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	56
7.1. Condiciones de medida	56
7.2. Indicadores.....	57
8. CONDICIONES GENERALES.....	62
8.1. Seguridad	62
8.2. Tratamiento de datos de carácter personal	64
8.3. Propiedad intelectual del resultado de los trabajos	68
8.4. Interoperabilidad.....	68
8.5. Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos.....	69
8.6. Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.....	70
8.7. Uso de certificados y firma electrónica.....	70
8.8. Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente	70
8.9. Gestión de usuarios y control de accesos	70
8.10. Disponibilidad pública del software	71
8.11. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.....	72
8.12. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.....	72
8.13. Desarrollo web: accesibilidad	72
8.14. Desarrollo web: páginas web orgánicas del SAS y puntos de acceso electrónico permitidos en la administración andaluza	73
8.15. Desarrollo web corporativa e intranet: Apertura de Datos	73
8.16. Desarrollo web corporativa e intranet: Apertura de Servicios	74
8.17. Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos	74
8.18. Carpeta ciudadana.....	74
8.19. Censo de recursos informáticos (CRIJA)	75
9. HERRAMIENTAS A EMPLEAR	76
9.1. Compendio de la normativa TIC.....	76
9.2. Servicios de integración con las herramientas de gestión TIC.....	76
9.3. Web Técnica	77
9.4. JIRA y Confluence	77
9.5. MTI-SSHH	77
9.6. Herramienta CASE.....	78

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 4/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



9.7. Repositorio de código fuente	78
9.8. Repositorio de componentes	78
9.9. Catálogos para el desarrollo software	78
9.10.Sistema de integración continua	79
9.11.Sistema de gestión de la calidad del código fuente	79
9.12.Sistema de Gestión de la Configuración (CMS).....	79
9.13.DMSAS	80
9.14.Symantec Endpoint Protection y Altiris Client Management Suite	80
9.15.Herramientas de gestión logística TIC	80
9.16.JARVIS.....	80
10. ANEXO I: RELACIÓN DE APLICATIVOS INICIALMENTE INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO.	82
11. ANEXO II: CÁLCULO DE LA PRIORIDAD DE LAS SOLICITUDES	85
12. ANEXO III: DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN AFECTADOS POR LOS OBJETIVOS DEL CONTRATO	90

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 5/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación lo constituyen los servicios de implantación y gestión del cambio de los sistemas de información corporativos del Servicio Andaluz de Salud en los ámbitos asistenciales y no asistenciales cuyo fin es garantizar, con los niveles de calidad establecidos la adecuada extensión, uso y adecuación de los sistemas de información corporativos a todos los centros, ámbitos de actividad y grupos de usuarios que requiera la organización, potenciando la eficiencia, transversalidad y adaptación del proceso de implantación, la configuración de las soluciones a la necesidad específica local y el adiestramiento de los distintos segmentos de usuarios.

Atendiendo a la naturaleza de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato, éste queda dividido en dos lotes:

- **Lote 1:** Servicios de gestión del cambio e implantación de los sistemas de información corporativos del Servicio Andaluz de Salud correspondientes al ámbito asistencial.
- **Lote 2:** Servicios de gestión del cambio e implantación de los sistemas de información corporativos del Servicio Andaluz de Salud correspondientes a los ámbitos no asistenciales.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 6/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del SAS emplea como marco de referencia la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada como ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library), que son buenas prácticas destinadas a facilitar la gestión del ciclo de vida de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones. Igualmente emplea un marco metodológico específico para la ejecución de los procesos de implantación denominado Modelo Corporativo Marco de Implantaciones (MCMI), detallado en el espacio:

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/display/GTIC/Modelo+corporativo+marco+de+implantaciones>

La persona adjudicataria se adecuará a este marco de trabajo, ajustado convenientemente al entorno organizacional y funcional del contrato. Tanto el modelo de gestión de los servicios contratados, como los procesos, procedimientos, actividades y trabajos desarrollados se realizarán siguiendo este conjunto de buenas prácticas y recomendaciones.

Los principios que regirán la ejecución de la presente contratación, para ambos lotes, son los siguientes:

- Agilidad: asegurar la gestión eficiente de la problemática que representa la constante necesidad de puesta en marcha de nuevos sistemas de información y la gestión del cambio asociada, adaptándolos a los cambios de la organización y de su contexto.
- Flexibilidad: la carga de trabajo en ningún caso será fija, por lo que la persona adjudicataria deberá adecuar su actividad en función de la demanda solicitada por parte del SAS.
- Roles y responsabilidades: el SAS será el propietario y responsable de los procesos de gestión de las TIC, teniendo la persona adjudicataria la responsabilidad que le asigne el SAS.
- Calidad de los servicios: los servicios contratados estarán sujetos al cumplimiento de la normativa técnica publicada por el SAS y de compromisos específicos en el desempeño de los mismos, a través de acuerdos de nivel de servicio.

Para ambos lotes, los servicios necesarios para alcanzar el objeto de esta contratación se han agrupado en tres líneas de servicios principales:

- Servicios de gestión del cambio, coordinación y mejora continua. Estos servicios se prestarán por defecto en la modalidad de trabajo en remoto y, en los casos en los que tanto el desempeño de las tareas como el servicio en su conjunto se vean optimizados, la actividad se podrá realizar en la modalidad de trabajo in-situ.
- Servicios de implantación de sistemas de información. Dada la naturaleza intrínseca de estos servicios, las actividades principales asociadas a ellos se realizarán en la modalidad de trabajo en remoto o bien in-situ, dependiendo de la actividad o fase del modelo corporativo marco de implantaciones (MCMI) en la que se encuentre.
- Servicios de adiestramiento. Estos servicios se prestarán por defecto en la modalidad de trabajo

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 7/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



en remoto y, en los casos en los que tanto el desempeño de las tareas como el servicio en su conjunto se vean optimizados, la actividad se podrá realizar en la modalidad de trabajo in-situ.

Todos los servicios objeto de esta contratación han de contemplar, al menos, todas las líneas de actividad, fases y tareas que se detallan en el Modelo Corporativo de Implantaciones (MCI), utilizado por la Subdirección de Tecnologías de la Información como documento maestro para el seguimiento y control de las distintas implantaciones.

2.1. Línea de servicios de gestión del cambio, coordinación y mejora continua

Esta línea se desglosa en los siguientes servicios:

2.1.1. Servicio de gestión del cambio

2.1.1.1. Descripción

El objetivo de este servicio es coordinar todas las acciones encaminadas a minimizar el impacto de la implantación de los Sistemas de Información y facilitar su utilización por parte de los usuarios.

Gestionar el cambio es clave para la implantación de los Sistemas de información y que éste tenga el éxito que se pretende. Se considera incluido en este servicio todos los aspectos de gestión del cambio que sean necesarios para favorecer el éxito de los sistemas de información: planes de comunicación externa o interna, jornadas de difusión, sesiones formativas, etc.

Para evitar, suavizar y minimizar el impacto de los cambios requeridos por las implantaciones de los sistemas, se requiere que la elaboración de una estrategia de gestión del cambio adecuada. Esta estrategia se deberá dimensionar en función a la cantidad y profundidad del alcance de los cambios en los procesos. La gestión del cambio es un proceso transversal que debe ser contemplado desde el inicio de la implantación y que termina con el cierre de ésta.

2.1.1.2. Actividades

- Identificar las acciones necesarias para coordinar y mejorar la experiencia en la gestión del cambio que producen las implantaciones.
- Planificación de las actividades que formarán el plan de gestión del cambio del proyecto de implantación.
- Ejecutar y coordinar las actividades identificadas.
- Definición y elaboración del plan de comunicación y difusión: elaboración de presentaciones divulgativas del proyecto en iniciativas dentro de su ámbito de competencia, colaborando en las labores de difusión de dichos contenidos.
- Participación en la identificación y gestión de los stakeholders del proyecto.
- Coordinará la elaboración, distribución, mantenimiento y en su caso elaboración de los manuales de usuario o cualquier otro material de adiestramiento o ayuda al uso eficaz y

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 8/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



eficiente de los sistemas de información, velando por que estén actualizados y sirvan de ayuda a los destinatarios.

- Detección de Necesidades Formativas. Ayudará en el análisis de las necesidades formativas y en el diseño de los programas de adiestramiento a los usuarios en el ámbito de los sistemas de información, tanto de manera general como individualizada para todo el personal afectado por los proyectos que se le encomienden.

2.1.2. Servicio de coordinación y mejora continua

2.1.2.1. Descripción

El servicio de coordinación y mejora continua se encarga de la dirección y gestión de los servicios establecidos en el contrato, de la gestión de las relaciones con la STIC, así como de llevar a término el plan de prestación y transformación para la mejora y evolución de los servicios.

2.1.2.2. Actividades

- Definir el Modelo Corporativo de Implantación (MCI) para cada tipología de implantación y puesta en marcha de productos software, a partir del Modelo Corporativo Marco de Implantaciones (MCMI).
- Alinear las prioridades y necesidades propias del conjunto de servicios definidos en este pliego con las de la organización, controlando el cumplimiento de las directrices estratégicas marcadas por la STIC.
- Gestionar y coordinar de manera efectiva los recursos técnicos para la correcta realización de las tareas propias de cada línea de servicios y del plan de prestación y transformación, llevando a cabo las modificaciones necesarias en la estructura de recursos, productos y servicios. Dotar con agilidad de capacidad para ejecutar proyectos a demanda y rotar recursos en caso de que fuera necesario.
- Responder ante el SAS ante cualquier problema estratégico en la prestación del servicio, rindiendo cuentas del desempeño de la persona licitadora en todos los aspectos exigibles explícita o implícitamente.
- Definir métricas e indicadores adicionales para conseguir los objetivos de evolución de los servicios, velando por el grado de cumplimiento de los ANS y elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los objetivos definidos.
- Diseñar, generar y proporcionar los informes de gestión necesarios a los distintos interlocutores de la STIC.

2.2. Línea de servicios de implantación de sistemas de información

2.2.1. Servicio de implantación

2.2.1.1. Descripción

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 9/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La prestación del Servicio de implantación se realizará siguiendo las fases, actividades y entregables reflejados en el MCMI elaborado por la STIC, organismo encargado de coordinar los distintos centros y actores en el ámbito del SSPA para llevar a cabo las actuaciones de implantación del presente proyecto.

El Modelo Corporativo Marco de Implantaciones es una guía elaborada y empleada por la Subdirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Servicio Andaluz de Salud (STIC) del Servicio Andaluz de Salud (SAS), cuya misión es servir de modelo Marco para la estructuración de cualquier proceso de implantación que se aborde en el ámbito del dicho organismo (STIC del SAS). En el MCMI se detallan las líneas maestras de todas las actividades involucradas en un proceso de implantación en cualquier centro, independientemente del sistema de información a implantar. Es un manual de instrucciones para que cualquier perfil involucrado pueda conocer el alcance y la estructuración temporal de su participación en un determinado proceso de implantación y también es la principal fuente de información a nivel documental y metodológico, siendo depurada y alimentada con cada nuevo proceso de implantación, que supondrá un aporte de experiencias y mejora.

Esta guía define igualmente un Catálogo de Entregables corporativo que conformarán la base documental de todo el proceso. Para cada uno de estos entregables, existen definidas plantillas para facilitar su uso y estandarizar su contenido.

La persona adjudicataria será el responsable de realizar todas las tareas que aparecen reflejadas en el MCMI, bajo el ámbito “Equipo de Implantación”. En el espacio

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/display/GTIC/Modelo+corporativo+marco+de+implantaciones>

se encuentra la versión publicada con todo el detalle.



La implantación supondrá la ejecución de ocho fases secuenciales, descritas en el MCMI, y que cubren todo el ciclo de vida de la implantación de un sistema de información. Dichas fases secuenciales son: Análisis Previo de Situación (APS), Reingeniería de Procesos (RP), Preimplantación, Implantación, Arranque, Consolidación, Extensión y, finalmente, Paso a Nivel_3.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 10/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Fase	Descripción
Fase 1: APS.	Fase de obtención de información relevante sobre la situación de partida en la que se encuentra el centro, de manera que permitan conocer el grado de adecuación del mismo a la ejecución de los procesos de implantación, y el grado de complejidad que este proceso supondrá.
Fase 2: Reingeniería de Procesos	Fase en la que se llevan a cabo sesiones dedicadas a la exposición de los nuevos módulos o sistemas, durante las cuales el centro indicará como contrastan los procesos implementados en este con los actualmente instaurados en el centro, y se modelará la forma más idónea de unir ambos conjuntos de forma que queden cubiertos de la forma más natural posible todos los procesos del centro. Este es el momento de definir el alcance de las migraciones y de las integraciones.
Fase 3: Preimplantación	Período en el cual el centro se adecúa al resultado del análisis realizado durante la etapa de Reingeniería de Procesos y se prepara a la línea base necesaria para que puedan llevarse a cabo propiamente las actividades de la fase de implantación.
Fase 4: Implantación	En esta fase se llevan a cabo las actividades directamente relacionadas con el proceso de implantación en el centro, una vez este ha sido adecuado durante la fase anterior para el comienzo de estas actividades.
Fase 5: Arranque	Durante la puesta en Producción del nuevo sistema se realizarán tareas de migración de los datos justo antes del arranque, integraciones que quedarán operativas, y en general todas las actividades que permitirán transicionar desde el sistema original hacia el nuevo.
Fase 6: Consolidación	El objetivo de la etapa es que el centro se adapte lo más rápidamente posible al cambio de sus sistemas de información. Para esta fase habrá un periodo establecido de tiempo en las cuales se desarrollará el Plan de Soporte Post-arranque presentado y consensuado con el hospital.
Fase 7: Extensión	Durante este periodo, además de continuar con el Plan de Soporte Post-arranque, se realizará la ampliación del alcance de la implantación del sistema acordado con el centro.
Fase 8: Paso a N3	En esta última fase, el equipo de implantación finaliza su asignación al centro transfiriendo el soporte a los proveedores de servicio N3.





El conjunto de actividades a realizar en las fases de ejecución mencionadas anteriormente, son categorizadas en el MCMI en áreas de conocimiento, lo que permite la especialización de los medios personales involucrados en el proceso de implantación. De este modo, el Servicio se concretará en tareas organizadas en torno a las siguientes áreas de conocimiento (todas ellas descritas en detalle en el MCMI): Funcional (FUNC), Formación (FORM), Migración (MIGR), Integración (INTE), Sistemas e Infraestructuras (SIST), Análisis y Explotación de Datos (AYED) y Gestión (GEST).



 FUNC: Área de conocimiento Funcional	<p>El área funcional será la principal responsable del correcto proceso de la Gestión del Cambio en el centro, reingeniería de procesos del centro, verificación del alcance, parametrización de los entornos, etc.</p>
 FORM: Área de conocimiento de Formación	<p>Definición del alcance del adiestramiento, organización de colectivos, preparación de material divulgativo, acciones formativas a los diferentes colectivos</p>
 MIGR: Área de conocimiento de Migración	<p>Transferencia de información entre el sistema origen y el sistema destino, con el fin de que el segundo sustituya al primero.</p>
 INTE: Área de conocimiento de Integración	<p>Definición del alcance de intercambio de información con sistemas propios del centro y corporativos.</p>
 SIST: Área de conocimiento de Sistemas e Infraestructuras	<p>Se encarga de verificar, certificar y asegurar que la infraestructura del centro, en cuanto a sistemas, esté preparada para el proceso de implantación.</p>



 AYED: Área de Análisis y Explotación de Datos	Analizar los procesos actuales de explotación de datos del centro, verificar su cobertura con los procesos disponibles en el nuevo sistema, apoyar a la transición de los mecanismos de explotación de datos sobre el nuevo origen.
 GEST: Área de Gestión	Todas aquellas actividades relacionadas con la gestión, seguimiento y control del proyecto.

El MCMI define una serie de roles a los que se les ha asignado un conjunto de responsabilidades. En la guía se pueden encontrar para cada uno de ellos, el ámbito al que pertenece (proveedor, STIC, centro involucrado, etc.), la descripción del rol/perfil, las actividades en las que participa el rol junto con el tipo de Responsabilidad con el que participa (matriz RASCI).

2.2.1.2. Actividades

- Se incluyen en este servicio todas y cada una de las actividades definidas en MCMI según el marco de responsabilidad RASCI definida en el mismo para el rol “equipo de implantación”.
- Ejecutar todas las actividades necesarias para llevar a producción el sistema de información, en los tiempos, formas, criterios de calidad y niveles de servicio establecidos en la normativa de referencia y acordados en el plan.

2.3. Línea de servicios de adiestramiento

2.3.1. Servicio de adiestramiento

2.3.1.1. Descripción

Este servicio surge de la necesidad de disponer de un mecanismo específico que englobe todas las actividades que se pueden realizar en base al conocimiento de los sistemas de información para la traslación del conocimiento funcional o técnico de éstos a los destinatarios finales. Este servicio puede ser requerido bien de forma independiente para satisfacer una necesidad concreta, bien como una actividad de refresco periódico, siempre fuera del ámbito de un proceso de implantación. Las acciones formativas relacionadas con los servicios de implantación se detallan y especifican en el ámbito de este servicio.

Las acciones formativas abarcan:

- Ámbito funcional. Contendrá tanto el conocimiento funcional del sistema, como la realización de seminarios formativos, presentaciones funcionales, etc.
- Ámbito técnico. Se corresponde con el conocimiento técnico del sistema, así como información sobre el despliegue, instalación y soporte del sistema, realización de seminarios o cursos



técnicos.

A través de este servicio se realizará la elaboración del material divulgativo, así como la impartición de la materia. La realización de las acciones formativas se podrá realizar de forma presencial u online, calendarizada o a la carta (sesiones grabadas). La publicación de estos contenidos se realizará a través de las plataformas corporativas del Servicio Andaluz de Salud, siendo responsabilidad del proveedor disponer de las correspondientes que sean necesarias para la elaboración y maquetación de los mismos.

2.3.1.2. Actividades

- Definición y Elaboración de Planes de Adiestramiento. Dentro de los Planes de Adiestramiento se debe incluir la definición de programas formativos (relación de cursos que unidos componen un programa encaminado a lograr un objetivo de conocimiento o habilitación en los SSII sobre un determinado perfil). El plan de adiestramiento contará con revisiones periódicas a lo largo de la ejecución del servicio.
- Coordinación, seguimiento y ejecución de los planes de adiestramiento, asegurando que el conocimiento se transmite a los usuarios implicados en las acciones formativas.
- Gestión y ejecución de las actividades formativas periódicas de refuerzo de conocimiento de los usuarios finales.
- Elaboración de material audiovisual, documentación, artículos de conocimiento, contenidos de teleformación, etc.
- Coordinación con los proveedores externos y otros equipos técnicos o funcionales necesarios para la correcta elaboración e impartición de la acción formativa demandada.
- Preparación e impartición de eventos de adiestramiento (actividades formativas), divulgación y transferencia del conocimiento (workshops, seminarios, etc.)
- Seguimiento, medición y evaluación de las acciones formativas
- Dar publicidad y difusión al catálogo de acciones formativas.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 14/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Los servicios definidos se llevarán a cabo sobre cualquiera de las aplicaciones del Servicio Andaluz de Salud, independientemente de su ámbito. Los servicios abarcan todo el parque de programas, aplicaciones y módulos de los sistemas de información corporativos del SAS.

- **Lote 1:** Servicios de gestión del cambio e implantación de los sistemas de información corporativos del Servicio Andaluz de Salud correspondientes al ámbito asistencial.
- **Lote 2:** Servicios de gestión del cambio e implantación de los sistemas de información corporativos del Servicio Andaluz de Salud correspondientes a los ámbitos no asistenciales.

En el “ANEXO I. RELACIÓN DE APLICATIVOS INICIALMENTE INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO” se detallan las aplicaciones inicialmente incluidas en el alcance del contrato cuyas implantaciones se pretenden acometer en el ámbito de cada lote.

Lote 1

Con estos servicios se pretenden cubrir, antes del 1 de enero de 2025, las actividades de los objetivos 1 y 2 del plan de proyecto de este pliego de prescripciones técnicas, que posteriormente se irán optimizando a lo largo de la ejecución del contrato con las lecciones aprendidas durante su aplicación a las implantaciones específicas que se vayan ejecutando:

- Sistematización de los procesos de adquisición de conocimiento y recepción de los productos que puedan ser implantados en el marco de este contrato, como fase inicial relevante previa al modelo establecido en el MCMI mediante:
 - La definición de un plan con mecanismos de estimación por tipología de producto a implantar, sistematizando el procedimiento de puesta en marcha de las herramientas necesarias y definición y desarrollo de los entregables que se van a utilizar para la ejecución de los diferentes servicios de implantación.
 - El establecimiento de un plan general de recepción de productos describiendo actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables para alcanzar las metas establecidas, cuya consecución será imprescindible para el comienzo de los trabajos y que contemplará la recepción de información y conocimiento de cualquier sistema de información, permitiendo ser configurado para la implantación de algún producto corporativo específico.
- Sistematización de los procesos de implantación, modelándolos como procesos predecibles, repetibles y cuantificables e incorporando en ellos mecanismos de mejora continua que permitan ir evolucionándolos en términos de eficiencia y eficacia a lo largo de la ejecución del contrato mediante:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 15/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- El planteamiento de un proceso estructurado para las implantaciones en el que cada tarea que lo conforme esté delimitada en coste y tiempo a partir del alcance ya definido en el MCMI.
- El establecimiento de una tasación de las actividades de implantación que lo permitan en base a características de complejidad.
- La industrialización de los procesos de implantación a través de la definición previa de un Modelo Corporativo de Implantación (MCI) a partir del MCMI.
- El establecimiento de un modelo integral y transversal de gestión de riesgos.
- La identificación del valor aportado por cada tarea para lograr el objetivo perseguido.
- El aseguramiento de ciclos de mejora continua (PDCA: Plan Do Check Act) en base a las lecciones aprendidas de cada implantación.
- El establecimiento de un plan general de recepción de productos describiendo actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables para alcanzar las metas establecidas, contemplando la recepción de información y conocimiento de cualquier sistema de información de una manera configurable para la implantación de algún producto corporativo específico.

Para este alcance, se estima la siguiente capacidad de trabajo para el año 2024, expresada en horas básicas de servicio (HBS):

AÑO	HBS
2.024	162.000

A partir del 1 de enero de 2025, se continuarán ejecutando los objetivos planteados en el plan de proyecto y se podrán comenzar a plantear y ejecutar las implantaciones específicas que identifique el SAS, que se centrarán inicialmente en la implantación de los sistemas de información asistenciales corporativos en los centros integrados en el SAS tras la desaparición de las extintas Agencias Públicas Empresariales Sanitarias, para lo cual se estima la siguiente capacidad de trabajo anual, expresada en horas básicas de servicio (HBS):

AÑO	HBS
2.025	162.000
2.026	81.000

Lote 2

Con estos servicios se pretenden cubrir, antes del 1 de enero de 2025, las actividades de los objetivos 1 y 2 del plan de proyecto de este pliego de prescripciones técnicas, que posteriormente se irán optimizando a lo largo de la ejecución del contrato con las lecciones aprendidas durante su aplicación a las implantaciones específicas que se vayan ejecutando:

- Sistematización de los procesos de adquisición de conocimiento y recepción de los productos que puedan ser implantados en el marco de este contrato, como fase inicial relevante previa al



modelo establecido en el MCMI mediante:

- La definición de un plan con mecanismos de estimación por tipología de producto a implantar, sistematizando el procedimiento de puesta en marcha de las herramientas necesarias y definición y desarrollo de los entregables que se van a utilizar para la ejecución de los diferentes servicios de implantación.
- El establecimiento de un plan general de recepción de productos, describiendo actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables para alcanzar las metas establecidas, cuya consecución será imprescindible para el comienzo de los trabajos y que contemplará la recepción de información y conocimiento de cualquier sistema de información, permitiendo ser configurado para la implantación de algún producto corporativo específico.
- Sistematización de los procesos de implantación, modelándolos como procesos predecibles, repetibles y cuantificables e incorporando en ellos mecanismos de mejora continua que permitan ir evolucionándolos en términos de eficiencia y eficacia a lo largo de la ejecución del contrato mediante:
 - El planteamiento de un proceso estructurado para las implantaciones en el que cada tarea que lo conforme esté delimitada en coste y tiempo a partir del alcance ya definido en el MCMI.
 - El establecimiento de una tasación de las actividades de implantación que lo permitan en base a características de complejidad.
 - La industrialización de los procesos de implantación a través de la definición previa de un Modelo Corporativo de Implantación (MCI) a partir del MCMI.
 - El establecimiento de un modelo integral y transversal de gestión de riesgos.
 - La identificación del valor aportado por cada tarea para lograr el objetivo perseguido.
 - El aseguramiento de ciclos de mejora continua (PDCA: Plan Do Check Act) en base a las lecciones aprendidas de cada implantación.
 - El establecimiento de un plan general de recepción de productos describiendo actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables para alcanzar las metas establecidas, contemplando la recepción de información y conocimiento de cualquier sistema de información de una manera configurable para la implantación de algún producto corporativo específico.

Para este alcance, se estima la siguiente capacidad de trabajo para el año 2024, expresada en horas básicas de servicio (HBS):

AÑO	HBS
2.024	76.440

A partir del 1 de enero de 2025, se continuarán ejecutando los objetivos planteados en el plan de proyecto y se podrán comenzar a plantear y ejecutar las implantaciones específicas que identifique el

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 17/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



SAS, que se centrarán inicialmente en la implantación de los sistemas de información corporativos de Gestión Unificada de Ingresos Económicos en todos los centros del SAS que atienden episodios clínicos derivados de accidentes de tráfico, laborales, a extranjeros sin cobertura y a otros colectivos que deberían imputarse a terceros, con el objetivo de recaudar el importe derivado de la atención prestada, para lo cual se estima la siguiente capacidad de trabajo anual, expresada en horas básicas de servicio (HBS):

AÑO	HBS
2.025	76.440
2.026	38.220

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 18/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4. CONDICIONES ESPECÍFICAS

A continuación, se detallan las condiciones específicas que caracterizan la prestación de los servicios descritos para ambos lotes.

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

4.1. Organización de la actividad

El Centro de Servicios al Usuario (CSU) de la STIC es el punto único de la organización a través del cual los distintos profesionales de la organización son informados, solicitan y consumen los servicios TIC puestos a su disposición. A través del CSU se coordinan los distintos grupos de trabajo, resolutores y procesos involucrados en la prestación de los diferentes servicios TIC para asegurar que se cumplan los niveles de servicio acordados.

El CSU, por tanto, es el responsable único de la gestión y asignación de actividad con origen el usuario final, normalmente de carácter no planificado, y encuadrada dentro de los servicios de operación; la persona adjudicataria deberá atender toda aquella actividad que le sea asignada por parte del mismo.

Dadas las características propias del soporte en un proyecto de implantación de producto en un centro, que necesita en múltiples ocasiones de un contacto rápido entre el usuario del centro donde se implanta y el técnico de implantación, se procederá de la siguiente manera:

- En fases de arranque, consolidación y extensión, en coordinación con el CSU de la STIC y el gestor del proyecto de implantación de la STIC, se dará de alta un grupo resolutor específico para la implantación del producto o productos en el centro en la herramienta de gestión del CSU.
- Para la fase de paso a soporte de producto (N3), se establecerá en el plan de implantación del producto en el centro un intervalo de tiempo en el que seguirá existiendo el grupo resolutor con un equipo técnico de respaldo reducido. Una vez confirmado el fin de la implantación del producto en el centro, se eliminará el grupo resolutor y el soporte del producto o productos implantados en el centro seguirá los procedimientos generales establecidos para el producto o productos en el marco del expediente de mantenimiento que los respalden, considerándose liberada la persona adjudicataria para el proyecto de implantación específico.

El CSU de la STIC agilizará el escalado automático de las solicitudes que provengan del centro para el producto o productos en implantación, requiriéndose por parte del grupo resolutor los niveles de servicio establecidos en el apartado “7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO”; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** del presente pliego de prescripciones técnicas.

Se evitará siempre que sea posible durante las fases indicadas, el acceso directo de los usuarios a los servicios contratados; es decir, se atenderán preferentemente las solicitudes a través de las

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 19/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



herramientas y procedimientos habilitados al efecto por el CSU de la organización. En todo caso, la persona adjudicataria deberá reflejar la actividad por los cauces establecidos, no pudiendo en ningún caso no quedar reflejadas las actuaciones para la resolución de las solicitudes en la herramienta de gestión del CSU de la STIC, aunque excepcionalmente hayan tenido origen y/o se hayan resuelto al margen de dichos procedimientos.

Asimismo, la persona adjudicataria deberá establecer un servicio de asignación o dispatching, que tendrá que gestionar la actividad que se le asigne al grupo resolutor temporal arriba mencionado. Dicho grupo resolutor incluirá al equipo de técnicos de la persona adjudicataria asignado a la implantación del producto o productos en el centro y este servicio deberá asignar la actividad a los distintos recursos técnicos/grupos de trabajo encargados de atenderla. Este servicio no está inicialmente dimensionado en los equipos de trabajo requeridos por el SAS, y deberá correr por cuenta de la persona adjudicataria.

De igual forma, la persona adjudicataria podrá escalar toda aquella actividad que, en base a su juicio técnico y experiencia, crea que no le corresponde, sin perjuicio de la obligatoriedad de incluir en este escalado toda aquella información que sea relevante para su resolución por otro grupo de trabajo resolutor o por el propio CSU.

En caso de conflicto sobre la responsabilidad entre resolutores a la hora de tener que solucionar determinada incidencia o ejecutar una petición, prevalecerá el criterio del CSU, sin perjuicio de que dichos conflictos puedan ser aclarados por la STIC, y tenidos en cuenta los criterios que definen los niveles de servicio establecidos en el apartado “7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO” del presente pliego de prescripciones técnicas.

4.2. Horario del servicio

La persona adjudicataria será responsable de la planificación y gestión de las jornadas y turnos de los distintos equipos de trabajo, con objeto de garantizar los servicios durante los horarios establecidos y optimizar los indicadores y niveles de servicio definidos. Los servicios se prestarán durante los horarios establecidos a continuación:

- Horario normal, de lunes a viernes, de 8:00 a 20:00, excepto festivos nacionales y autonómicos.
 - Se incluye en este horario la gestión y resolución de cualquier solicitud de servicio.
- Horario extendido, de lunes a viernes, de 20:00 a 8:00, fines de semana y festivos nacionales y autonómicos.
 - Durante las fases de Arranque, consolidación, extensión y paso a n3:
 - Se incluye en este horario la gestión y resolución de cualquier solicitud de servicio durante las fases de Arranque, Consolidación, Extensión y Paso a n3 en el horario indicado.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 20/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Durante todas las fases de los procesos de implantación
 - Por defecto en todas las fases en este horario se gestionará y resolverá cualquier solicitud de servicio de prioridad muy alta.
 - Además, en este horario también se enmarcarán cualesquiera otras solicitudes de servicio de carácter planificado que, requiriendo siempre el consentimiento expreso y previo de la dirección del SAS, tengan carácter excepcional por su criticidad, importancia y/o urgencia.

Los recursos técnicos asociados a este servicio deben estar altamente especializados y tener amplia cualificación en el ámbito técnico y/o funcional a tratar, así como de los procedimientos específicos a aplicar a nivel técnico y metodológico, y deberán formar parte del equipo de implantación base involucrado específicamente en el proceso de implantación que genera la demanda, conociendo en detalle el contexto específico de dicho proceso de implantación.

4.3. Resolución de incidencias durante la ejecución del proceso de implantación

En las fases de Arranque, Consolidación, Extensión y Paso a n3, como parte del servicio de implantaciones se integra las resoluciones N0, N1 y N2 de las incidencias y peticiones que surjan relacionadas con el proceso de implantación. Igualmente, tantas incidencias puedan surgir en cualquier fase del proceso de implantación fruto de la ejecución de los trabajos del mismo.

Según la tipología, impacto, urgencia y características de dicha solicitud, se establece una prioridad a la misma.

La corrección de cualquier incidencia en producción o no conformidad en el proceso de implantación detectadas en un proyecto durante el transcurso del proceso de implantación hasta su finalización con el Paso a N3, y que no sea causa imputable a un error conocido del producto, será resuelta en el marco del servicio de implantación establecido en el presente pliego.

Igualmente, en el caso de que la resolución de solicitudes de cualquier tipo en el marco de un proceso de implantación requiriera de la participación del servicio de soporte N3 del SAS para el producto correspondiente, se atenderá a la definición de niveles de servicio establecidos en el apartado “**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO!**”**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** del presente pliego de prescripciones técnicas.

4.4. Marco normativo

El marco normativo definido por la STIC tiene como objetivo el adecuado gobierno de los procesos de gestión del cambio e implantación de sistemas de información, garantizando su correcta evolución ejecución.

Todos los entregables, productos e información que la persona adjudicataria entregue al SAS como consecuencia de los servicios prestados, serán evaluados y validados conforme a este marco normativo de obligado cumplimiento.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 21/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Las normas, entregables mínimos, umbrales de cumplimiento, y cualquier otra información de interés para el proveedor, estarán publicados y actualizados en el portal Normativa TIC. El proveedor se comprometerá a prestar los servicios contratados de acuerdo con este compendio normativo:

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

4.5. Marco tecnológico

El entorno tecnológico debe considerarse un elemento dinámico y debe ser acorde a la Normativa TIC del SAS.

4.6. Entornos de migración, preproducción y producción

Estos entornos serán responsabilidad del SAS, por lo que no será de base necesario el aporte de entornos específicos por parte de la persona licitadora salvo que así lo exprese según los diferentes criterios de adjudicación.

4.7. Medios técnicos y materiales

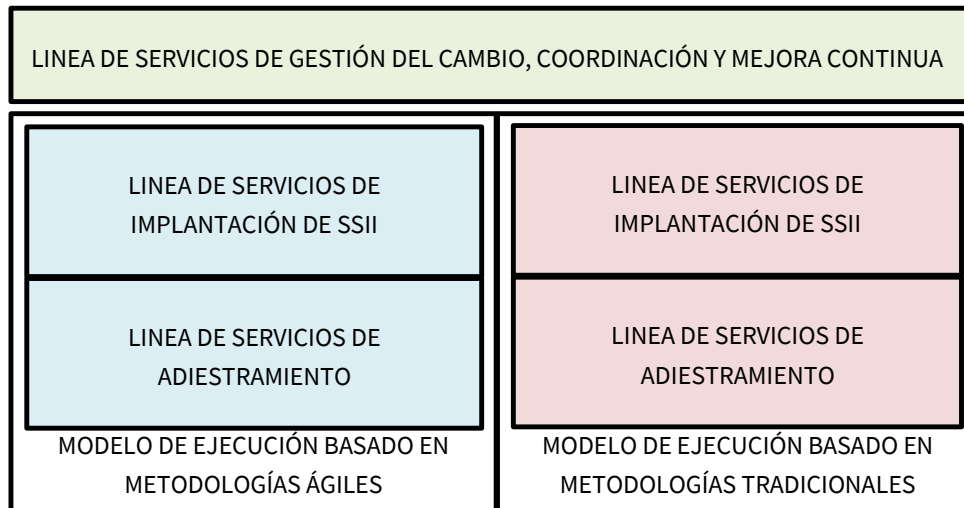
La persona adjudicataria prestará los servicios con medios materiales propios; específicamente, todos los recursos técnicos asignados para la prestación de los servicios deberán contar con equipo informático portátil y smartphone con línea de datos activa.

En caso de ser necesario para la correcta prestación de los servicios contratados, la persona adjudicataria deberá conectar sus distintas sedes a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

4.8. Modelos de ejecución

La prestación de los servicios contemplados en las líneas de servicios que conforman el alcance de la presente licitación podrá llevarse a cabo mediante dos modelos de ejecución distintos, caracterizados por una serie de particularidades que se detallan a continuación.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 22/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En todo caso, será el responsable del contrato, con la asistencia de los distintos directores técnicos y de los comités definidos, quien decidirá en cada momento y solicitud el modelo de ejecución más adecuado para la prestación de los servicios de cualquier aplicación.

4.8.1. Modelo de ejecución basado en metodologías ágiles

4.8.1.1. Marco metodológico

El modelo de ejecución basado en metodologías ágiles se realizará bajo los paradigmas de metodologías como Agile, SCRUM, Kanban, Lean, etc., dotando una mayor velocidad de gestión y abordaje de las tareas de las distintas fases del MCMI, paralelización de actividades intra e interfase y reevaluación de la priorización de las mismas, que se adaptan de manera dinámica a las características, necesidades y expectativas de los centros y el software impactado por el proyecto de implantación. Para ello, la persona adjudicataria deberá conformar los equipos de trabajo estables que se soliciten, que podrán variar a lo largo del tiempo, y facilitará que los usuarios y clientes de la STIC interactúen y se integren en el equipo de trabajo con su rol específico, con los eventos y foros previstos para cada metodología: reuniones diarias, de planificación, de revisión y de retrospectiva. Es la STIC a través de sus diferentes áreas la responsable de que se desarrolle el marco de gestión ágil aplicado a las implantaciones, que se deberá diseñar y poner en marcha apoyándose en la persona adjudicataria. Tanto el MCMI como el marco ágil aplicado a desarrollo vigente y que debe servir como punto de partida están accesibles para posibles licitadores en el espacio de Normativa TIC:

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

4.8.1.2. Equipo de trabajo

Cada uno de los equipos de trabajo confeccionados deberá cubrir un perfilado multidisciplinar entre sus integrantes, que deberán ejecutar tareas de cada una de las áreas de conocimiento definidas en el MCMI: Área funcional, área de formación, área de migraciones, área de integraciones, área de sistemas e

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 23/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



infraestructura, área de análisis y explotación de datos, área de gestión. En este sentido, los componentes deben ser polivalentes.

La STIC, o en quien delegue, ejercerá el rol de dueño del producto, además de cualquier otro rol identificado en estas metodologías que se estime necesario para la correcta ejecución de cada proyecto.

Dentro del equipo de trabajo, la persona adjudicataria deberá identificar un referente de equipo o team leader, para coordinar y asegurar la correcta ejecución de los distintos servicios solicitados, facilitando así la interlocución, seguimiento y control de la STIC.

El referente de equipo tendrá, entre otras, las siguientes funciones y responsabilidades:

- Actuar como interlocutor directo con las distintas áreas de la STIC y asegurar que lo tratado se transmite y recibe correctamente dentro del equipo de implantación.
- Responder ante la STIC ante cualquier problema en la ejecución del servicio del equipo de trabajo.

El referente de equipo debe estar disponible en horario normal para todas sus funciones y en horario extendido para la gestión de actividad de prioridad muy alta, y tener un perfil profesional de jefe de proyecto, según condiciones establecidas en los pliegos de contratación. La dedicación a estas tareas no será exclusiva, sino que se compatibilizará con las relativas a los procesos de implantación de los sistemas de información.

4.8.1.3. Equipo de trabajo multiproveedor

Con el objetivo de conseguir la máxima flexibilidad y adaptación a las necesidades del negocio, y debido a la especialización de roles y perfiles en las distintas contrataciones de la STIC, los equipos de trabajo requerirán la cooperación y colaboración entre recursos de distintos proveedores, en función de los servicios definidos y las capacidades y responsabilidades que se les ha contratado. En este sentido, por ejemplo, en multitud de ocasiones los analistas de negocio y responsables de productos podrán ser recursos provistos por otros contratos y colaborarán en las dinámicas de trabajo y metodologías de desarrollo y operación, sin ninguna distinción por este motivo.

4.8.2. Modelo de ejecución basado en metodologías tradicionales

4.8.2.1. Marco metodológico

Bajo este modelo de ejecución la persona adjudicataria seguirá el marco metodológico tradicional del ciclo de vida del desarrollo software, también denominado en cascada, basándose principalmente en la “Metodología de Planificación y Desarrollo de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas”, MÉTRICA v3, utilizando para ello las fases y actividades que define la metodología, las secuencias de actividades, las técnicas y herramientas, así como los productos y documentación.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 24/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4.9. Función auditora del SAS

Con el fin de asegurar la verificación y validación de todos los servicios contratados, de los modos de proceder, de ejecución y de gestión, de los costes, de la relación entre lo estimado y lo incurrido, del dimensionamiento, perfilado y disponibilidad de los recursos, así como cualquier otro aspecto del contrato, el responsable del mismo y los distintos directores técnicos del SAS podrán supervisar y auditar *in situ* cualquier trabajo. Para ello, el SAS se reserva el derecho para inspeccionar en cualquier momento en la sede donde el proveedor ejecute los servicios o en las instalaciones que el SAS provea para la prestación de estos servicios, cualquier actividad solicitada en el marco de la presente contratación.

La detección por parte del SAS de cualquier anomalía, incumplimiento, mala praxis o mala fe en la ejecución y prestación de los servicios podrá incurrir en aplicación de penalizaciones previstas en los acuerdos de nivel de servicio y se informarán en comité director.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 25/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

5.1. Modelos de gestión y consumo de los servicios

Para ambos lotes, la unidad de referencia para el computo de los trabajos se denominará “hora básica de servicio” (HBS).

Las cargas de trabajo serán variables y discrecionales, y responderán a las necesidades de la organización. Así, los equipos de trabajo deberán ser flexibles y estar preparados para variaciones de los esfuerzos requeridos. Por lo tanto, la persona adjudicataria deberá aportar flexibilidad en la dotación de los recursos técnicos necesarios para la correcta prestación de los servicios, adecuando capacidad y necesidades reales, permitiendo así un aumento o disminución de las HBS efectivamente dedicadas a la ejecución de los servicios.

En función de la naturaleza de los servicios contratados, y de cómo se medirán y solicitarán por parte del SAS, se definen dos modelos distintos de gestión y tarificación:

- Modelo de gestión para actividad de capacidad sostenida, para aquellos trabajos de naturaleza recurrente, que se llevarán a cabo por equipos de trabajo especializados y configurados de forma predeterminada.
- Modelo de gestión para actividad solicitada a demanda, para trabajos de naturaleza variable, en base a solicitudes de servicio que definen aquello que hay que hacer.

5.1.1. Modelo de gestión para actividad de capacidad sostenida

Para ambos lotes, los trabajos a realizar se llevarán a cabo por equipos de trabajo definidos, solicitados a tal expreso en número de recursos y características de perfilado y rol profesional, pero que pueden cambiar a lo largo de la vida del contrato. Se pretende, por tanto, alcanzar un modelo flexible para la prestación de los servicios que no soportará grandes fluctuaciones en la capacidad/carga de trabajo a desarrollar, y que estará basado en la configuración de equipos de trabajo, con jornada y dedicación pactadas, que podrán cambiar como consecuencia de variaciones en las necesidades de la organización y/o los servicios y las directrices acordadas en los distintos comités de gestión y dirección.

De forma periódica, el responsable del contrato aprobará la dedicación de cada uno de los recursos solicitados para el próximo período en función de la demanda del servicio y las capacidades de adjudicación del contrato. La persona adjudicataria deberá computar la dedicación real y realizar el seguimiento de la misma, elevando al SAS cualquier incidencia o riesgo que pueda provocar que la imputación real difiera por exceso o por defecto con la pactada.

5.1.1.1. Disponibilidad de los servicios

Como servicio donde deben confeccionarse equipos de trabajo, se considerará la disponibilidad de los recursos técnicos (del equipo completo asignado) como disponibilidad del servicio. La persona

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 26/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



adjudicataria velará por la disponibilidad del servicio, debiendo comunicar cualquier incidencia sobre tal disponibilidad al responsable del contrato y/o a las direcciones técnicas del SAS. Asimismo, deberá ajustar la jornada laboral de los recursos técnicos, con los siguientes objetivos:

- Garantizar los servicios durante todo el horario establecido.
- Optimizar los indicadores y niveles de servicio.

La realización de un cambio permanente en la composición del mismo por iniciativa de la persona adjudicataria, tanto al inicio como durante la ejecución del proyecto, seguirá el siguiente procedimiento, a excepción de situaciones anormales o imprevistas sobrevenidas:

1. La persona adjudicataria entregará al SAS justificación escrita, detallada y suficientemente motivada, explicando el hecho que suscita el cambio. Se presentará con una antelación mínima de quince días naturales con respecto a la fecha de salida del recurso a sustituir. Junto con dicha justificación, se propondrá un sustituto con perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior a la del recurso que se pretende sustituir.
2. Con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, la persona adjudicataria deberá incorporar el reemplazo, al menos, dos días hábiles antes del cambio efectivo. Este período de solape no supondrá coste alguno para el SAS.

Por otro lado, la valoración final de la calidad de los trabajos realizados por los distintos integrantes de los equipos de trabajo contratados corresponde al SAS, siendo potestad del responsable del contrato solicitar el cambio de cualquiera de ellos.

El procedimiento para la sustitución de un recurso de un equipo de trabajo a iniciativa del SAS es el siguiente:

1. El SAS solicitará la sustitución a la persona adjudicataria con un plazo previo de quince días naturales con respecto a la fecha de sustitución. En dicha solicitud recogerá los motivos a efectos informativos y de mejora futura del servicio; tales motivos no requieren de aprobación alguna por parte de la persona adjudicataria.
2. La persona adjudicataria propondrá un sustituto con perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior a la del recurso que se pretende reemplazar.

El equipo de trabajo mantendrá la asignación/dedicación pactada entre el SAS y la persona adjudicataria. Si se produce un período acotado de indisponibilidad de un recurso técnico, ya sea por causa sobrevenida y/o planificada, la persona adjudicataria deberá sustituirlo por otro en un plazo de tres días laborables, en caso de que el SAS decida cubrir esa indisponibilidad; en todo caso, la facturación del período afectado se verá minorada de forma proporcional a la indisponibilidad producida.

De cualquier forma, en caso de sustitución de un recurso técnico, ya sea definitiva o temporal, el sustituto deberá estar en posesión de titulación, experiencia y certificación técnica equivalente o superior a la del sustituido en función de las condiciones de adjudicación, y en ningún caso inferior a los

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 27/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



requerimientos establecidos en los pliegos de contratación y los compromisos adquiridos por la persona adjudicataria en la propuesta realizada.

La no presentación de un recurso técnico inicialmente propuesto, el incumplimiento de los procedimientos indicados y/o la persistencia de disconformidades tras una sustitución ya realizada, podrán considerarse incumplimientos graves y causas para la rescisión del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en los pliegos de contratación.

5.1.2. Modelo de gestión para actividad solicitada a demanda

Para ambos lotes, todo trabajo requerido a la persona adjudicataria será valorado convenientemente por la misma y aprobada su ejecución por parte del SAS. El SAS definirá y aprobará el alcance de los distintos proyectos a llevar a cabo, siempre de acuerdo con los procedimientos establecidos, que se traducirán en solicitudes de servicio. Tras el análisis de cada solicitud de servicio, la persona adjudicataria presentará una estimación del esfuerzo requerido para llevarla a cabo, con indicación de los recursos técnicos implicados, número de horas por perfil y configuración del equipo de trabajo, que deberá ser aprobada por el SAS para llevarse a cabo.

En el caso de los servicios de implantación, será requerida la capacidad de implantación en paralelo de una misma solución en diferentes centros, o la implantación igualmente en paralelo de diferentes sistemas de información, a través de la disponibilidad de equipos de implantación diferenciados. El número de equipos de implantación será variable y se adecuará a las necesidades marcadas por la evolución de los SSII y la organización del SAS.

Los trabajos incluidos en este modelo de gestión se computarán, en función de los recursos efectivamente dedicados por la persona adjudicataria para llevarlos a cabo, y se materializarán en solicitudes de servicio de distinta naturaleza, en función de la tipología de proyectos/tareas a acometer.

Dada la naturaleza de la gestión de la demanda de la operación que se incluye en los servicios de implantación, la ejecución de las distintas solicitudes a llevar a cabo dentro de este apartado estará aprobada de facto. No obstante, todo trabajo realizado por la persona adjudicataria será tasado convenientemente por la misma y aprobada su facturación por parte del responsable del contrato.

Así, ante cualquier solicitud de servicio de operación, y una vez llevada a cabo la misma, la persona adjudicataria deberá computar la dedicación real del equipo de trabajo que ha participado en su resolución, elevando al SAS cualquier información que pueda justificar el número de HBS invertidas. En el caso especial del servicio de resolución de incidencias, para cada incidencia resuelta deberá indicar expresamente si el trabajo realizado corre por cuenta de la propia persona adjudicataria como consecuencia de la garantía de los procesos ejecutados, o si por el contrario debe ser abonado por el SAS por no tener ella la responsabilidad del hecho producido.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 28/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5.1.2.1. Disponibilidad de los servicios

Como servicios bajo demanda, con objeto de atender y resolver las distintas solicitudes realizadas en base, en la medida de lo posible, a un catálogo de servicios definido, las distintas prestaciones deben estar disponibles en función del horario establecido y las características que les son propias. Aunque no será posible conocer a priori el volumen exacto de la demanda real de actividad de servicio a la que tendrá que hacer frente el proveedor en cada momento, deberá ser objetivo de la persona adjudicataria aportar la mayor flexibilidad posible en la dotación de recursos, adecuando capacidad y demanda, permitiendo así un aumento o disminución ágil de los equipos de trabajo necesarios para afrontar situaciones de mayor o menor carga, con objeto de mantener unos tiempos de respuesta adecuados.

Una vez la dirección del servicio por de la STIC haya establecido la priorización de proyectos de implantación de sistemas de información y del resto de servicios, procederá a comunicar dicha planificación al proveedor para que pueda proceder a la preparación de los recursos necesarios para dar cobertura a dicha planificación. Esta planificación de proyecto se presentará con la mayor antelación posible.

La persona adjudicataria deberá poder comenzar la ejecución de los proyectos en los siguientes plazos según el servicio:

SERVICIO	Plazo máximo
Servicio de implantación	30 días
Servicio de adiestramiento	15 días

5.2. Organización y gestión de los recursos técnicos

Para ambos lotes, la persona contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura organizativa responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, definiendo los criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Deberá comunicar al responsable del contrato los interlocutores designados, atendiendo a la distribución del servicio que se decida.

Le corresponderá a la STIC la potestad de verificación y control de los servicios prestados por la persona adjudicataria, utilizando para ello el canal de comunicación o interlocutores nombrados por ambas partes, sin que ejerza la STIC ninguna función de control, dirección u organización directa sobre los trabajadores.

La persona adjudicataria deberá garantizar y asegurar la capacitación de los recursos técnicos asignados para la prestación de estos servicios, de acuerdo con los requerimientos establecidos en los pliegos de contratación y los compromisos adquiridos en la propuesta realizada. A tal efecto, la STIC se reserva la posibilidad de comprobar esta capacitación en cualquier momento de la vida del contrato, en especial en la fase inicial del contrato.



Por otro lado, la persona adjudicataria será la única responsable de la gestión de los equipos de trabajo y deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de personal, con objeto de evitar la pérdida de conocimiento y un posible impacto en los niveles de calidad del servicio. Asimismo, deberá encargarse, de forma exclusiva, de la vigilancia del cumplimiento del horario de trabajo de sus empleados, las posibles licencias horarias, permisos y/o cualesquiera otras formas de manifestación de las facultades del empleador de computar la dedicación real efectiva de los distintos equipos de trabajo y realizar el seguimiento de la misma, elevando a la STIC cualquier incidencia o riesgo que pueda provocar que la imputación real difiera por exceso o por defecto con la acordada.

En todo caso, cualquier circunstancia que pudiera poner en riesgo los niveles de calidad y la disponibilidad de los servicios contratados, será comunicada inmediatamente a la dirección de la STIC, debiendo la persona adjudicataria presentar medidas correctoras que estarán sometidas a aprobación de los distintos comités de gestión y dirección, y que irán destinadas a restablecer inmediatamente los servicios contratados.

5.3. Dimensionamiento de los servicios

Para ambos lotes, la asignación de recursos podrá variar en función de las necesidades del SAS, las particularidades de las aplicaciones a implantar contempladas dentro del alcance de la contratación y las directrices acordadas en los distintos comités de gestión y dirección. Así, el conjunto total de recursos destinados a la prestación de los servicios podrá distribuirse por el SAS de forma flexible y discrecional, según las necesidades que determine en cada momento. Por ejemplo, se podrá cambiar el modelo de ejecución de los servicios de una determinada implantación, o aumentar/disminuir la capacidad asignada a la línea de servicios de estrategia y mejora continua.

A continuación, se especifica el dimensionamiento inicial de cada una de las líneas de servicios definidas:

5.3.1. Línea de servicios de gestión del cambio y mejora continua

La línea de servicios de gestión del cambio y mejora continua se gestionará mediante el modelo de gestión para actividad de capacidad sostenida. Los trabajos circunscritos dentro de esta línea de servicios serán realizados por un equipo de trabajo que se estima que necesite recursos a jornada completa, por un total de un 6% de la capacidad del lote correspondiente (405.000 HBS para el lote 1 y 191.100 HBS para el lote 2).

Además, y de acuerdo a las necesidades identificadas por el SAS a lo largo de la duración del contrato, se podrán requerir recursos adicionales con perfil consultor o analista funcional a jornada completa cuyo coste se detraerá de la capacidad del resto de líneas de servicio.

5.3.2. Línea de servicios de implantación de sistemas de información

La línea de servicios de implantación de sistemas de información se gestionará mediante el modelo de gestión para actividad de capacidad sostenida cuando el modelo de ejecución sea el basado en

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 30/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



metodologías ágiles, y mediante el modelo de gestión para actividad solicitada a demanda cuando el modelo de ejecución sea el basado en metodologías tradicionales con alcance cerrado. Se estima que la correcta ejecución de los trabajos contemplados necesitará una capacidad de alrededor de un 74% de la capacidad del lote correspondiente (405.000 HBS para el lote 1 y 191.100 HBS para el lote 2).

5.3.3. Línea de servicios de adiestramiento

La línea de servicios de adiestramiento se gestionará de forma general mediante el modelo de gestión para actividad de capacidad sostenida, si bien podrá gestionarse mediante el modelo de gestión para actividad solicitada a demanda con alcance cerrado cuando el contexto así lo considere conveniente. Se estima que la correcta ejecución de los trabajos contemplados necesitará una capacidad de alrededor de un 20% de la capacidad del lote correspondiente (405.000 HBS para el lote 1 y 191.100 HBS para el lote 2).

5.4. Elementos de cómputo y tarificación

Para ambos lotes, las tarifas asignadas a los perfiles profesionales que se estiman necesarios para llevar a cabo los servicios descritos en este pliego son las siguientes:

PERFIL PROFESIONAL	TARIFA DEL PERFIL POR HORA DE TRABAJO (TPH)
Responsable de los servicios	2,50 x HBS
Consultor	2,00 x HBS
Responsable de equipo de implantación	2,00 x HBS
Experto Área funcional	1,85 x HBS
Experto Área formación	1,60 x HBS
Experto Área migraciones	1,60 x HBS
Experto Área integraciones	
Experto Configuración y Desarrollo	
Tutor in situ	1,00 x HBS

Se estima el precio de la HBS en **30,8550 euros**, IVA incluido. El SAS abonará la hora realizada dentro del horario de servicio extendido a razón de 1,5 veces el coste base del perfil profesional involucrado.

En los casos en los que para la prestación del servicio se exige modalidad in situ, la tarifa del perfil involucrado se multiplicará por 1,5, siempre y cuando estos servicios requieran desplazamiento por tener que prestarse fuera del área metropolitana del lugar donde tenga sede o delegación la persona adjudicataria, y el equipo de trabajo al que se le haya asignado el servicio no pertenezca a ella, siempre dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Por ejemplo, si el equipo de trabajo tuviera su sede en la ciudad de Sevilla, no se considerará desplazamiento las implantaciones en los centros del área metropolitana de Sevilla, como puede ser el hospital Virgen del Rocío. Así, las tarifas a abonar en modalidad in-situ, cuando aplique, son las siguientes:



PERFIL PROFESIONAL	TARIFA DEL PERFIL POR HORA DE TRABAJO (TPH) EN MODALIDAD IN-SITU CUANDO APLIQUE
Consultor	2,00 x HBS x 1,50
Responsable de equipo de implantación	2,00 x HBS x 1,50
Experto Área funcional	1,85 x HBS x 1,50
Experto Área formación	1,60 x HBS x 1,50
Experto Área migraciones	1,60 x HBS x 1,50
Experto Área integraciones	
Experto Configuración y Desarrollo	
Tutor in situ	1,00 x HBS x 1,50

5.5. Caracterización y requisitos de los perfiles profesionales

Los perfiles profesionales necesarios para llevar a cabo los servicios descritos en el presente pliego son los siguientes:

PERFIL PROFESIONAL	Correspondencia con los perfiles TIC (*)
Responsable de los servicios	Gestor de operaciones
Consultor	Consultor digital
Responsable de equipo de implantación	Arquitecto de sistemas
Experto Área funcional	Diseñador de soluciones
Experto Área formación	Formador digital
Experto Área migraciones	Especialista en medios digitales
Experto Área integraciones	
Experto Configuración y Desarrollo	
Tutor in situ	Técnico soporte de servicios

(*) Según la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía (Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa) sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC.

Cada uno de los perfiles indicados está caracterizado por unas determinadas exigencias en cuanto a formación y experiencia. Para la adecuada ejecución del contrato, la persona adjudicataria contará con los recursos técnicos profesionales necesarios y adecuados a los servicios definidos en el presente pliego y que cumplirán los siguientes requisitos mínimos:

5.5.1. Responsable de los servicios:

- Máster Universitario Oficial, preferentemente en ingeniería informática, ingeniería de telecomunicaciones o ingeniería industrial. Nivel Mecas 3, Nivel EQF 7.
- Certificación técnica reglada:
 - Gestión de proyectos: al menos, PMP.



Justificación: las certificaciones técnicas exigidas para este perfil se justifican por la complejidad y el volumen de información gestionado por el SAS, donde las metodologías referenciadas en dichas certificaciones son los instrumentos que garantizan los resultados de calidad y eficiencia requeridos en proyectos relacionados con prestaciones del ámbito de la salud, donde las tecnologías de la información representan un papel catalizador y amplificador. Son especialmente relevantes la excelencia imprescindible en la gestión de proyectos, por la criticidad y volumen de los mismos, así como la agilidad, motivada por la rápida respuesta que demanda el entorno sanitario.

- Experiencia de al menos 10 años en el sector de las TIC sobre dirección y gestión de proyectos y servicios relacionados con este contrato. Esta experiencia deberá poder ser acreditada mediante certificación de la/s empresa/s cliente para la/s que han desempeñado dichas funciones.

Justificación: la experiencia solicitada para este perfil se justifica por la complejidad y el volumen de información que gestiona el SAS, donde los trabajos realizados tienen un importante impacto en las prestaciones sanitarias que se apoyan en las tecnologías de la información, lo que conlleva una elevada responsabilidad. La cuantía del contrato refleja la traducción económica de esa complejidad y volumen de trabajo. Este perfil, por tanto, debe tener la solvencia suficiente sustentada en su experiencia laboral, que le permita asumir la responsabilidad que implica su desempeño en el servicio descrito en este pliego.

5.5.2. Consultor

- Máster Universitario Oficial, preferentemente en ingeniería informática, ingeniería de telecomunicaciones o ingeniería industrial. Nivel Mec3, Nivel EQF 7.
- Certificación técnica reglada:
 - Gestión de proyectos: al menos, PMP.

Justificación: las certificaciones técnicas exigidas para este perfil se justifican por la complejidad y el volumen de información gestionado por el SAS, donde las metodologías referenciadas en dichas certificaciones son los instrumentos que garantizan los resultados de calidad y eficiencia requeridos en proyectos relacionados con prestaciones del ámbito de la salud, donde las tecnologías de la información representan un papel catalizador y amplificador. Son especialmente relevantes la excelencia imprescindible en la gestión de proyectos, por la criticidad y volumen de los mismos, así como la agilidad, motivada por la rápida respuesta que demanda el entorno sanitario.

- Experiencia de al menos 8 años en el sector de las TIC en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato. Esta experiencia deberá poder ser acreditada mediante certificación de la/s empresa/s cliente para la/s que han desempeñado dichas funciones.

Justificación: la experiencia solicitada para este perfil se justifica por la complejidad y el volumen de información que gestiona el SAS, donde los trabajos realizados tienen un importante impacto en las prestaciones sanitarias que se apoyan en las tecnologías de la información, lo que conlleva una elevada

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 33/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



responsabilidad. La cuantía del contrato refleja la traducción económica de esa complejidad y volumen de trabajo. Este perfil, por tanto, debe tener la solvencia suficiente sustentada en su experiencia laboral, que le permita asumir la responsabilidad que implica su desempeño en el servicio descrito en este pliego.

5.5.3. Responsable de equipo de implantación

- Máster Universitario Oficial, preferentemente en ingeniería informática, ingeniería de telecomunicaciones o ingeniería industrial. Nivel Mecas 3, Nivel EQF 7.
- Certificación técnica reglada:
 - Gestión de proyectos: al menos, PMP.

Justificación: las certificaciones técnicas exigidas para este perfil se justifican por la complejidad y el volumen de información gestionado por el SAS, donde las metodologías referenciadas en dichas certificaciones son los instrumentos que garantizan los resultados de calidad y eficiencia requeridos en proyectos relacionados con prestaciones del ámbito de la salud, donde las tecnologías de la información representan un papel catalizador y amplificador. Son especialmente relevantes la excelencia imprescindible en la gestión de proyectos, por la criticidad y volumen de los mismos, así como la agilidad, motivada por la rápida respuesta que demanda el entorno sanitario.

- Experiencia de al menos 6 años en el sector de las TIC en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato. Esta experiencia deberá poder ser acreditada mediante certificación de la/s empresa/s cliente para la/s que han desempeñado dichas funciones.

Justificación: la experiencia solicitada para este perfil se justifica por la complejidad y el volumen de información que gestiona el SAS, donde los trabajos realizados tienen un importante impacto en las prestaciones sanitarias que se apoyan en las tecnologías de la información, lo que conlleva una elevada responsabilidad. La cuantía del contrato refleja la traducción económica de esa complejidad y volumen de trabajo. Este perfil, por tanto, debe tener la solvencia suficiente sustentada en su experiencia laboral, que le permita asumir la responsabilidad que implica su desempeño en el servicio descrito en este pliego.

5.5.4. Experto Área Funcional:

- Al menos título de Grado Universitario Oficial, preferentemente en ingeniería en informática, en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación o en ingeniería de tecnologías industriales. Nivel Mecas 2, Nivel EQF 6.
- Experiencia de al menos 4 años en el sector de las TIC en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato. Esta experiencia deberá poder ser acreditada mediante certificación de la/s empresa/s cliente para la/s que han desempeñado dichas funciones.

Justificación: la experiencia solicitada para este perfil se justifica por la complejidad y el volumen de información que gestiona el SAS, donde los trabajos realizados tienen un importante impacto en las

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 34/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



prestaciones sanitarias que se apoyan en las tecnologías de la información, lo que conlleva una elevada responsabilidad. La cuantía del contrato refleja la traducción económica de esa complejidad y volumen de trabajo. Este perfil, por tanto, debe tener la solvencia suficiente sustentada en su experiencia laboral, que le permita asumir la responsabilidad que implica su desempeño en el servicio descrito en este pliego.

5.5.5. Experto Área Formación:

- Al menos, Ciclo Formativo de Grado Superior de Formación Profesional relacionado con el sector de las TIC o sanitario. Nivel Mecas 1, Nivel EQF 5.
- Experiencia de al menos 6 años en el sector de las TIC en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato. Esta experiencia deberá poder ser acreditada mediante certificación de la/s empresa/s cliente para la/s que han desempeñado dichas funciones.

Justificación: la experiencia solicitada para este perfil se justifica por la complejidad y el volumen de información que gestiona el SAS, donde los trabajos realizados tienen un importante impacto en las prestaciones sanitarias que se apoyan en las tecnologías de la información, lo que conlleva una elevada responsabilidad. La cuantía del contrato refleja la traducción económica de esa complejidad y volumen de trabajo. Este perfil, por tanto, debe tener la solvencia suficiente sustentada en su experiencia laboral, que le permita asumir la responsabilidad que implica su desempeño en el servicio descrito en este pliego.

5.5.6. Experto Área migraciones:

- Al menos, Ciclo Formativo de Grado Superior de Formación Profesional relacionado con el sector de las TIC o sanitario. Nivel Mecas 1, Nivel EQF 5.
- Certificación técnica reglada:
 - Certificación Oracle DBA.

Justificación: las certificaciones técnicas exigidas para este perfil se justifican por la complejidad y el volumen de información gestionado por el SAS, donde las metodologías referenciadas en dichas certificaciones son los instrumentos que garantizan los resultados de calidad y eficiencia requeridos en proyectos relacionados con prestaciones del ámbito de la salud, donde las tecnologías de la información representan un papel catalizador y amplificador. Son especialmente relevantes la excelencia imprescindible en la gestión de proyectos, por la criticidad y volumen de los mismos, así como la agilidad, motivada por la rápida respuesta que demanda el entorno sanitario.

- Experiencia de al menos 4 años en el sector de las TIC en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato. Esta experiencia deberá poder ser acreditada mediante certificación de la/s empresa/s cliente para la/s que han desempeñado dichas funciones.

Justificación: la experiencia solicitada para este perfil se justifica por la complejidad y el volumen de información que gestiona el SAS, donde los trabajos realizados tienen un importante impacto en las

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 35/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



prestaciones sanitarias que se apoyan en las tecnologías de la información, lo que conlleva una elevada responsabilidad. La cuantía del contrato refleja la traducción económica de esa complejidad y volumen de trabajo. Este perfil, por tanto, debe tener la solvencia suficiente sustentada en su experiencia laboral, que le permita asumir la responsabilidad que implica su desempeño en el servicio descrito en este pliego.

5.5.7. Experto Área integraciones:

- Al menos, Ciclo Formativo de Grado Superior de Formación Profesional relacionado con el sector de las TIC o sanitario. Nivel Mecas 1, Nivel EQF 5.
- Certificación técnica reglada:
 - Certificación HL7 V2 Control Specialist.

Justificación: las certificaciones técnicas exigidas para este perfil se justifican por la complejidad y el volumen de información gestionado por el SAS, donde las metodologías referenciadas en dichas certificaciones son los instrumentos que garantizan los resultados de calidad y eficiencia requeridos en proyectos relacionados con prestaciones del ámbito de la salud, donde las tecnologías de la información representan un papel catalizador y amplificador. Son especialmente relevantes la excelencia imprescindible en la gestión de proyectos, por la criticidad y volumen de los mismos, así como la agilidad, motivada por la rápida respuesta que demanda el entorno sanitario.

- Experiencia de al menos 4 años en el sector de las TIC en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato. Esta experiencia deberá poder ser acreditada mediante certificación de la/s empresa/s cliente para la/s que han desempeñado dichas funciones.

Justificación: la experiencia solicitada para este perfil se justifica por la complejidad y el volumen de información que gestiona el SAS, donde los trabajos realizados tienen un importante impacto en las prestaciones sanitarias que se apoyan en las tecnologías de la información, lo que conlleva una elevada responsabilidad. La cuantía del contrato refleja la traducción económica de esa complejidad y volumen de trabajo. Este perfil, por tanto, debe tener la solvencia suficiente sustentada en su experiencia laboral, que le permita asumir la responsabilidad que implica su desempeño en el servicio descrito en este pliego.

5.5.8. Experto Configuración y Desarrollo:

- Al menos, Ciclo Formativo de Grado Superior de Formación Profesional relacionado con el sector de las TIC o sanitario. Nivel Mecas 1, Nivel EQF 5.
- Experiencia de al menos 3 años en el sector de las TIC en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato. Esta experiencia deberá poder ser acreditada mediante certificación de la/s empresa/s cliente para la/s que han desempeñado dichas funciones.

Justificación: la experiencia solicitada para este perfil se justifica por la complejidad y el volumen de información que gestiona el SAS, donde los trabajos realizados tienen un importante impacto en las

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 36/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



prestaciones sanitarias que se apoyan en las tecnologías de la información, lo que conlleva una elevada responsabilidad. La cuantía del contrato refleja la traducción económica de esa complejidad y volumen de trabajo. Este perfil, por tanto, debe tener la solvencia suficiente sustentada en su experiencia laboral, que le permita asumir la responsabilidad que implica su desempeño en el servicio descrito en este pliego.

5.5.9. Tutor in situ

- o Al menos, Ciclo Formativo de Grado Superior de Formación Profesional relacionado con el sector de las TIC o sanitario. Nivel Mecas 1, Nivel EQF 5.
- o Experiencia de al menos 2 años en el sector de las TIC en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato. Esta experiencia deberá poder ser acreditada mediante certificación de la/s empresa/s cliente para la/s que han desempeñado dichas funciones.

Justificación: la experiencia solicitada para este perfil se justifica por la complejidad y el volumen de información que gestiona el SAS, donde los trabajos realizados tienen un importante impacto en las prestaciones sanitarias que se apoyan en las tecnologías de la información, lo que conlleva una elevada responsabilidad. La cuantía del contrato refleja la traducción económica de esa complejidad y volumen de trabajo. Este perfil, por tanto, debe tener la solvencia suficiente sustentada en su experiencia laboral, que le permita asumir la responsabilidad que implica su desempeño en el servicio descrito en este pliego.

También serán admitidos aquellos recursos profesionales que, aun no estando en posesión de la titulación requerida para un perfil específico, acrediten al menos cuatro años de experiencia adicionales respecto a los requisitos de este perfil y se encuentre en posesión de la titulación inmediatamente inferior, con el umbral mínimo de Técnico Superior de Formación Profesional. Por ejemplo, un candidato con titulación Técnico Superior de FP con 8 años de experiencia acreditada en el sector de las TIC en el ámbito sanitario y/o de servicios relacionados con este contrato podrá optar al perfil de Experto Área Formación. No se permitirán dos saltos de titulación; es decir, un candidato con titulación Técnico Superior de FP no podrá optar a perfiles de responsable de equipo de implantación, consultor o responsable de los servicios, independientemente de la experiencia que tenga.

Hay que tener en cuenta la situación actual del sector TIC desde el punto de vista de la formación de sus profesionales, considerando que la definición de los perfiles necesarios en el presente contrato se basa en el estándar e-CF (European Competency Framework), publicado a instancia de la Comisión Europea. Por lo tanto, y para ayudar a la evaluación de los profesionales y estudiar su idoneidad para la ejecución de los servicios estipulados en el presente contrato, se aporta la siguiente tabla, la cual relaciona los niveles e-CF con las titulaciones englobadas dentro del marco europeo (EQF, Marco Europeo de Cualificaciones) y español (MECES, Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior):

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 37/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Nivel e-CF	Nivel EQF	Equivalencia MECES	Requisito de titulación del presente pliego
2	5 (Técnico Superior)	1 (Técnico Superior de Formación Profesional)	FP de grado superior
3	6 (Grado)	2 (Graduado, Diplomado, Ingeniero Técnico)	Titulación universitaria media
4	7 (Máster)	3 (Máster. Licenciado o Ingeniero Superior)	Titulación universitaria superior

Correspondencia entre los niveles e-CF, EQF, MECES y de requisitos de titulación de la presente contratación

Para la referencia a las titulaciones, se puede obtener más información en página web del Ministerio competente en materia de Educación en cuanto a la Correspondencia entre Títulos Universitarios Oficiales ('pre-Bolonia') y niveles MECES, y la correspondencia con el marco europeo de cualificaciones para el aprendizaje permanente (EQF) y MECES.

Para las certificaciones técnicas regladas exigidas, se dará un periodo de carencia de 2 meses para el cumplimiento del requisito, a contar desde la incorporación de dicho recurso profesional, salvo para las certificaciones técnicas adicionales ofertadas por la persona adjudicataria valoradas en los criterios de adjudicación, que no contarán con este periodo de carencia.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 38/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



6. PLAN DE PROYECTO

LOTE 1

El plan de proyecto versará sobre los siguientes aspectos a desarrollar:

6.1. Prestación y transformación del servicio

La persona licitadora incluirá en la solución técnica una propuesta de “plan de prestación y transformación del servicio”, detallando los objetivos que se exponen a continuación, y cuyo fin último será la prestación y transformación del servicio con la máxima eficacia, eficiencia y flexibilidad ante las necesidades de la organización. Tendrá en cuenta la situación actual, sin menoscabo de cumplir con el nivel de calidad requerido para los servicios definidos.

Los objetivos descritos dan la oportunidad de elaborar propuestas concretas e implementables de soluciones a los problemas reales más relevantes que el SAS tiene en relación con los servicios contratados. La elaboración de las propuestas debe huir de planteamientos excesivamente teóricos o genéricos: explicaciones y descripciones de conceptos y metodologías habituales de la industria, como por ejemplo ITIL, el ciclo PDCA, Lean, la orientación a servicios, etc., sólo serán valorados en la medida en que estén adaptados a los objetivos especificados. Por otro lado, dado que los problemas expuestos son bastante comunes en este tipo de servicios, la aportación de soluciones exitosas implementadas en otras instalaciones para solucionar problemas análogos será valorada positivamente.

Concretamente, la persona licitadora deberá presentar:

1. Los aspectos concretos de su solución, tanto técnica como funcionalmente, que permitan conseguir los objetivos descritos.
2. El plan de los proyectos y/o medidas que considere necesarios para evolucionar el servicio desde la situación actual hasta alcanzar su solución propuesta. Este plan deberá especificar todos aquellos elementos habilitantes que considere críticos y/o necesarios para la consecución de los objetivos planteados, así como las herramientas que estime oportunas para completar todas aquellas funcionalidades no cubiertas por las herramientas actuales del SAS.

Además, se deberá determinar el equipo de recursos técnicos y los costes necesarios para la ejecución de cada proyecto y/o medida o la implantación de las herramientas propuestas, tasados en HBS, y especificar si forma parte de la solución planteada, en cuyo caso se entenderá incluido de facto dentro de la propia prestación de los servicios, o no.

Por lo tanto, se deberá presentar, para cada uno de los proyectos y/o medidas propuestas, la tasación en HBS de los recursos técnicos y costes asociados, especificando exclusivamente si esta solución:

- Se considera incluida de facto dentro de la propia prestación de los servicios y no supondrá decremento de la capacidad de recursos puestos a disposición del plan de

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 39/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



prestación y transformación del servicio.

- No se considera incluida de facto en la prestación del servicio. En este caso, la persona licitadora no podrá establecer condiciones o porcentajes de tipologías de financiación que condicionen al SAS. Por el contrario, será el SAS el que considere si estima conveniente abordar el proyecto y/o medida.

Este plan de proyectos y/o medidas deberá estar convenientemente planificado; se considerará especialmente que la planificación definida sea realista a la vista de los recursos involucrados y la complejidad y alcance de la solución propuesta.

3. Para medir la calidad de la solución propuesta, la persona licitadora presentará, para cada uno de los objetivos y subobjetivos planteados:

- Un análisis cualitativo de cómo la solución ofertada, así como el plan de proyectos y/o medidas diseñado, ayuda a la consecución del objetivo y subobjetivo en cuestión.
- Un modelo que permita medir, de forma cuantitativa, la mejora real producida una vez implantada. Esta mejora deberá traducirse en la definición de nuevos acuerdos de nivel del servicio (o la redefinición de los existentes), el establecimiento de nuevos indicadores que faciliten la mejora continua, nuevos compromisos a aplicar en la posible prórroga del contrato en cuanto a reducción de costes, etc. Se considerará especialmente todo lo relacionado con la definición de acuerdos de nivel de servicio, que deberán llevar asociadas penalizaciones en caso de incumplimiento.

6.1.1. Objetivo 1: Sistematizar la fase de recepción de productos a implantar

6.1.1.1. Descripción

Se persigue con este objetivo la sistematización de los procesos de adquisición de conocimiento y recepción de los productos que puedan ser implantados en el marco de este contrato como fase inicial relevante previa al modelo establecido en el MCMI. El licitador deberá realizar una propuesta enfocada a la cobertura de este objetivo teniendo en cuenta, al menos, los siguientes subobjetivos:

- Definir un plan, indicando mecanismos de estimación y propuestas por tipología de producto a implantar, enfocado a adquirir los conocimientos funcionales y técnicos necesarios que capaciten al proveedor. Sistematizar el procedimiento de puesta en marcha de las herramientas necesarias y definición y desarrollo de los productos y entregables que se van a utilizar para la ejecución de los diferentes servicios de implantación de los productos.
- El plan general de recepción de productos debe incluir la metodología de recepción del producto que, como mínimo, describirá actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables para alcanzar las metas establecidas, cuya consecución será imprescindible para el comienzo de los trabajos. Dentro de los mismos, cabe destacar:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 40/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Plan marco para para la recepción de información y conocimiento de cualquier sistema de información. Debe proponer distintas opciones en base las características del potencial producto a implantar, información disponible originalmente, complejidad del mismo, etc., que permitan tomar las decisiones oportunas para detallar las actividades, responsabilidades, dependencias y tiempos estimados del plan de recepción de cualquier producto. Este plan marco debe poder aterrizar en cualquier momento del contrato cuando sea necesario realizar la implantación de algún producto corporativo específico. El plan debe contemplar al menos, la casuística de productos que presentan los distintos sistemas de información detallados en el ANEXO III para este lote.
- Plan detallado para la recepción de información y conocimiento de los sistemas de información **Estación Clínica Hospitalaria, Estación de Gestión y Estación Clínica de Cuidados cuyas descripciones detalladas se incluyen en el ANEXO III**, basado en el Plan marco propuesto en el punto anterior.

6.1.1.2. Situación actual

Actualmente ante la implantación de cualquier sistema o evolutivos sobre uno de ellos se aplica el Modelo Corporativo Marco de Implantaciones (MCMI) explicado en el objetivo siguiente, pero la etapa inicial de adquisición de conocimiento sobre el producto a implantar queda especialmente difusa debido a la gran variabilidad de productos sobre los que se aplica.

Ante cualquier implantación nueva, el equipo de implantación y no pocas veces la organización se enfrenta a una fase que fundamentalmente tiene las características de un descubrimiento no procedimentado, basada casi exclusivamente en el manual del sistema de información. Se hace necesario que desde la Línea de estrategia del presente contrato pueda aplicarse un plan marco sistematizado de recepción de productos que permita predictibilidad, estimación de esfuerzos y posterior priorización y toma de decisiones para lanzar las implantaciones.

6.1.2. Objetivo 2: Sistematizar los procesos de implantación

6.1.2.1. Descripción

Se persigue con este objetivo la sistematización de los procesos de implantación, convirtiéndolos en procesos predecibles, repetibles y cuantificables. Además, estos procesos deben estar imbuidos en un proceso de mejora continua que permita ir evolucionándolos en términos de eficiencia y eficacia. El licitador deberá realizar una propuesta enfocada a la cobertura de este objetivo teniendo en cuenta, al menos, los siguientes subobjetivos:

- Plantear un proceso estructurado para las implantaciones en el que cada tarea que lo conforme esté delimitada en coste y tiempo a partir del alcance ya definido en el MCMI.
- Disponer de una tasación de aquellas actividades de implantación que lo permitan en base a características de complejidad (naturaleza y volumen del cambio de las aplicaciones a implantar, complejidad y volumetría de actividades de migración, centralizadas frente a.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 41/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



distribuidas, número de integraciones nuevas o modificadas, creación o modificación de plataformas, número de entornos y de grupos lógicos de despliegue, y/u otros atributos que el licitador considere oportunos).

- Industrializar los procesos de implantación a través de la definición previa de un Modelo Corporativo de Implantación (MCI) a partir del MCMI, que se ejecute sistemáticamente en los diferentes centros en los que tengamos que abordar el alcance de la implantación contemplada, permitiendo la repetición de los procesos y su consiguiente eficiencia.
- Proponer un modelo integral y transversal de gestión de riesgos que permita acotar la incertidumbre mediante la elaboración de planes de acción enfocados tanto en mitigar el riesgo como en reducir su impacto si llega a materializarse.
- Facilitar un cambio de paradigma a la hora de abordar las implantaciones que estandarice elementos comunes, que reduzca actividades que no aportan valor y permita un mayor grado de comparabilidad, análisis de lecciones aprendidas, mejora del proceso, y minimice los riesgos e incertidumbres que llevan asociados planteamientos ad hoc para cada una.
- Contribuir, además del cumplimiento estricto de lo exigido en la normativa de la STIC, buscando la excelencia y siendo agente impulsor y dinamizador de la calidad, buenas prácticas e innovación en los servicios que presta.
- Identificar el valor aportado por cada tarea para lograr el objetivo perseguido de tal forma que puedan minimizarse los esfuerzos empleados en tareas que aporten poco o ningún valor.
- Establecer un contexto de trabajo que permita poner el foco en qué sistemas implantar, en qué centros y cuándo; en lugar de en los mecanismos que son necesarios articular para la implantación.
- Asegurar ciclos de mejora continua (PDCA: Plan Do Check Act) en base a las lecciones aprendidas de cada implantación. Finalizar siempre las implantaciones con la recopilación de lecciones, aprendidas, actualización MCI correspondiente y el MCMI si es necesario.

6.1.2.2. Situación actual

Actualmente ante la implantación de cualquier sistema o evolutivos sobre uno de ellos se aplica el Modelo Corporativo Marco de Implantaciones (MCMI). Como su propia definición indica, se trata de un marco normativo para la ejecución de cualquier proceso de implantación en el ámbito del SAS, independientemente del producto implantado y del ámbito de este. Al tratarse de un modelo marco, su alcance tiende a máximos ya que tiene que dar cabida a todos los tipos y tamaños de centros y a cualquier tipo de sistema de información.

Sin embargo, actualmente ante cualquier implantación nueva, partiendo del MCMI, se deba concretar un modelo de implantación específico para el proyecto, dándose el caso que para un mismo producto y centro análogo el modelo de implantación seguido llegue a ser diferente. Además, esta situación también implica que al inicio de cualquier proceso de implantación se deba concretar de forma manual el modelo, suponiendo esto un esfuerzo y coste repetido en cada implantación.

Este hecho imposibilita en la actualidad la capacidad de dar eficiencia e industrializar dichos procesos.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 42/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



6.1.3. Objetivo 3: Implantación ágil y eficiente de sistemas de información

6.1.3.1. Descripción

Con este objetivo se persigue que las implantaciones de los sistemas de información se realicen de forma ágil y eficiente, buscando ajustar el tiempo y coste en la ejecución de las tareas garantizando la máxima calidad de ejecución.

Para ello, los subobjetivos que se definen son:

- Minorar costes de desplazamiento (número de HBS con desplazamiento): equipos distribuidos por el territorio andaluz, realización en remoto de tareas del MCMI que se suelen ejecutar in-situ, teniendo en cuenta la estrecha relación con la presencialidad que requieren sin duda algún muchas de las actividades relacionadas con un proceso de implantación. Balance entre el necesario servicio presencial vs remoto.
- Reducir la ratio horas de gestión frente a horas efectivas de ejecución de tareas, mediante la propuesta de herramientas o mecanismos de automatización de estas tareas de gestión.
- Disponer de un entorno ágil de trabajo que permita la colaboración y comunicación multidisciplinar de todos los actores que participen en una implantación.
- Lograr mantener un flujo de trabajo continuo: detección de cuellos de botella, identificación de posibles obstáculos, anticipación de los hitos de toma de decisión para evitar posibles retrasos si hay demora en ellos.
- Potenciar la búsqueda de sinergias entre las distintas implantaciones que afecten a un mismo centro con el fin de reducir el impacto de éstas entre los profesionales y los pacientes.
- Limitar las posibles alternativas de ejecución de las implantaciones a aquellas que, en base al conocimiento de la configuración de los aplicativos objetos de este pliego y las lecciones aprendidas de otros procesos previos de implantación (simplificación de los distintos esquemas de configuración, catálogo de configuraciones, entre otras) garanticen la mayor eficiencia, calidad y satisfacción de los stakeholders.
- Identificar sinergias en los trabajos dentro de una implantación de tal forma que se reduzcan esfuerzos en su ejecución.
- Propiciar análisis de coste-beneficio de unas tareas frente a otras con objetivos compartidos para poder analizar a futuro qué alternativas de ejecución son las más propicias. Un caso típico es estudiar qué es más rentable: mayor formación previa o mayor soporte tras implantación.
- Proponer cambios al MCMI basados en la experiencia de las diferentes implantaciones de forma que se favorezca la agilidad y eficiencia de éste.

6.1.3.2. Situación actual

Actualmente, cada vez que es necesaria la implantación de un producto y el despliegue de éste en todos los centros, hay que establecer los mecanismos organizativos, contractuales y técnicos necesarios para abordar estos trabajos. Esta situación implica que la puesta en marcha de la ejecución de una implantación conlleve un tiempo que no está cuantificado y para el que es difícil tener una predicción.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 43/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Además, el hecho de no estar predefinidos estos mecanismos implica una serie de riesgos que afectan a cualquier proyecto de implantación y una clara minorización de la eficiencia de los mismos.

6.1.4. Objetivo 4: Mejorar la gestión del cambio

6.1.4.1. Descripción

En un contexto de constante cambio y evolución tanto de los procesos sanitarios como de los SSII que los sustentan, es imprescindible disponer de una organización que asuma el cambio de paradigma en la gestión del cambio, no como algo puntual y reactivo sino desde un enfoque constante y proactivo.

El objetivo que se persigue es definir los mecanismos normativos, procedimentales, organizativos y técnicos y las actividades a ejecutar que proporcionen el soporte base para la gestión del cambio de cualquiera de los servicios objeto de este pliego, de manera que se alcancen los siguientes subobjetivos:

- Establecer los mecanismos necesarios para comunicar la visión y estrategia de la STIC relativa a las implantaciones de los SSII hacia los diferentes interlocutores.
- Identificar planes de acción conjuntos que permitan, mediante la participación colectiva y multidisciplinar, lograr el compromiso de todas las áreas de la organización involucradas, atendiendo a cada una de ellas en sus diferentes niveles.
- Propiciar la cultura del cambio, trasladando que el cambio no es un hecho puntual, sino que es una característica inherente a la organización y a los SSII centrándose en la interacción, el aprendizaje y el compromiso.
- Lograr una gestión del cambio orientada a los diferentes perfiles de los interesados (qué información ofrecer y bajo qué formato).
- Identificar áreas de mejora y planteamientos para una mejor comunicación y gestión del cambio, especialmente las referidas a la formación a los usuarios finales de las aplicaciones y la consolidación de conocimiento en la STIC.
- Generar tantos contenidos escritos, audiovisuales y de cualquier otra naturaleza necesarios para la implementación de los diferentes planes de gestión del cambio.
- Ejecutar de las acciones contenidas en los planes de gestión del cambio tanto en los procesos de implantación como en las subidas de versión, que suponen el aporte de valor y nuevas funcionalidades al usuario, aunque no requieran un posterior proceso de implantación.

Establecer los procedimientos que ayuden a identificar el momento idóneo para seguir adelante en el proceso de cambio. Forzar un cambio en un momento no propicio puede suponer, además de un esfuerzo extra, un posible fracaso en el propio proceso.

6.1.4.2. Situación actual

Actualmente no existe ninguna normativa interna, ni procedimientos o marcos de trabajo en el SAS orientados a gestionar el cambio en la organización. Esto provoca que en cada cambio a abordar hay que analizar la situación, seleccionar los interlocutores, los mecanismos de comunicación, etc. Además,

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 44/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



el que no exista un marco organizativo previo enfocado en la gestión del cambio implica que disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios para ello sea más complicado.

6.1.5. Objetivo 5: Adiestramiento continuo

6.1.5.1. Descripción

El objetivo que se persigue es disponer de un conjunto de servicios encaminados a instruir a los profesionales sanitarios en el uso de los sistemas que utiliza. Los servicios demandados tendrán carácter continuo o permanente y no deberán ser una formación al uso, si no que deben ir encaminados a que los usuarios se conviertan en usuarios diestros o expertos (servicio de adiestramiento en el uso de los SSII). Los servicios ofertados, además de cubrir los diferentes SSII, deberán adaptarse a las diferentes modalidades de formación que se consideren necesarias: refrescos periódicos de formación, talleres formativos, píldoras de autoformación, etc. Todos ellos deberán formar parte de un Plan de Adiestramiento Continuo en el Uso de los SSII y en los entornos en los que están implantados, de forma que se asegure mediante un amplio espectro de modalidades de adiestramiento, la capacitación de los profesionales en los sistemas que usan en su día a día.

Los subobjetivos definidos son:

- Categorizar los servicios de adiestramiento según los diferentes ámbitos funcionales y técnicos, público destino, modalidad de la actividad formativa, número de asistentes o aforo, etc.
- Definir y evaluar un Modelo de madurez de la capacitación de los profesionales en el uso de los diferentes sistemas de tal forma que sea la base de los Planes de Adiestramiento Permanente en el uso de los SSII.
- Evaluar el impacto de estas actividades sobre la actividad diaria de los profesionales.
- Reducir el número de consultas o incidencias erróneas o falsas registradas sobre los SSII.
- Establecer Programas de Formación enfocados a los procesos en los que participan los diferentes perfiles, no a los SSII (actividades formativas que abarcan varios SSII que son usados en el ejercicio de sus funciones por un mismo perfil) tanto para nuevos usuarios como para el reciclaje formativo de los usuarios actuales.
- Disponer de un Catálogo de Actividades Formativas actualizado y accesible en todo momento.
- Disponer de un material formativo retroalimentado con los comentarios o casos de uso que exponen los propios alumnos durante la impartición de los cursos.
- Divulgar y fomentar el Catálogo de Actividades Formativas y su consumo.
- Establecer un Procedimiento de solicitud o adhesión a las actividades formativas ágil.

6.1.5.2. Situación actual

Actualmente el ámbito de la formación se circunscribe a un proyecto de implantación o a cambios de cierta envergadura en alguna aplicación; es decir, son acciones puntuales que no forman parte de un programa o planteamiento a largo plazo que busque que los profesionales sanitarios estén altamente capacitados en los SSII existentes. Esta situación provoca que exista material obsoleto que no es

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 45/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



revisado a no ser que se vaya a impartir una formación nueva o que incluso ante una falta de planificación de esta formación sean los propios usuarios quienes generen su propio material.

6.2. Devolución del servicio

La persona licitadora incluirá en su propuesta un “plan de devolución del servicio” que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio, y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta reversión.

El plan de devolución del servicio deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- Estará organizado en dos fases:
 1. Una primera parte de cesión del conocimiento y planificación de la devolución que comenzará 1 mes antes de la expiración o cancelación total o parcial del servicio, momento tras el cual la persona adjudicataria tendrá que poner en marcha el plan de devolución ofertado. Durante esta fase, la persona adjudicataria realizará la prestación de los servicios, siendo el único responsable del cumplimiento de los niveles de calidad.
 2. Una segunda parte posterior de ejecución de la devolución, con una duración de 1 mes o, en su caso, hasta la correcta devolución del servicio, a contar desde el día siguiente al de la finalización del contrato, y en la que la persona adjudicataria deberá colaborar con el nuevo contratista para llevar cabo la correcta prestación de los trabajos y completar de forma satisfactoria la devolución del servicio. Durante esta fase, el nuevo contratista correrá con los gastos necesarios para la continuidad del servicio hasta la correcta devolución de éste. Así, el nuevo contratista será el único responsable del servicio y del cumplimiento de los niveles de calidad.
- Incluirá la metodología de devolución del servicio que, como mínimo, describirá actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables, para conseguir las siguientes metas, cuya consecución será imprescindible para el comienzo del plan de garantía.
- Incluirá la transferencia de todos los desarrollos propios realizados y herramientas en uso para la gestión de los servicios contratados, según los compromisos adquiridos en su oferta técnica en el desarrollo del plan de prestación y transformación de servicio. Esta transferencia incluye aplicativos desplegados en distintas plataformas, software compilado, código fuente, documentación y cualquier otro elemento relacionado con herramientas de gestión o administración usadas por la persona adjudicataria.
- La persona adjudicataria tendrá que definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre la nueva persona adjudicataria, el SAS y/u otros proveedores.
- El plan de devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio. Se le exigirá a la persona adjudicataria colaboración máxima con el nuevo contratista a la hora de llegar a acuerdos, tanto técnicos como económicos, para que las distintas fases del plan de devolución del servicio se lleven a cabo en los plazos y términos previstos.
- El SAS no asumirá una dedicación significativa de recursos propios en las actividades de

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 46/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



devolución.

6.3. Plan de garantía del servicio

Las personas licitadoras deberán especificar en sus respectivas ofertas un “plan de garantía del servicio” que incluirá los servicios y un plan estimativo de los recursos que mantendrá a disposición del proyecto para cumplir con la garantía, así como los procedimientos a seguir.

LOTE 2

El plan de proyecto versará sobre los siguientes aspectos a desarrollar:

6.4. Prestación y transformación del servicio

La persona licitadora incluirá en la solución técnica una propuesta de “plan de prestación y transformación del servicio”, detallando los objetivos que se exponen a continuación, y cuyo fin último será la prestación y transformación del servicio con la máxima eficacia, eficiencia y flexibilidad ante las necesidades de la organización. Tendrá en cuenta la situación actual, sin menoscabo de cumplir con el nivel de calidad requerido para los servicios definidos.

Los objetivos descritos dan la oportunidad de elaborar propuestas concretas e implementables de soluciones a los problemas reales más relevantes que el SAS tiene en relación con los servicios contratados. La elaboración de las propuestas debe huir de planteamientos excesivamente teóricos o genéricos: explicaciones y descripciones de conceptos y metodologías habituales de la industria, como por ejemplo ITIL, el ciclo PDCA, Lean, la orientación a servicios, etc., sólo serán valorados en la medida en que estén adaptados a los objetivos especificados. Por otro lado, dado que los problemas expuestos son bastante comunes en este tipo de servicios, la aportación de soluciones exitosas implementadas en otras instalaciones para solucionar problemas análogos será valorada positivamente.

Concretamente, la persona licitadora deberá presentar:

1. Los aspectos concretos de su solución, tanto técnica como funcionalmente, que permitan conseguir los objetivos descritos.
2. El plan de los proyectos y/o medidas que considere necesarios para evolucionar el servicio desde la situación actual hasta alcanzar su solución propuesta. Este plan deberá especificar todos aquellos elementos habilitantes que considere críticos y/o necesarios para la consecución de los objetivos planteados, así como las herramientas que estime oportunas para completar todas aquellas funcionalidades no cubiertas por las herramientas actuales del SAS.

Además, se deberá determinar el equipo de recursos técnicos y los costes necesarios para la ejecución de cada proyecto y/o medida o la implantación de las herramientas propuestas, tasados en HBS, y especificar si forma parte de la solución planteada, en cuyo caso se entenderá incluido de facto dentro

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 47/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de la propia prestación de los servicios, o no.

Por lo tanto, se deberá presentar, para cada uno de los proyectos y/o medidas propuestas, la tasación en HBS de los recursos técnicos y costes asociados, especificando exclusivamente si esta solución:

- Se considera incluida de facto dentro de la propia prestación de los servicios y no supondrá decremento de la capacidad de recursos puestos a disposición del plan de prestación y transformación del servicio.
- No se considera incluida de facto en la prestación del servicio. En este caso, la persona licitadora no podrá establecer condiciones o porcentajes de tipologías de financiación que condicionen al SAS. Por el contrario, será el SAS el que considere si estima conveniente abordar el proyecto y/o medida.

Este plan de proyectos y/o medidas deberá estar convenientemente planificado; se considerará especialmente que la planificación definida sea realista a la vista de los recursos involucrados y la complejidad y alcance de la solución propuesta.

1. Para medir la calidad de la solución propuesta, la persona licitadora presentará, para cada uno de los objetivos y subobjetivos planteados:

- Un análisis cualitativo de cómo la solución ofertada, así como el plan de proyectos y/o medidas diseñado, ayuda a la consecución del objetivo y subobjetivo en cuestión.
- Un modelo que permita medir, de forma cuantitativa, la mejora real producida una vez implantada. Esta mejora deberá traducirse en la definición de nuevos acuerdos de nivel del servicio (o la redefinición de los existentes), el establecimiento de nuevos indicadores que faciliten la mejora continua, nuevos compromisos a aplicar en la posible prórroga del contrato en cuanto a reducción de costes, etc. Se considerará especialmente todo lo relacionado con la definición de acuerdos de nivel de servicio, que deberán llevar asociadas penalizaciones en caso de incumplimiento.

6.4.1. Objetivo 1: Sistematizar la fase de recepción de productos a implantar

6.4.1.1. Descripción

Se persigue con este objetivo la sistematización de los procesos de adquisición de conocimiento y recepción de los productos que puedan ser implantados en el marco de este contrato como fase inicial relevante previa al modelo establecido en el MCMI. El licitador deberá realizar una propuesta enfocada a la cobertura de este objetivo teniendo en cuenta, al menos, los siguientes subobjetivos:

- Definir un plan, indicando mecanismos de estimación y propuestas por tipología de producto a implantar, enfocado a adquirir los conocimientos funcionales y técnicos necesarios que capaciten al proveedor. Sistematizar el procedimiento de puesta en marcha de las herramientas necesarias y definición y desarrollo de los productos y entregables que se van a utilizar para la

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 48/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ejecución de los diferentes servicios de implantación de los productos.

- El plan general de recepción de productos debe incluir la metodología de recepción del producto que, como mínimo, describirá actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables para alcanzar las metas establecidas, cuya consecución será imprescindible para el comienzo de los trabajos. Dentro de los mismos, cabe destacar:
 - Plan marco para para la recepción de información y conocimiento de cualquier sistema de información. Debe proponer distintas opciones en base las características del potencial producto a implantar, información disponible originalmente, complejidad del mismo, etc., que permitan tomar las decisiones oportunas para detallar las actividades, responsabilidades, dependencias y tiempos estimados del plan de recepción de cualquier producto. Este plan marco debe poder aterrizar en cualquier momento del contrato cuando sea necesario realizar la implantación de algún producto corporativo específico. El plan debe contemplar al menos, la casuística de productos que presentan los distintos sistemas de información detallados en el ANEXO III para este lote.
 - Plan detallado para la recepción de información y conocimiento del sistema de información **GUINE cuya descripción detallada se incluye en el ANEXO III**, basado en el Plan marco propuesto en el punto anterior.

6.4.1.2. Situación actual

Actualmente ante la implantación de cualquier sistema o evolutivos sobre uno de ellos se aplica el Modelo Corporativo Marco de Implantaciones (MCM) explicado en el objetivo siguiente, pero la etapa inicial de adquisición de conocimiento sobre el producto a implantar queda especialmente difusa debido a la gran variabilidad de productos sobre los que se aplica.

Ante cualquier implantación nueva, el equipo de implantación y no pocas veces la organización se enfrenta a una fase que fundamentalmente tiene las características de un descubrimiento no procedimentado, basada casi exclusivamente en el manual del sistema de información. Se hace necesario que desde la Línea de estrategia del presente contrato pueda aplicarse un plan marco sistematizado de recepción de productos que permita predictibilidad, estimación de esfuerzos y posterior priorización y toma de decisiones para lanzar las implantaciones.

6.4.2. Objetivo 2: Sistematizar los procesos de implantación

6.4.2.1. Descripción

Se persigue con este objetivo la sistematización de los procesos de implantación, convirtiéndolos en procesos predecibles, repetibles y cuantificables. Además, estos procesos deben estar imbuidos en un proceso de mejora continua que permita ir evolucionándolos en términos de eficiencia y eficacia. El licitador deberá realizar una propuesta enfocada a la cobertura de este objetivo teniendo en cuenta, al menos, los siguientes subobjetivos:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 49/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Plantear un proceso estructurado para las implantaciones en el que cada tarea que lo conforme esté delimitada en coste y tiempo a partir del alcance ya definido en el MCMI.
- Disponer de una tasación de aquellas actividades de implantación que lo permitan en base a características de complejidad (naturaleza y volumen del cambio de las aplicaciones a implantar, complejidad y volumetría de actividades de migración, centralizadas frente a distribuidas, número de integraciones nuevas o modificadas, creación o modificación de plataformas, número de entornos y de grupos lógicos de despliegue, y/u otros atributos que el licitador considere oportunos).
- Industrializar los procesos de implantación a través de la definición previa de un Modelo Corporativo de Implantación (MCI) a partir del MCMI, que se ejecute sistemáticamente en los diferentes centros en los que tengamos que abordar el alcance de la implantación contemplada, permitiendo la repetición de los procesos y su consiguiente eficiencia.
- Proponer un modelo integral y transversal de gestión de riesgos que permita acotar la incertidumbre mediante la elaboración de planes de acción enfocados tanto en mitigar el riesgo como en reducir su impacto si llega a materializarse.
- Facilitar un cambio de paradigma a la hora de abordar las implantaciones que estandarice elementos comunes, que reduzca actividades que no aportan valor y permita un mayor grado de comparabilidad, análisis de lecciones aprendidas, mejora del proceso, y minimice los riesgos e incertidumbres que llevan asociados planteamientos ad hoc para cada una.
- Contribuir, además del cumplimiento estricto de lo exigido en la normativa de la STIC, buscando la excelencia y siendo agente impulsor y dinamizador de la calidad, buenas prácticas e innovación en los servicios que presta.
- Identificar el valor aportado por cada tarea para lograr el objetivo perseguido de tal forma que puedan minimizarse los esfuerzos empleados en tareas que aporten poco o ningún valor.
- Establecer un contexto de trabajo que permita poner el foco en qué sistemas implantar, en qué centros y cuándo; en lugar de en los mecanismos que son necesarios articular para la implantación.
- Asegurar ciclos de mejora continua (PDCA: Plan Do Check Act) en base a las lecciones aprendidas de cada implantación. Finalizar siempre las implantaciones con la recopilación de lecciones, aprendidas, actualización MCI correspondiente y el MCMI si es necesario.

6.4.2.2. Situación actual

Actualmente ante la implantación de cualquier sistema o evolutivos sobre uno de ellos se aplica el Modelo Corporativo Marco de Implantaciones (MCMI). Como su propia definición indica, se trata de un marco normativo para la ejecución de cualquier proceso de implantación en el ámbito del SAS, independientemente del producto implantado y del ámbito de este. Al tratarse de un modelo marco, su alcance tiende a máximos ya que tiene que dar cabida a todos los tipos y tamaños de centros y a cualquier tipo de sistema de información.

Sin embargo, actualmente ante cualquier implantación nueva, partiendo del MCMI, se deba concretar un modelo de implantación específico para el proyecto, dándose el caso que para un mismo producto y

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 50/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



centro análogo el modelo de implantación seguido llegue a ser diferente. Además, esta situación también implica que al inicio de cualquier proceso de implantación se deba concretar de forma manual el modelo, suponiendo esto un esfuerzo y coste repetido en cada implantación.

Este hecho imposibilita en la actualidad la capacidad de dar eficiencia e industrializar dichos procesos.

6.4.3. Objetivo 3: Implantación ágil y eficiente de sistemas de información

6.4.3.1. Descripción

Con este objetivo se persigue que las implantaciones de los sistemas de información se realicen de forma ágil y eficiente, buscando ajustar el tiempo y coste en la ejecución de las tareas garantizando la máxima calidad de ejecución.

Para ello, los subobjetivos que se definen son:

- Minorar costes de desplazamiento (número de HBS con desplazamiento): equipos distribuidos por el territorio andaluz, realización en remoto de tareas del MCMI que se suelen ejecutar in-situ, teniendo en cuenta la estrecha relación con la presencialidad que requieren sin duda algún muchas de las actividades relacionadas con un proceso de implantación. Balance entre el necesario servicio presencial vs remoto.
- Reducir la ratio horas de gestión frente a horas efectivas de ejecución de tareas, mediante la propuesta de herramientas o mecanismos de automatización de estas tareas de gestión.
- Disponer de un entorno ágil de trabajo que permita la colaboración y comunicación multidisciplinar de todos los actores que participen en una implantación.
- Lograr mantener un flujo de trabajo continuo: detección de cuellos de botella, identificación de posibles obstáculos, anticipación de los hitos de toma de decisión para evitar posibles retrasos si hay demora en ellos.
- Potenciar la búsqueda de sinergias entre las distintas implantaciones que afecten a un mismo centro con el fin de reducir el impacto de éstas entre los profesionales y los pacientes.
- Limitar las posibles alternativas de ejecución de las implantaciones a aquellas que, en base al conocimiento de la configuración de los aplicativos objetos de este pliego y las lecciones aprendidas de otros procesos previos de implantación (simplificación de los distintos esquemas de configuración, catálogo de configuraciones, entre otras) garanticen la mayor eficiencia, calidad y satisfacción de los stakeholders.
- Identificar sinergias en los trabajos dentro de una implantación de tal forma que se reduzcan esfuerzos en su ejecución.
- Propiciar análisis de coste-beneficio de unas tareas frente a otras con objetivos compartidos para poder analizar a futuro qué alternativas de ejecución son las más propicias. Un caso típico es estudiar qué es más rentable: mayor formación previa o mayor soporte tras implantación.
- Proponer cambios al MCMI basados en la experiencia de las diferentes implantaciones de forma que se favorezca la agilidad y eficiencia de éste.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 51/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



6.4.3.2. Situación actual

Actualmente, cada vez que es necesaria la implantación de un producto y el despliegue de éste en todos los centros, hay que establecer los mecanismos organizativos, contractuales y técnicos necesarios para abordar estos trabajos. Esta situación implica que la puesta en marcha de la ejecución de una implantación conlleve un tiempo que no está cuantificado y para el que es difícil tener una predicción. Además, el hecho de no estar predefinidos estos mecanismos implica una serie de riesgos que afectan a cualquier proyecto de implantación y una clara minorización de la eficiencia de los mismos.

6.4.4. Objetivo 4: Mejorar la gestión del cambio

6.4.4.1. Descripción

En un contexto de constante cambio y evolución tanto de los procesos sanitarios como de los SSII que los sustentan, es imprescindible disponer de una organización que asuma el cambio de paradigma en la gestión del cambio, no como algo puntual y reactivo sino desde un enfoque constante y proactivo.

El objetivo que se persigue es definir los mecanismos normativos, procedimentales, organizativos y técnicos y las actividades a ejecutar que proporcionen el soporte base para la gestión del cambio de cualquiera de los servicios objeto de este pliego, de manera que se alcancen los siguientes subobjetivos:

- Establecer los mecanismos necesarios para comunicar la visión y estrategia de la STIC relativa a las implantaciones de los SSII hacia los diferentes interlocutores.
- Identificar planes de acción conjuntos que permitan, mediante la participación colectiva y multidisciplinar, lograr el compromiso de todas las áreas de la organización involucradas, atendiendo a cada una de ellas en sus diferentes niveles.
- Propiciar la cultura del cambio, trasladando que el cambio no es un hecho puntual, sino que es una característica inherente a la organización y a los SSII centrándose en la interacción, el aprendizaje y el compromiso.
- Lograr una gestión del cambio orientada a los diferentes perfiles de los interesados (qué información ofrecer y bajo qué formato).
- Identificar áreas de mejora y planteamientos para una mejor comunicación y gestión del cambio, especialmente las referidas a la formación a los usuarios finales de las aplicaciones y la consolidación de conocimiento en la STIC.
- Generar tantos contenidos escritos, audiovisuales y de cualquier otra naturaleza necesarios para la implementación de los diferentes planes de gestión del cambio.
- Ejecutar de las acciones contenidas en los planes de gestión del cambio tanto en los procesos de implantación como en las subidas de versión, que suponen el aporte de valor y nuevas funcionalidades al usuario, aunque no requieran un posterior proceso de implantación.

Establecer los procedimientos que ayuden a identificar el momento idóneo para seguir adelante en el proceso de cambio. Forzar un cambio en un momento no propicio puede suponer, además de un esfuerzo extra, un posible fracaso en el propio proceso.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 52/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



6.4.4.2. Situación actual

Actualmente no existe ninguna normativa interna, ni procedimientos o marcos de trabajo en el SAS orientados a gestionar el cambio en la organización. Esto provoca que en cada cambio a abordar hay que analizar la situación, seleccionar los interlocutores, los mecanismos de comunicación, etc. Además, el que no exista un marco organizativo previo enfocado en la gestión del cambio implica que disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios para ello sea más complicado.

6.4.5. Objetivo 5: Adiestramiento continuo

6.4.5.1. Descripción

El objetivo que se persigue es disponer de un conjunto de servicios encaminados a instruir a los profesionales sanitarios en el uso de los sistemas que utiliza. Los servicios demandados tendrán carácter continuo o permanente y no deberán ser una formación al uso, si no que deben ir encaminados a que los usuarios se conviertan en usuarios diestros o expertos (servicio de adiestramiento en el uso de los SSII). Los servicios ofertados, además de cubrir los diferentes SSII, deberán adaptarse a las diferentes modalidades de formación que se consideren necesarias: refrescos periódicos de formación, talleres formativos, píldoras de autoformación, etc. Todos ellos deberán formar parte de un Plan de Adiestramiento Continuo en el Uso de los SSII y en los entornos en los que están implantados, de forma que se asegure mediante un amplio espectro de modalidades de adiestramiento, la capacitación de los profesionales en los sistemas que usan en su día a día.

Los subobjetivos definidos son:

- Categorizar los servicios de adiestramiento según los diferentes ámbitos funcionales y técnicos, público destino, modalidad de la actividad formativa, número de asistentes o aforo, etc.
- Definir y evaluar un Modelo de madurez de la capacitación de los profesionales en el uso de los diferentes sistemas de tal forma que sea la base de los Planes de Adiestramiento Permanente en el uso de los SSII.
- Evaluar el impacto de estas actividades sobre la actividad diaria de los profesionales.
- Reducir el número de consultas o incidencias erróneas o falsas registradas sobre los SSII.
- Establecer Programas de Formación enfocados a los procesos en los que participan los diferentes perfiles, no a los SSII (actividades formativas que abarcan varios SSII que son usados en el ejercicio de sus funciones por un mismo perfil) tanto para nuevos usuarios como para el reciclaje formativo de los usuarios actuales.
- Disponer de un Catálogo de Actividades Formativas actualizado y accesible en todo momento.
- Disponer de un material formativo retroalimentado con los comentarios o casos de uso que exponen los propios alumnos durante la impartición de los cursos.
- Divulgar y fomentar el Catálogo de Actividades Formativas y su consumo.
- Establecer un Procedimiento de solicitud o adhesión a las actividades formativas ágil.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 53/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



6.4.5.2. Situación actual

Actualmente el ámbito de la formación se circunscribe a un proyecto de implantación o a cambios de cierta envergadura en alguna aplicación; es decir, son acciones puntuales que no forman parte de un programa o planteamiento a largo plazo que busque que los profesionales sanitarios estén altamente capacitados en los SSII existentes. Esta situación provoca que exista material obsoleto que no es revisado a no ser que se vaya a impartir una formación nueva o que incluso ante una falta de planificación de esta formación sean los propios usuarios quienes generen su propio material.

6.5. **Devolución del servicio**

La persona licitadora incluirá en su propuesta un “plan de devolución del servicio” que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio, y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta reversión.

El plan de devolución del servicio deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- Estará organizado en dos fases:
 3. Una primera parte de cesión del conocimiento y planificación de la devolución que comenzará 1 mes antes de la expiración o cancelación total o parcial del servicio, momento tras el cual la persona adjudicataria tendrá que poner en marcha el plan de devolución ofertado. Durante esta fase, la persona adjudicataria realizará la prestación de los servicios, siendo el único responsable del cumplimiento de los niveles de calidad.
 4. Una segunda parte posterior de ejecución de la devolución, con una duración de 1 mes o, en su caso, hasta la correcta devolución del servicio, a contar desde el día siguiente al de la finalización del contrato, y en la que la persona adjudicataria deberá colaborar con el nuevo contratista para llevar cabo la correcta prestación de los trabajos y completar de forma satisfactoria la devolución del servicio. Durante esta fase, el nuevo contratista correrá con los gastos necesarios para la continuidad del servicio hasta la correcta devolución de éste. Así, el nuevo contratista será el único responsable del servicio y del cumplimiento de los niveles de calidad.
- Incluirá la metodología de devolución del servicio que, como mínimo, describirá actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables, para conseguir las siguientes metas, cuya consecución será imprescindible para el comienzo del plan de garantía.
- Incluirá la transferencia de todos los desarrollos propios realizados y herramientas en uso para la gestión de los servicios contratados, según los compromisos adquiridos en su oferta técnica en el desarrollo del plan de prestación y transformación de servicio. Esta transferencia incluye aplicativos desplegados en distintas plataformas, software compilado, código fuente, documentación y cualquier otro elemento relacionado con herramientas de gestión o administración usadas por la persona adjudicataria.
- La persona adjudicataria tendrá que definir las responsabilidades y gestionar la resolución de

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 54/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



problemas entre la nueva persona adjudicataria, el SAS y/u otros proveedores.

- El plan de devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio. Se le exigirá a la persona adjudicataria colaboración máxima con el nuevo contratista a la hora de llegar a acuerdos, tanto técnicos como económicos, para que las distintas fases del plan de devolución del servicio se lleven a cabo en los plazos y términos previstos.
- El SAS no asumirá una dedicación significativa de recursos propios en las actividades de devolución.

6.6. Plan de garantía del servicio

Las personas licitadoras deberán especificar en sus respectivas ofertas un “plan de garantía del servicio” que incluirá los servicios y un plan estimativo de los recursos que mantendrá a disposición del proyecto para cumplir con la garantía, así como los procedimientos a seguir.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 55/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS, **que aplican a ambos lotes**, 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. Todos los recursos disponibles para el servicio deberán ser organizados 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 la STIC 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.
- Las condiciones establecidas en los acuerdos de nivel de servicio serán de aplicación independientemente de la modalidad de trabajo en la que se presten los servicios, bien sea modalidad en remoto o modalidad de trabajo in - situ.

El SAS podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con la persona adjudicataria y aprobados en los distintos comités de gestión y dirección. 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 objetivo.

7.1. Condiciones de medida

- En el cálculo de los indicadores se tendrán en cuenta dos decimales y no se contabilizarán los tiempos que se indican a continuación:
- No se contabilizarán las demoras que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 56/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, el propio SAS, etc.).

- Pérdidas de servicio debidas por causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.)

7.2. Indicadores

Para realizar el seguimiento de las prestaciones de los servicios, se establecen los siguientes indicadores, personalizados según el servicio afectado. Estos indicadores se medirán a nivel de nodo mensualmente.

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
IM_01	Plazo de preaviso en sustituciones no motivadas por el SAS Para las sustituciones en el equipo de trabajo no motivadas por el SAS, es decir, por la persona adjudicataria o los propios recursos profesionales del equipo de trabajo, se contabilizarán los días naturales de preaviso. Es decir, el plazo transcurrido desde el aviso de la sustitución hasta la salida del recurso profesional del equipo de trabajo. En cada periodo de seguimiento se contabilizarán aquellas sustituciones que se hayan cerrado, es decir, cuya baja del recurso profesional saliente se haya producido, existiendo un valor independiente por cada sustitución.	Días naturales	IM_01 >= 15
IM_02	Período de solapamiento en sustituciones no motivadas por el SAS Para las sustituciones en el equipo de trabajo no motivadas por el SAS, se contabilizarán los días hábiles desde la incorporación del nuevo recurso profesional al equipo de trabajo hasta la baja del técnico saliente. En cada periodo de seguimiento se contabilizarán aquellas solicitudes que se hayan cerrado, es decir, cuyo reemplazo se haya producido, existiendo un valor independiente por cada sustitución. Si a la finalización del periodo de ejecución del contrato existen solicitudes de sustitución sin cerrar, se contabilizarán como si tal reemplazo se produjese en la fecha de finalización.	Días hábiles	IM_02 >= 2



IM_03	<p>Plazo en sustituciones motivadas por el SAS o de incorporación de nuevos recursos técnicos</p> <p>Para las sustituciones en el equipo de trabajo motivadas por el SAS o para las solicitudes de incorporación de nuevos recursos técnicos, se contabilizarán los días hábiles desde la solicitud hasta la incorporación del nuevo técnico al equipo de trabajo.</p> <p>En cada periodo de seguimiento se contabilizarán aquellas solicitudes que se hayan cerrado, es decir, cuyo reemplazo o nueva incorporación se haya producido, existiendo un valor independiente por cada una. Si a la finalización del periodo de ejecución del contrato existen solicitudes sin cerrar, se contabilizarán como si tal reemplazo se produjese en la fecha de finalización.</p>	Días naturales	IM_03 <= 15
	<p>Aviso de indisponibilidad del servicio</p> <p>La persona adjudicataria deberá comunicar de forma efectiva cualquier caso de indisponibilidad del servicio por parte de cada uno de los perfiles requeridos. Se contabilizará el plazo transcurrido, en días, desde el aviso al momento de inicio de la indisponibilidad.</p> <p>En cada periodo de seguimiento se contabilizarán aquellas faltas de indisponibilidad que se hayan producido, existiendo un valor independiente por cada incidencia.</p> <p>Dado que no se puede establecer un mismo valor objetivo en relación a las incidencias que se pueden prever y a las que son imprevistas, se descompone el indicador en dos:</p>		
IM_04	<ul style="list-style-type: none"> • Aviso de indisponibilidad por causas previstas: <p>Se considerarán causas previstas todas aquellas que puedan conocerse con antelación, especialmente las vacaciones.</p>	Días naturales	IM_04 >= 15
IM_05	<ul style="list-style-type: none"> • Aviso de indisponibilidad por causas imprevistas: <p>Se considerarán causas imprevistas todas aquellas que no puedan conocerse con antelación. Los avisos anteriores a la fecha y hora de la indisponibilidad se contabilizarán de forma natural (día de la indisponibilidad - día del aviso). Los avisos posteriores a la fecha y hora de la indisponibilidad se contabilizarán de forma similar, arrojando valores negativos.</p>	Días hábiles	IM_05 >= -1

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 58/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



IM_06	<p>Factor de rotación de los recursos profesionales</p> <p>Número de cambios no solicitados por el SAS de recursos profesionales que confeccionan el equipo de trabajo.</p> <p>Este indicador se medirá de manera continua durante la vigencia del contrato.</p> <p>Se aplicará la penalización cada vez que se supere el valor objetivo de rotaciones (que puede verse reducido por la mejora ofertada por la persona adjudicataria), volviendo el indicador a cero cada vez que se aplique la penalización.</p>	Porcentaje de cambios de recursos profesionales	IM_06 <= 10%
	<p>Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo.</p> <p>En las fases de Arranque, Consolidación, Extensión y Paso a n3, como parte del servicio de implantaciones se integra las resoluciones N0, N1 y N2 de las incidencias y peticiones que surjan relacionadas con el proceso de implantación.</p> <p>Según la tipología, impacto, urgencia y características de dicha solicitud, se establece una prioridad a la misma. Se calcularán los siguientes indicadores según la prioridad asignada, del total de solicitudes resueltas en plazo entre todas las solicitudes resueltas por el proveedor para la misma prioridad.</p>		
IM_07	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo, con prioridad muy alta: el tiempo máximo de resolución será de 2 horas hábiles de servicio desde la asignación de la solicitud. <p>El intervalo de medida comprenderá las solicitudes de prioridad muy alta registradas en los últimos 6 meses.</p>	Porcentaje	IM_07 >= 90%
IM_08	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo, con prioridad. alta: el tiempo máximo de resolución será de 6 horas hábiles de servicio desde la asignación de la solicitud. 	Porcentaje	IM_08 >= 80%
IM_09	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo, con prioridad. normal: el tiempo máximo de resolución será de 16 horas hábiles de servicio desde la asignación de la solicitud. 	Porcentaje	IM_09 >= 70%
IM_10	<p>Tiempo medio de resolución de solicitudes, con prioridad muy alta.</p> <p>El intervalo de medida comprenderá las solicitudes de prioridad muy alta registradas en los últimos 6 meses.</p>	Horas hábiles	IM_10 <= 2
IM_11	<p>Tiempo medio de resolución de solicitudes, con prioridad alta</p>	Horas hábiles	IM_11 <= 6
IM_12	<p>Tiempo medio de resolución de solicitudes, con prioridad normal</p>	Horas hábiles	IM_12 <= 16



IM_13	<p>Porcentaje de solicitudes asignadas a la persona adjudicataria con incumplimiento en el plazo de resolución que son reclamadas</p> <p>Porcentaje de solicitudes asignadas a la persona adjudicataria que, con incumplimiento en el plazo de resolución según su prioridad, son reclamadas respecto del total de solicitudes asignadas a la persona adjudicataria.</p>	Porcentaje	IM_13 <= 1%
IM_14	<p>Porcentaje de solicitudes resueltas por a la persona adjudicataria que son reabiertas</p> <p>Porcentaje de solicitudes resueltas por a la persona adjudicataria que son reabiertas respecto del total de solicitudes resueltas por la persona adjudicataria. Se entiende resuelta por la persona adjudicataria aquella solicitud en la que es la propia persona adjudicataria la que hace la propuesta de cierre de la solicitud.</p>	Porcentaje	IM_14 <= 1%
IM_15	<p>Porcentaje de solicitudes que deberían ser resueltas por el proveedor de este servicio que acaban siendo resueltas por el soporte n3 del producto a implantar</p> <p>Porcentaje de solicitudes cuya resolución debiera realizarse en el marco de un proceso de implantación por el proveedor de servicios de implantación (independientemente de la fase en la que se produzcan), que requieren para su resolución que sea resuelta por el servicio de soporte N3 del SAS para el producto correspondiente, por incapacidad técnica, funcional o temporal.</p>	Porcentaje	IM15 <= 5%
IM_16	<p>Porcentaje de reducción de incidencias en implantaciones iterativas de un mismo MCI tipo</p> <p>Suele ser habitual que un proceso de implantación haya que reiterarlo en diferentes ocasiones en distintos centros o ámbitos, aplicando para ello un Modelo Corporativo de Implantaciones específico basado en el MCMI. Este indicador mide el porcentaje de reducción de solicitudes de tipo incidencia de una implantación con respecto a la iteración anterior del mismo MCI que haya registrado menor número de incidencias.</p>	Porcentaje	IM_16 >= 8%
IM_17	<p>Satisfacción de usuario en la ejecución de servicios de implantación.</p> <p>Nota media de la valoración del proceso de implantación por parte de stakeholders clave identificados para la misma en escala de 0 a 10. Al menos se incluirán: subdirector provincial TIC de la provincia correspondiente, responsable del área de desarrollos y proyectos de negocio,</p>	Puntuación	IM_17 >= 7,5



	subdirector asistencial de referencia para el ámbito afectado en la implantación o subdirector económico – administrativo en caso de implantaciones que no afecten al ámbito asistencial. Dos tutores n0 (definidos en el MCMI) por parte del centro, referente TIC para el proyecto en el centro afectado en caso de proyectos de implantación locales o provinciales, jefe de proyecto del área de desarrollos y proyectos de negocio. Cuantos otros stakeholders se determinen y sean aprobados por el SAS en la definición del Modelo Corporativo de Implantaciones tipo basado en MCMI para cada proceso concreto.		
IM_18	Satisfacción de usuario en las acciones formativas. Nota media de la valoración de una acción formativa por parte de los asistentes a la misma en escala de 0 a 10	Puntuación	IM_18 >= 8



8. 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.

Para ambos lotes, 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 checked="" type="checkbox"/> 2. Tratamiento de datos de carácter personal	<input checked="" type="checkbox"/> 3. Propiedad intelectual del resultado de los trabajos
<input checked="" 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
<input type="checkbox"/> 19. Etiquetado del Censo de Recursos Informáticos (CRIJA)		

8.1. 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 recae 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 empresa 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 empresa 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 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,

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 63/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 empresa 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.

8.2. 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 MEDIO.

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:

- a) La anonimización y el cifrado de datos personales;

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 64/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- 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.
 - 4.

La gestión de incidentes que afecten a datos de carácter personal tendrá en cuenta lo dispuesto en el

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 65/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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	30/01/2024	PÁGINA 66/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	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.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 67/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



8.3. Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la 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.

8.4. 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

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 68/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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:

<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.

8.5. 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 el artículo 5.4 del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

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>

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 69/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



8.6. 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 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>

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. 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

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 70/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, se perseguirá:

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

A. En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password...) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

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

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

8.10. 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

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 71/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable.

8.11. 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 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

8.12. 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.

8.13. 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.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 72/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

8.14. 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.

8.15. 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

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 73/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



extracción de datos mediante un proceso de disociación o anonimización que garantice el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

8.16. 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 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.

8.17. 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>

8.18. 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

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 74/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de Andalucía.

8.19. Censo de recursos informáticos (CRIJA)

Inventario de bienes: todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados tanto a nivel físico como lógico para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, de cara a cumplir con lo dispuesto en la Ley 4/86, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en su artículo 14, así como la Orden de 23 de octubre de 2012 por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.

Etiquetado físico: el etiquetado físico se realizará mediante etiquetas que proporcionará la Junta de Andalucía. En caso de que el Organismo haya contratado la opción de etiquetado juntamente con el suministro del equipo, el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación. La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes contratados con la opción de etiquetado incluidos en la presente memoria y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta adherida al equipo en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 75/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



9. 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, para ambos lotes, 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 checked="" type="checkbox"/> 5. MTI-SSHH	<input type="checkbox"/> 6. Herramienta CASE
<input checked="" type="checkbox"/> 7. Repositorio de código fuente	<input checked="" type="checkbox"/> 8. Repositorio de componentes	<input checked="" type="checkbox"/> 9. Catálogos para el desarrollo software
<input checked="" type="checkbox"/> 10. Sistema de integración continua	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 16. JARVIS	<input type="checkbox"/> 17. Aplican todas las anteriores	

9.1. Compendio de la normativa TIC

En el espacio NormativaTIC se enlazan todas las normas técnicas de la STIC. La persona adjudicataria 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.

9.2. 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>

9.3. 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?pageId=26935915>

9.4. 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 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.

9.5. MTI-SSH

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.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 77/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.

9.6. 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.

9.7. 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.

9.8. 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.

9.9. 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

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 78/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.

9.10. 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.

9.11. 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 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.

9.12. 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

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 79/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



físicas, que accesibles mediante un único interfaz, constituyen una CMS integral y federada.

9.13. DMSAS

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

9.14. 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.

9.15. 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).

9.16. JARVIS

JARVIS una aplicación realizada a medida para la recogida de peticiones de modificación y extracciones de datos desde 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 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

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 80/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



y adaptabilidad a las necesidades demandadas, mejorando los tiempos de resolución y la percepción del usuario final, al eliminar elementos de gestión innecesarios.

El jefe de servicio de informática
Fdo.: Rafael Pastor Sáenz

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 81/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



10. ANEXO I: RELACIÓN DE APLICATIVOS INICIALMENTE INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO

En la tabla se muestra la relación de aplicativos inicialmente incluidos en los servicios de gestión del cambio e implantación en el alcance de este contrato. Se indica igualmente qué aplicativo se incluye en cada uno de los lotes definidos:

Lote	Ámbito	Nombre	Descripción Funcional	Código Aplicación
Lote 1	Asistencial	ESTACIÓN DE GESTIÓN	Aplicación que se ocupa de la gestión administrativa de los episodios de pacientes en las modalidades asistenciales de Hospitalización, Hospital de Día Médico y Hospital de Día Quirúrgico, así como de la gestión del archivo de historias clínicas y de la programación quirúrgica.	EG
Lote 1	Asistencial	ESTACIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	Sistema de Información encargado de cubrir los procesos de negocio asistenciales asociados a perfiles clínicos desde la perspectiva de la asistencia hospitalaria. Las funcionalidades que actualmente incorpora la Estación Clínica para dar cobertura a esos flujos de trabajo van desde la generación de informes básicos válidos para cualquier especialidad de un centro de salud hasta la generación y uso de informes clínicos hechos a medida para especialidades concretas. Además, dispone módulos que permiten trabajar de forma simultánea con grupos de pacientes gracias a las salas digitales existentes en EC. Por último, se incorpora también un módulo de administración en el que se pueden gestionar permisos, editar información, configurar noticias, etc.	ECH
Lote 1	Asistencial	ESTACIÓN CLÍNICA DE CUIDADOS	Sistema de Información que permite registrar el proceso asistencial de los cuidadores/enfermeros para cada paciente, mediante la aplicación de la metodología enfermera con una coherencia sistemática, que cubre desde la fase de valoración inicial hasta el alta de enfermería, pasando por el diagnóstico, planificación, registro de medicación, constantes y otros parámetros, etc	ECC
Lote 1	Asistencial	ESTACIÓN DE URGENCIAS	Aplicación para las urgencias, ofreciendo todas las funciones necesarias para que el profesional que interactúa con el usuario pueda realizar su actividad visualizando la historia de salud, así	CAE Urgencias

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 82/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

A

			<p>como recoger la información referida a la asistencia y ser incorporada en la historia de salud. Incorpora las funciones de gestión administrativa necesarias y comparte todas las herramientas necesarias para la actividad clínica como son la gestión de las constantes, cuestionarios de exploración, ayudas a la exploración, enfermedades de declaración obligatoria, programas de salud y procesos asistenciales, así como el acceso a los módulos de prescripción farmacológica y solicitudes de pruebas diagnósticas e interconsultas.</p> <p>Sistema de información corporativo de Farmacia Hospitalaria del Servicio Andaluz de Salud. La aplicación consta de varios módulos diferenciados:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Farma Prescripción, es el módulo de prescripción integral que facilita la prescripción médica electrónica para distintos tipos de pacientes (hospitalizados, pacientes externos, hospital de día, etc.). * Farma Gestión, gestión de stock de Farmacia Hospitalaria. Permite el control y la gestión de especialidades farmacéuticas, productos sanitarios y material general de almacén, profundizando en información farmacológica. Preparación de mezclas, gestión de estupefacientes, módulo de oncologías y hematología, unidades y gestión de carros, nutrición parenteral. * Farma Admin, módulo de administración y configuración de parámetros funcionales que permiten adaptar el aplicativo a los métodos de trabajo del Servicio de Farmacia. A su vez contiene un módulo de gestión de permisos y perfiles que está en vías de desuso por integración con otros Sistemas Corporativos del SAS. * Servidor Mirth como motor de integración que permite la interoperabilidad con otros módulos corporativos mediante protocolo HL7, XML, intercambio de ficheros, etc. Existen integraciones con carruseles y dispensadores automáticos en distintos centros, así como 	
Lote 1	Asistencial	PRESCRIPCIÓN INTRAHOSPITALARIA		ATHOS

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 83/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

A

			mensajería de censo y demográficos y consulta historia. También existe integración con el Sistema Corporativo de Información Logística (pedidos a proveedor, recepciones, devoluciones, regularizaciones, consumos, etc.).	
Lote 1	Asistencial	PRUEBAS DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEN	El módulo de Pruebas Diagnósticas por Imagen es el módulo DIRAYA encargado de gestionar el sistema radiológico de las distintas Áreas Sanitarias. Gestión integral de un servicio de diagnóstico por imagen (Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear).	PDI
Lote 1	Asistencial	ADMISIÓN ÚNICA (Portal Único y Mapa Único)	Mapa único de ubicaciones hospitalarias. Portal de acceso único a las diferentes funcionalidades para las que el usuario tenga permisos en MACO.	PU/MU
Lote 1	Asistencial	Gestión de colas en Atención Hospitalaria	TurnoSAS es una solución para la gestión de los pacientes en salas de espera y consultas, TurnoSAS es un aplicativo que no requiere instalación de ningún tipo de software, y los usuarios pueden usarlo a través del panel de Aplicaciones Provinciales. Además, ofrece la posibilidad de realizar un control del aforo en las salas de espera, así como ver todas las acciones que se realizan sobre los pacientes en un histórico de fechas, en donde se puede realizar búsquedas por identificativo Sanitario de los pacientes (NUHSA).	TurnoSAS
Lote 2	Económico - Financiero	GESTION UNIFICADA DE INGRESOS	GULINE es el registro de los episodios clínicos por prestaciones realizadas con cargo a terceros con el objetivo de recaudar el gasto realizado. Estas prestaciones están derivadas de accidentes de tráfico, laborales, extranjeros, etc.	GULINE

El SAS cuenta actualmente con una cartera de más de 350 productos software susceptibles de ser incorporados, a medida que sea necesario en el alcance de los servicios descritos en esta licitación.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 84/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



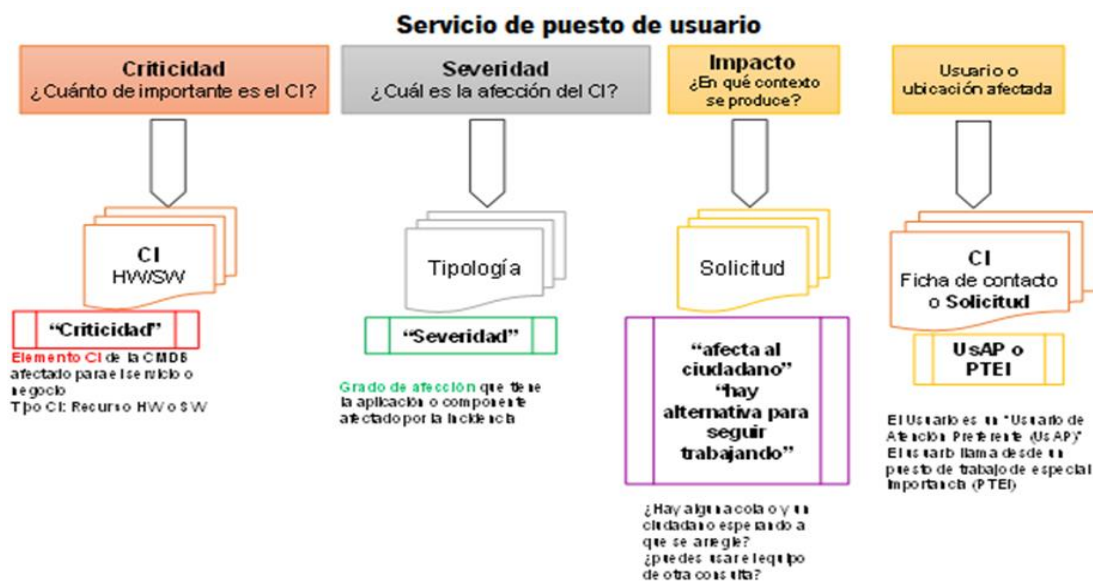
11. ANEXO II: CÁLCULO DE LA PRIORIDAD DE LAS SOLICITUDES

A continuación, se detalla el sistema de cálculo de la prioridad actualmente vigente en el SAS. Se ha considerado importante transparentar este sistema ya que puede ser de gran utilidad para entender las proporciones existentes entre las distintas prioridades detalladas en el anexo en el que se suministra íntegro el conjunto de solicitudes de una anualidad

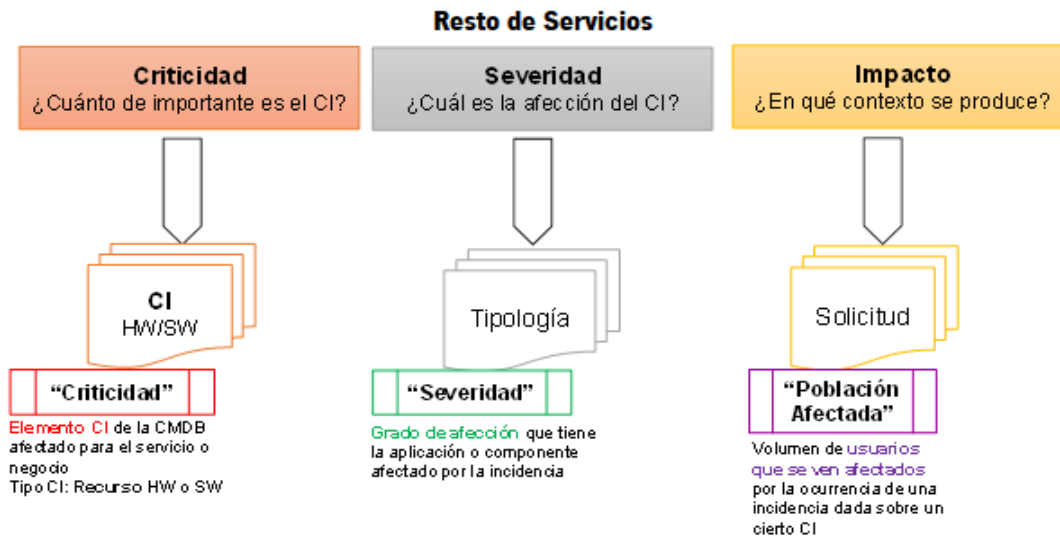
Este modelo de prioridad se aplica sólo a las solicitudes de tipo incidencias. Las consultas y peticiones por defecto se tratarán como prioridad normal, aunque a demanda de un profesional TIC del SAS esta prioridad se puede cambiar. Es importante destacar que este cambio manual de prioridad es excepcional en el conjunto de las solicitudes que se producen.

Actualmente se definen dos modelos, uno para las incidencias que se encuentren asignadas al servicio de puesto de usuario, y otro para el resto de servicios. Esta dualidad en el cálculo se debe a que las incidencias del puesto de usuario no pueden gradarse teniendo en cuenta para el cálculo del impacto el número de usuarios afectados, ya que por su naturaleza una incidencia de un puesto de usuario afecta sólo a un usuario.

En los siguientes gráficos se muestran de manera resumida las variables que intervienen en cada uno de ellos.



FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 85/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



A continuación, se describen cada uno de los parámetros necesarios para realizar este cálculo.

- Usuario o ubicación afectada

Para las incidencias de puesto de usuario, con el fin de mejorar atención al usuario final y la asistencia sanitaria al ciudadano, hay identificados una serie de usuarios (Usuarios de Atención Preferente, UsAP) y puestos de trabajo (Puestos de Trabajo de Especial Importancia, PTEI), que requieren de una atención especial. Sólo las incidencias que sean reportadas por un UsAP, o de un PTEI, en las que el usuario no pueda continuar desarrollando su trabajo en un equipo cercano, se clasificarán con prioridad muy alta, independientemente del resto de variables. En el caso de que pueda continuar con su trabajo en otro equipo, se le aplicará la prioridad resultante del cruce de variables en la matriz de escalado correspondiente. Las ubicaciones actualmente consideradas PTEI pueden consultarse en el anexo correspondiente.

- Criticidad

Indica cómo de crítico o importante es el elemento de configuración afectado para el servicio o negocio. La criticidad asignada a un recurso hardware dependerá de su naturaleza (PC, switch, impresora...), mientras que las de los recursos software las definirá el negocio. Existen tres niveles de criticidad: muy alta, alta y normal.

- Severidad

Indica la afección del elemento de configuración afectado. Es el grado de afección que tiene la aplicación o componente afectado por la incidencia, y es un atributo que recoge la tipología de la solicitud. Hay definidos tres niveles de severidad:

- Muy grave: indisponibilidad para trabajar.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 86/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Grave: pérdida de una funcionalidad importante.
- Leve: degradación del servicio, permitiendo trabajar, pero con un tiempo de respuesta alto.

Determinadas tipologías tendrán asociadas un “síntoma”, que llevará asociada una severidad diferente a la de la tipología. Así, por ejemplo, para una incidencia de sistema, el síntoma podrá ser “indisponibilidad”, “lentitud”, “bloqueo”, etc.

- Impacto

La definición de impacto variará en función del tipo de incidencia que se registre. Para incidencias de equipamiento hardware de puesto de usuario los posibles valores de impacto serán:

- Normal (3): el usuario puede continuar trabajando en otro equipo cercano.
- Alto (2): el usuario no puede seguir trabajando en otro equipo cercano y su trabajo no es de cara al ciudadano.
- Muy alto (1): el usuario no puede seguir trabajando en otro equipo cercano y su trabajo es de cara al ciudadano.

Para las incidencias sobre sistemas de información (funcionales o de sistema), serán:

- Normal (3): sólo le sucede a un usuario.
- Alto (2): le sucede al usuario y a algún compañero más, pero no a todos.
- Muy alto (1): le sucede al usuario y a muchos de sus compañeros.

Si se trata de una incidencia hardware asociada a servicios tecnológicos reportada por personal TIC, puede ocurrir que la avería de un elemento no afecte a ningún usuario y sin embargo el impacto de esta sea potencialmente alto. En estos casos el impacto lo especificará la persona que reporte la incidencia de acuerdo con los siguientes valores:

- Normal (3): un servicio tecnológico no vital se encuentra afectado o el servicio dispone de los elementos de redundancia necesarios que permiten garantizarlo ante una nueva incidencia.
- Alto (2): la incidencia afecta a un servicio tecnológico que da soporte a un grupo minoritario de usuarios o está funcionando en una situación en la que este riesgo es asumible.
- Muy alto (1): la incidencia afecta ya un grupo muy significativo de usuarios de los servicios a los que da soporte la plataforma o potencialmente será afectado al quedar el servicio expuesto a un riesgo inasumible.

En función de las variables antes definidas, la prioridad de una incidencia para los distintos servicios TIC, excluido el servicio de puesto de usuario, saldrá del cruce de estos sobre la siguiente matriz:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 87/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Prioridad 1=Muy Alta 2=Alta 3=Normal		Críticidad(C) X Severidad(S)								
		C1XS1	C1XS2	C1XS3	C2XS1	C2XS2	C2XS3	C3XS1	C3XS2	C3XS3
Impacto	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3
	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3

En función de las variables antes definidas, la prioridad de una incidencia para el servicio de puesto de usuario saldrá del cruce de estos sobre la siguiente matriz:

Prioridad 1=Muy Alta 2=Alta 3=Normal		Críticidad(C) X Severidad(S)								
		C1XS1	C1XS2	C1XS3	C2XS1	C2XS2	C2XS3	C3XS1	C3XS2	C3XS3
Impacto	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3

Por otro lado, los síntomas que se utilizarán en Mi Centro de Servicios serán los siguientes:

- Para incidencias de sistemas de información

Síntoma	Severidad
Puedo trabajar, aunque el comportamiento de la aplicación no es correcto	Normal
No puedo trabajar porque el comportamiento de la aplicación no es correcto	Muy Alta
Puedo trabajar, aunque la aplicación va lenta	Normal
No puedo trabajar por excesiva lentitud	Muy Alta
La aplicación no está disponible	Muy Alta
Tengo problemas con mi usuario en la aplicación	Normal

- Para incidencias de equipamiento de puesto de usuario.

Síntoma	Severidad
Mi equipo no arranca	Alta
Mi equipo funciona, pero hace mucho ruido	Normal
Mi equipo tiene un componente o pieza rota	Normal
La impresora tiene papel atascado	Alta
Mi monitor se ve de manera defectuosa	Normal
Mi monitor no recibe señal	Normal

Adicionalmente, en la herramienta de gestión de incidencias del CSU, se han configurado los siguientes síntomas:



Síntoma	Severidad
Detecto una falta de datos en la aplicación	Normal
La aplicación presenta datos incoherentes	Normal
Aparece un mensaje de 'conexiones simultáneas'	Alta
Mi usuario no es válido para la aplicación	Normal
Mi usuario está inactivo en la aplicación	Normal
Mi usuario se encuentra bloqueado	Normal
Aparece un mensaje de usuario o clave incorrecta	Normal
No carga el escritorio Citrix	Alta
Línea principal caída y salida por la de backup	Alta
Centro sin comunicaciones	Muy Alta

En el caso de que el usuario tenga un síntoma en su incidencia que no coincida con ninguno de los de la lista, el registro se realiza sin síntoma, y la severidad de la solicitud es la asociada a la tipología.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 89/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



12. ANEXO III: DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN AFECTADOS POR LOS OBJETIVOS DEL CONTRATO

El SAS cuenta actualmente con una cartera de más de 350 productos software susceptibles de ser incorporados, a medida que sea necesario en el alcance de los servicios descritos en esta licitación.

La descripción de los sistemas de información inicialmente incluidos en los servicios de gestión del cambio e implantación en el alcance de este contrato pueden consultarse en la página relativa a esta licitación:

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/pages/viewpage.action?pageId=144599585>

dentro del espacio Confluence de Licitaciones TIC corporativas del Servicio Andaluz de Salud:

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/display/LicitacionesTIC/Licitaciones+TIC>

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2024	PÁGINA 90/90
VERIFICACIÓN	Pk2jmHKH3YUQXH4PYGEEWL6D6CVERK	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	