

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR
SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS
TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) DE SERVICIOS DE GESTIÓN
DE CONTENIDOS Y DISEÑO (EXPT24-00067)**

Responsable de licitación	Responsable de contrato	Dirección de Departamento de Sistemas de Información
Carlos Leal Zubiete	Carlos Leal Zubiete	Cristina Rubio Vizcaya

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	1/45	

INDICE

1	OBJETO.....	4
1.1.	Marco del servicio	4
2	ALCANCE DE LOS TRABAJOS.....	4
3	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	5
3.1	Fase de transición	9
3.2	Fase de prestación	9
3.3	Fase de reversión	10
3.4	Fase de garantía	10
3.5	Gestión del Conocimiento	11
4	CALIDAD DEL SERVICIO	12
5	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y EQUIPO DE TRABAJO	12
5.1	Seguimiento del servicio	13
5.2	Composición requerida del equipo.....	13
5.3	Requisitos técnicos específicos	14
6	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR	15
7	METODOLOGÍA	15
7.1	Makeja, Metodología Ágil, Métrica v3 y/o Metodología SSII.....	15
7.2	Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.	15
7.3	Productos.....	15
7.4	Estándares.....	16
7.5	Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos	16
7.6	Procedimientos administrativos por medios electrónicos	16
7.7	Uso de certificados y firma electrónica.....	16
7.8	Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente	17
7.9	Seguridad	17
7.10	Interoperabilidad.....	17
7.11	Propiedad intelectual del resultado de los trabajos	18
7.12	Cláusula de liberación del software	18
7.13	Tratamiento de Datos Personales.....	19
7.14	Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos	19
7.15	Accesibilidad	20
7.16	Cláusula de Carpeta Ciudadana	20
7.17	Arquitectura de los desarrollos con tecnología web	20
7.18	Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.....	21
	Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Camino de los Descubrimientos 17, 41092 Sevilla Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19	PPT - Servicio de Gestión de Contenidos y Diseño 2

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	2/45	

7.19	Normalización de fuentes y registros administrativos.....	21
7.20	Apertura de Datos.....	21
7.21	Apertura de Servicios.....	22
8	CONDICIONES GENERALES.....	22
8.1	Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos.....	22
8.2	Constitución inicial del equipo de trabajo.....	23
8.3	Jornada laboral, lugar de realización de los trabajos y medios materiales.....	23
8.4	Acreditaciones y documentación laboral.....	24
8.5	Entregables del proyecto y actas de seguimiento.....	24
8.6	Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios.....	25
8.7	Régimen del personal de la adjudicataria.....	25
8.8	Confidencialidad de la información.....	25
8.9	Plazos y penalizaciones.....	26
8.10	Garantía de los trabajos realizados.....	26
8.11	Seguridad de servicios en la nube en modalidad SaSS.....	27
9	ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS.....	27
	ANEXO I. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	28
	ANEXO II. CURRÍCULUM VITAE UNIFICADO DE LOS RECURSOS.....	29
	ANEXO III. TABLA DE TARIFAS.....	31
	ANEXO IV. METODOLOGÍA SSII.....	32

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	3/45	

1 OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), de un SERVICIO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS Y DISEÑO, dentro del EXPT24-00067, así como para cubrir las demandas de otros servicios similares del sector público que pudieran ser consideradas por SANDETEL en el curso de la duración de este contrato, siempre que las actuaciones a realizar estén incluidas entre los servicios que constituyen el verdadero objeto del contrato.

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

A título informativo, y no limitativo, se incluyen varios anexos al presente PPT con los principales aplicativos, tecnologías, metodologías, etc. con información a contemplar por los licitadores para la prestación del servicio.

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

1.1. Marco del servicio

SANDETEL es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía cuya misión es contribuir a la modernización de la administración de la Junta de Andalucía a través del desarrollo de proyectos y la prestación de servicios TIC que sean fuente de calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos; así como impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Andalucía.

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

Esta contratación resulta necesaria, como consecuencia de la ausencia actual de medios disponibles en la plantilla de SANDETEL para poder atender la ejecución objeto del contrato, así como por la necesidad de personas especializadas.

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

2 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

Diversos organismos de la Junta de Andalucía realizan encargos a SANDETEL en los que se demandan servicios con la gestión de sus sitios web y de su presencia en internet al completo.

Para responder a esta demanda de la manera más eficaz y eficiente posible, SANDETEL se ha dotado de un Centro de Producto de Apoyo a la Presencia en Internet (CPAPI), desde el que se ofrecen servicios de gestión de contenidos, dinamización de redes sociales y diseño gráfico dirigidos a la Administración de la Junta de Andalucía. En particular, el CPAPI es el servicio de referencia para la gestión integral de webs orgánicas integradas en el Portal de la Junta de Andalucía.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9S8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	4/45	

Adicionalmente, el CPAPI presta servicios de consultoría y formación en diversas áreas relacionadas con la gestión de la presencia en internet de las administraciones públicas: arquitectura de información y experiencia de usuario, accesibilidad, optimización para motores de búsqueda (SEO), analítica web, redes sociales, diseño gráfico y maquetación HTML.

En función de las necesidades del organismo, el Centro de Productos de Apoyo a la Presencia en Internet puede prestar servicios puntuales limitados en el tiempo o servicios recurrentes. Actualmente presta servicio a siete consejerías y una entidad instrumental privada de la Junta de Andalucía.

La siguiente tabla recoge el volumen de servicios prestados en 2023 desde el CPAPI:

SERVICIO	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23	07/23	08/23	09/23	10/23	11/23	12/23
ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS - TEXTOS	12	5	11	5	13	8	10	17	5	4	31	4
ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS - TIPOS ESTRUCTURADOS			1									
ATENCIÓN AL USUARIO	51,3	53,7	79,05	40,2	81,4	61	53,65	54,25	50,3	58,75	64,8	47,5
BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
CONSULTORÍA Y APOYO A LA TOMA DE DECISIONES	41	1	15		41	30,5			40	4,5	4,5	1,5
CREACIÓN DE CONTENIDOS - TEXTOS	1	4	4	6	5	11	7	5	3		5	5
CREACIÓN DE CONTENIDOS - TIPOS ESTRUCTURADOS	28	10	18	4	1	11		2	1	1	4	
DISEÑO DE ELEMENTOS GRÁFICOS ESTÁNDAR	57	69	62	26	69	34	61	23	47	51	65	30
DISEÑO GRÁFICO Y DISEÑO FRONTEND	3,5	81,2	1,1	4	4,5	38,5	2,6	0,5	1,5	9	8,2	6,6
DISPONIBILIDAD FUERA DE HORARIO - NOCHES Y FESTIVOS			1									
GRABACIÓN DE CONTENIDOS	415	524	736	376	484	391	669	606	590	503	553	517
MIGRACIÓN DE CONTENIDOS			68,73	35,52	96,55	22,4						
REVISIÓN DE CONTENIDOS	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

Todos los aspectos relativos a la gestión y programación de las tareas a realizar, así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas, serán llevados a cabo por parte de SANDETEL a través de las personas que se designe para ello.

Cada licitador deberá presentar en su oferta una propuesta técnico-organizativa de la prestación, en la que se detallarán la organización de tareas, responsables, objetivos y entregables para la realización de todas las actividades descritas en los apartados específicos según el índice de contenidos definido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El incumplimiento de las tareas exigidas en los pliegos será considerado como infracción en los términos definidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

Conforme a ello, SANDETEL tiene la condición de poder adjudicador sometido a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), siendo

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	5/45	

los contratos que licita de carácter privado, conforme a lo establecido en el artículo 26.1 de la LCSP, por lo que la presente licitación se rige por lo dispuesto en apartado 2 del precitado artículo.

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

Actualmente, el Centro de Servicios de Apoyo a la Presencia en Internet presta servicios en distintas modalidades:

- **Gestión integral de la presencia en Internet:** en esta modalidad se prestarían los servicios necesarios para el mantenimiento de la presencia en internet del organismo contratante de manera sostenida en el tiempo. En particular, se prestarán servicios de búsqueda de información y atención al usuario para detectar necesidades de publicación, creación y modificación de contenidos, gestión de las redes sociales, revisión de los contenidos existentes, diseño gráfico de elementos variables (por ejemplo banners)...
- **Apoyo parcial a la gestión de la presencia en Internet:** en esta modalidad se prestan solo parte de los servicios disponibles, de manera sostenida en el tiempo. Por ejemplo, prestar servicios de revisión de contenidos y de corrección de errores e irregularidades en los contenidos de un sitio web, sin entrar al mantenimiento proactivo de la información publicada.
- **Apoyos puntuales para necesidades concretas:** el CPAPI también puede prestar apoyos puntuales para demandas concretas, sin que haya una proyección en el tiempo. Por ejemplo, un organismo podría solicitar la redacción de 20 contenidos sobre un tema, y una vez recibidos encargarse él mismo de su revisión y mantenimiento a lo largo del tiempo.

Los servicios de gestión de contenidos recurrentes se estructuran de la siguiente manera:

Entrada de información: Se trata de tareas destinadas a captar la información necesaria para realizar una gestión efectiva de la presencia en internet de un organismo. Se distinguen tres tareas en este ámbito:

- **Búsqueda de información:** Realizar una búsqueda proactiva de información en fuentes predefinidas con el fin de detectar nuevos contenidos susceptibles de ser incorporados al portal o bien para actualizar o eliminar contenidos preexistentes.
- **Atención a personas usuarias:** Atender a usuarios para encauzar peticiones de publicación de contenidos, resolver dudas en torno al funcionamiento del sistema de publicación y atender peticiones de configuración sencillas sobre el gestor de contenidos (p.ej. alta de usuarios en Drupal).
- **Revisión de contenidos:** Detectar errores o posibles mejoras en los contenidos y en la adecuación de los contenidos existentes a los estándares definidos, con el fin de garantizar un nivel de calidad correcto. Un ejemplo de este servicio sería revisar que un contenido está actualizado y no tiene enlaces rotos.

Descomposición en tareas: A partir del análisis de la información obtenida en el paso anterior, se desencadenan las tareas para introducir los cambios necesarios en la presencia en Internet del organismo:

- **Grabación de contenidos:** Realización de acciones mecánicas sobre el gestor de contenidos (p.ej. despublicar un contenido).
- **Creación de contenidos:** Redacción de nuevos contenidos a partir de fuentes de información identificadas en la propia tarea e introducción del contenido en el gestor de contenidos.
- **Actualización de contenidos:** Modificación de contenidos preexistentes a partir de fuentes de información identificadas en la propia tarea, e introducción del contenido en el gestor de contenidos.
- **Diseño de elementos gráficos estándar:** Generación de imágenes en formatos normalizados (banners, organigramas...)

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	6/45	

- **Dinamización de redes sociales:** publicación de información y gestión de interacciones habituales en las redes sociales de un organismo (X, Facebook, Instagram...) durante un mes natural.

Adicionalmente, se prestan los siguientes servicios dirigidos a **solventar necesidades puntuales**, no recurrentes, de los organismos solicitantes:

- **Migración de contenidos:** trasladar contenidos de un entorno de gestión a otro, realizando cuantas adaptaciones sean necesarias para el proceso.
- **Diseño gráfico y diseño front-end:** Diseño de materiales gráficos (cartelería, publicaciones, etc.) y diseño web frontend (HTML, CSS, Javascript).
- **Consultoría y apoyo a la toma de decisiones, elaboración de informes y formación de usuarios** en las siguientes materias:
 - Accesibilidad
 - Analítica web
 - Arquitectura de información y experiencia de usuario
 - Gestión de contenidos
 - Dinamización de redes sociales
 - Optimización para motores de búsqueda

Para responder a todas estas necesidades, el CPAPI se ha dotado del siguiente catálogo de servicios:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	7/45	

Servicio	Descripción	Inductor de coste	Modalidad	Modalidad - descripción
Diseño de elementos gráficos estándar	Elaborar un elemento gráfico estándar a partir de una plantilla (p.ej. un banner, una imagen recortada a tamaño estándar), a partir de imágenes proporcionadas en el propio ticket.	Ticket ejecutado	N.A.	
Diseño gráfico y diseño frontend	Proporcionar servicios de diseño en los siguientes ámbitos: * Diseño gráfico y maquetación de materiales impresos, así como de documentación de los diseños generados. Ejemplos de este servicio serían maquetar una publicación, redactar un libro de estilo o diseñar un logotipo. * Diseño del frontend de sitios web: maquetación HTML + CSS y programación javascript básica. Un ejemplo de este servicio sería diseñar una página de aterrizaje o un micrositio en HTML estático.	Hora de dedicación	N.A.	
Elaboración de informes	Elaborar informes estándares a partir de modelos preestablecidos sobre las distintas áreas de competencia del CPAPI: analítica web, posicionamiento en motores de búsqueda, revisión de accesibilidad y experiencia de usuario.	Ticket ejecutado	N.A.	
Formación	Realizar una formación a usuarios sobre algún elemento del entorno de publicación del Portal de la Junta de Andalucía (p.ej. el gestor de contenidos, la herramienta de analítica web) a partir de materiales formativos elaborados previamente.	Ticket ejecutado	Simple	Impartir una formación de hasta 3,5 horas de duración.
			Compleja	Impartir una formación de hasta 7 horas de duración.
Consultoría y apoyo a la toma de decisiones	Proporcionar servicios de consultoría y apoyo a la toma de decisiones en los distintos ámbitos de competencia del CPAPI: accesibilidad, analítica web, experiencia de usuario, redes sociales, optimización para motores de búsqueda y derecho aplicado a Internet.	Hora de dedicación	N.A.	
Actualización de contenidos	Modificación de contenidos preexistentes a partir de fuentes de información suministradas en el propio ticket e introducción de los cambios en el gestor de contenidos. La tarea no necesita estar tan exhaustivamente documentada como en el caso de la grabación, se asume un margen de interpretación y creatividad en su ejecución. Ejemplos de esta tarea serían actualizar un texto que ya existe tras la publicación de un plan sobre la materia de la que trata o modificar los plazos de presentación de una beca tras la publicación de su respectiva convocatoria.	Ticket ejecutado	Actualización de contenidos - tipos estructurados	Actualizar un contenido estructurado, es decir, dividido en varios campos distintos (p.ej. una normativa, una publicación...).
			Actualización de contenidos - textos	Actualizar un contenido textual, en el que la información principal se incluye en un único campo (p.ej. una noticia, una página informativa...).
Creación de contenidos	Creación de nuevos contenidos a partir de fuentes de información suministradas en el propio ticket e introducción en el gestor de contenidos. La tarea no necesita estar tan exhaustivamente documentada como en el caso de la grabación, se asume un margen de interpretación por parte del equipo técnico en su ejecución. Ejemplos de este servicio serían redactar un texto explicativo a partir de un documento preexistente o describir una subvención a partir de las bases reguladoras publicadas en el BOJA.	Ticket ejecutado	Creación de contenidos - tipos estructurados	Crear desde cero un contenido estructurado, es decir, dividido en varios campos distintos (p.ej. una normativa, una publicación...).
			Creación de contenidos - textos	Crear desde cero un contenido textual, en el que la información principal se incluye en un único campo (p.ej. una noticia, una página informativa...).
Dinamización de redes sociales	Gestión de una red social (twitter, facebook, instagram) de un organismo o proyecto de la Junta de Andalucía a lo largo de un mes natural. El servicio contempla la redacción de contenidos textuales y gráficos de soporte y la interacción con la comunidad (compartir información, responder preguntas/menciones, seguir y dejar de seguir cuentas...).	Ticket ejecutado	Simple	Hasta 3 publicaciones al día en días laborables. Interacciones mínimas con usuarios (seguir, compartir contenido, favoritos...).
			Compleja	Hasta 6 publicaciones/día en días laborables y publicaciones programadas en no laborables. Interacciones regulares con otros usuarios.
Grabación de contenidos	Realización de acciones mecánicas sobre el gestor de contenidos a partir de la información proporcionada en el propio ticket, que debe ser exhaustiva y no dejar margen para la interpretación. Ejemplos de este servicio serían grabar un nuevo contenido a partir de una descripción campo por campo en el ticket, despublicar un contenido existente...	Ticket ejecutado	N.A.	
Atención al usuario	Atender a usuarios para encauzar peticiones de publicación de contenidos, resolver dudas en torno al funcionamiento del sistema de publicación y atender peticiones de configuración sencillas sobre el gestor de contenidos (p.ej. alta de usuarios en Drupal).	Hora de dedicación	N.A.	
Búsqueda de información	Realizar unas búsquedas proactivas de información en fuentes predefinidas con el fin de detectar nuevos contenidos susceptibles de ser incorporados al portal o bien para actualizar o eliminar contenidos preexistentes.	Hora de dedicación	N.A.	
Revisión de contenidos	Detectar errores o posibles mejoras en los contenidos y en la adecuación de los contenidos existentes a los estándares definidos, con el fin de garantizar un nivel de calidad correcto. Un ejemplo de este servicio sería revisar que un contenido está actualizado y no tiene enlaces rotos.	Hora de dedicación	N.A.	
Migración de contenidos	Migración de los contenidos de un entorno de gestión a otro, incluyendo todas aquellas adaptaciones que sea necesario realizar (p.ej. escalar elementos gráficos, adaptar contenidos cuyo modelo de datos cambie, categorizar contenidos según nuevas taxonomías...).	Hora de dedicación	N.A.	
Disponibilidad fuera de horario	Disponibilidad de personal especializado para realizar tareas de gestión de contenidos fuera del horario regular del centro de producto, siempre con preaviso. P.ej. disponibilidad para publicar un contenido en un día festivo.	Hora de dedicación	Laborables	Disponibilidad en días laborables, de 20:00 a 22:00
			Noches y festivos	Disponibilidad en noches (22:00-08:00) y festivos

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

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

- Fase de Transición: actividades de inicio de la prestación.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN					
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		FECHA		25/06/2024
	CARLOS LEAL ZUBIETE				
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V		PÁGINA		8/45

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

3.1 Fase de transición

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

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

La Fase de Transición tendrá una duración de DOS (2) MESES, que no podrá ser objeto de mejora, y a su finalización deberá encontrarse plenamente implantado el servicio ofertado por la empresa adjudicataria. A la finalización del primer mes deberán encontrarse implantados los mecanismos necesarios para recabar los indicadores de servicio que se definen en este documento.

A la finalización del periodo de transición se encontrarán definidos y aprobados todos los ANS, y los modelos de organización y gestión de los ANS deberán estar plenamente operativos. En la Fase de Transición, la aplicación de las penalizaciones será progresiva, y se ajustará a la siguiente temporalidad:

- Mes 1: no se aplicarán penalizaciones en caso de incumplimiento menor.
- Mes 2: se aplicarán las penalizaciones limitando su cuantía máxima al 50%

En todo caso los incumplimientos graves durante la Fase de Transición estarán sujetos a un estudio específico, y en caso de que se confirme una clara responsabilidad de la empresa adjudicataria, se aplicará el régimen de penalizaciones sin limitaciones.

Se considerarán incumplimientos graves aquellos que afecten a la seguridad de los sistemas de información, entendida está de acuerdo a lo establecido 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.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta, de acuerdo con lo establecido en el PCAP, el conjunto de actividades necesarias para la correcta implantación del servicio: Actividades y tareas principales y la organización del equipo de transición, roles y responsabilidades, descripción del proceso de transferencia de los sistemas de información, estrategia para la implantación de los indicadores y niveles de servicio, así como un análisis de riesgos, planes de recuperación, contingencia y seguridad.

En esta Fase se deberán realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- Traspaso de conocimiento (PARA CADA SERVICIO)
- Traspaso del conocimiento / código / documentación de las aplicaciones de soporte utilizadas.

Al final de esta fase, la empresa adjudicataria está obligada a entregar un documento de situación del proyecto

3.2 Fase de prestación

Durante la Fase de Prestación el adjudicatario deberá responder con la máxima eficacia a todas las peticiones de servicio realizadas por la Dirección del Proyecto, aplicándose en su totalidad el sistema de penalizaciones.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	9/45	

La prestación de los servicios deberá permitir que se mejore continuamente la calidad de los mismos, lo que podrá traducirse en una evolución de los indicadores de servicio y de los niveles de servicio, siempre con una orientación de mejora continua. Por ello las ofertas presentadas deberán especificar las estrategias, actuaciones y compromisos relativos a la mejora continua como elemento fundamental dentro del Modelo de Gestión de la Calidad de Servicio.

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

3.3 Fase de reversión

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

La Fase de Reversión o Devolución tendrá una duración máxima de 4 semanas, no siendo objeto posible de mejora por parte de la empresa licitadora. La Dirección del Proyecto determinará la duración óptima para la fase de devolución, con el límite indicado anteriormente.

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

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

Una de esas actuaciones será un plan de salida y transferencia del conocimiento (siempre tras la finalización del contrato y sin coste añadido para SANDETEL), de al menos un 5% del total de horas realizadas durante todo el contrato, de trabajo in situ en horas de Experto/a en Presencia en Internet (EPI). Esta transferencia hay que hacerla siempre, independientemente del nuevo adjudicatario.

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

- Propuesta de planificación, incluyendo hitos, calendario de ejecución, responsables, dependencias, etc.
- Roles y responsabilidades.
- Organización del equipo de devolución.
- Requerimientos de recursos o soporte de SANDETEL.
- Descripción del proceso de transferencia del servicio.
- Análisis de riesgos, planes de contingencia y seguridad durante la ejecución del Plan.

3.4 Fase de garantía

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

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	10/45	

3.5 Gestión del Conocimiento

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

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

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

Entre las actividades de Gestión de los Servicios cabe destacar:

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

Los esfuerzos asociados a la Gestión de los Servicios nunca podrán superar el 10% de la facturación mensual.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	11/45	

4 CALIDAD DEL SERVICIO

La realización de las tareas objeto del presente contrato deberá llevarse a cabo bajo un enfoque de servicio, fundamentado en un Catálogo de Servicios, y con sujeción a los niveles de calidad establecidos en los correspondientes Niveles de Servicio (ANS).

En el Anexo I: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO se definen los niveles mínimos de calidad de servicio que se deben cumplir, así como la penalización asociada a su incumplimiento.

Los Acuerdos de Nivel de servicio se medirán mensual o trimestralmente (según se indique). En lo referente a los plazos y tiempos definidos en los acuerdos de nivel de servicio se contabilizarán siempre como hábiles, es decir, horario laboral establecido y acordado con la Dirección del Proyecto.

5 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y EQUIPO DE TRABAJO.

Es un objetivo de SANDETEL en particular, y de la Junta de Andalucía en general, asegurar la calidad de los trabajos. Para lo cual debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga una o más personas asignadas para su cumplimiento.

Para desempeñar los servicios objeto de este Pliego, los licitadores deberán contemplar la existencia de un equipo de trabajo principal, al que de aquí en adelante nos referiremos como equipo base.

Se deberá garantizar que el equipo de trabajo constituido cuente con el nivel de especialización requerido para esa tipología de prestación, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento traspasado inicialmente, como del adquirido durante la prestación.

En la fase de homologación, SANDETEL comprobará que los candidatos propuestos cumplen los requisitos establecidos y procederá a aprobar o rechazar su incorporación al Equipo Base.

El adjudicatario deberá entregar a SANDETEL la documentación relativa a formación y experiencia solicitada y descrita en el PPT de los candidatos del Equipo Base.

Deberá igualmente entregar la totalidad de los Curriculum Vitae, con identificación de los componentes del equipo base, adscritos a la ejecución del contrato, según la oferta presentada, aportando adicionalmente:

- Certificado expedido por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte que acredite la titulación. Este certificado puede ser obtenido de la sede electrónica del citado Ministerio. Excepcionalmente podrá ser sustituido por el Título académico oficial.
- Certificado de formación expedido por organización profesional acreditada
- En el caso de formación sobre tecnologías, certificado de formación expedido por el propio fabricante, o por un proveedor de formación que esté oficialmente acreditado por el mismo.
- Cualquier otra documentación que pueda ser requerida para acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

No se admitirán como medio de acreditación certificados de formación garantizados solamente por el propio licitador, o empresas vinculadas al mismo.

En caso de que el adjudicatario haya incluido en su oferta mejoras sobre los perfiles mínimos requeridos, nuevos perfiles o cualquier otra prestación adicional que haya sido objeto de valoración, la acreditación del cumplimiento debe hacerse también en esta fase.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V		PÁGINA	12/45

5.1 Seguimiento del servicio

El seguimiento y control de la prestación del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio por parte de la Dirección del Proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, de la Jefatura del Proyecto/Interlocución por parte del adjudicatario y de la Dirección del Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, la Dirección del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

5.2 Composición requerida del equipo

Se ha establecido que el dimensionamiento del equipo requerido inicialmente será:

Perfiles	Recursos
Gestor/a de Contenidos (GC)	2
Diseñador/a gráfico/a y front-end (DGF)	1
Experto/a en Presencia en Internet (EPI)	1

Previa comunicación a SANDETEL, el adjudicatario podrá incrementar o reducir el número de técnicos asignados en función de la evolución del volumen de servicios prestados durante el tiempo de ejecución del contrato. En todo caso, deberá haber un técnico de cada perfil disponible en todo momento de manera que los servicios se puedan prestar correctamente.

Durante la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de sustitución de cualquiera de los recursos del equipo base. Dicha solicitud deberá motivarse por el contratista con al menos un mes de antelación, y se autorizará, si procede, por parte de SANDETEL. Dado el elevado impacto que supone para SANDETEL a rotación de perfiles que forman parte del equipo base, el adjudicatario velará porque dicha rotación sea baja una vez aprobado el equipo base por SANDETEL.

Cualquier cambio en el equipo base que se produzca durante la vida del contrato, le serán de aplicación los correspondientes acuerdos de nivel de servicio (ANS), que tendrán su reflejo en regularizaciones monetarias en la factura del mes en que dichos cambios se produzcan.

Por lo general, si se fuera a producir la sustitución de un miembro del equipo de trabajo base, habrá un proceso de traspaso del conocimiento o solape entre el recurso saliente y los recursos entrantes que asumen las tareas desempeñadas por el recurso saliente, de 10 días laborables mínimo para asegurar el traspaso de conocimiento interno. Este proceso de transición no supondrá incremento de coste alguno para SANDETEL.

Todo cambio de un perfil profesional será por otro perfil que deberá cumplir los requisitos CEFT (certificación, experiencia, formación, titulación) exigidos.

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	Cristina María Rubio Vizcaya Carlos Leal Zubieta	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHbCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	13/45	

- Justificación escrita, detallada y suficientemente motivada, explicando el hecho que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte de la Dirección del Proyecto.
- Plan de formación actualizado a la situación del proyecto, desarrollado por la empresa adjudicataria para el nuevo candidato, que deberá ser compartido con la Dirección del Proyecto de SANDETEL (este coste de formación irá a cargo de la empresa adjudicataria).
- SANDETEL se reserva el derecho a realizar test técnicos/metodológicos sobre los técnicos propuestos en la oferta o durante la vida del proyecto para confirmar la Solvencia Técnica que se imponga en los pliegos y se reserva el derecho a no aceptar a los técnicos si no resuelven el test correspondiente.

Por cada recurso de nueva incorporación o sustituido, y dependiendo del perfil existirá un número de horas que no computarán en el consumo de horas del equipo de trabajo, dado que se consideran las horas necesarias para la formación en el entorno y procedimientos de trabajo:

- Gestor/a de contenidos: 20 horas
- Diseñador/a gráfico/a y front-end: 20 horas
- Experto/a en Presencia en Internet: 40 horas

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la ejecución de las tareas encomendadas. En este sentido, la empresa adjudicataria atenderá las peticiones de formación sobre su personal, que SANDETEL estime conveniente, debiendo prever una formación de al menos 60 horas durante el presente contrato para la actualización de todo el equipo de proyecto, y sin coste para el mismo.

La empresa deberá elaborar un plan inicial de formación, en el que se detallen los tipos de cursos a impartir y la duración prevista para los mismos, indicando a qué perfil profesional van dirigidos. Este plan será considerado como punto de partida para la elaboración de un plan definitivo de formación que será elaborado conjuntamente por la empresa y el director del Proyecto conforme a lo descrito en este apartado.

5.3 Requisitos técnicos específicos

El personal técnico que compone el equipo de trabajo estará formado íntegramente por el adjudicatario del servicio, que será responsable de la realización de todos los procesos y se consideran las siguientes necesidades de las que se requieren los meses de experiencia que se detallan en la siguiente tabla:

Perfil	Titulación	Solvencia Técnica								
		Gestión de contenidos en Administración Pública	Dinamización de Redes Sociales	Usabilidad y Arquitectura de información	Servicios de Analítica Web	Optimización para motores de búsqueda	Wordpress	Drupal	Accesibilidad	Diseño gráfico y diseño Frontend
Gestor/a de contenidos (GC)	Licenciatura, diplomatura o grado en Información, Comunicación, Periodismo, Comunicación Audiovisual, Bibliotecología, Documentación, Derecho, Gestión de la administración pública.	18	12					12	18	12
Diseñador/a gráfico/a y front-end (DGF)	Licenciatura, diplomatura o grado en Bellas Artes, Administración de Empresas, Marketing, Comunicación, Documentación, Humanidades, Psicología. También es admisible otra titulación si dispone de formación de posgrado (máster, doctorado) en las áreas de Diseño, Marketing o Comunicación.			24					24	36
Experto/a en Presencia en Internet (EPI)	Grado o Licenciatura en las áreas de Comunicación, Periodismo, Comunicación Audiovisual, Documentación, Psicología, Derecho, Administración de Empresas, Humanidades, Historia, Bellas Artes. También es admisible otra titulación si dispone de formación de posgrado (máster, doctorado) en las áreas de Comunicación o Documentación.	36	24	24	24	24			36	24

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN					
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		FECHA		25/06/2024
	CARLOS LEAL ZUBIETE				
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V		PÁGINA		14/45

NOTA:

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

6 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Según lo especificado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares asociado a la presente licitación.

7 METODOLOGÍA

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

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

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

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección: <http://www.juntadeandalucia.es/madeja> donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

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

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

Además, se definen a priori una tabla de Acuerdos de Nivel de Servicio, detallado en este documento en el *ANEXO I. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO*, y que podrá revisarse periódicamente según la Metodología implementada.

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

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

7.3 Productos

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	15/45	

7.4 Estándares

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

7.5 Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, en el marco del objetivo de simplificación de los procedimientos administrativos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo dispuesto en su artículo 75.2 y en el artículo 37.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Para ello se considerarán especialmente los criterios de simplificación y agilización establecidos en el artículo 6 del citado Decreto, así como el Manual y las herramientas para simplificación de procedimientos y agilización de trámites regulados en artículo 13.

El Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) está disponible en la siguiente dirección: <https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion>

7.6 Procedimientos administrativos por medios electrónicos

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@nda (ISBN 84-688-7845-6) disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

7.7 Uso de certificados y firma electrónica

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	16/45	

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.

7.8 Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente

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

7.9 Seguridad

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

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

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

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

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

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

7.10 Interoperabilidad

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	17/45	

(ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el art. 37.4 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

7.11 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

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

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

7.12 Cláusula de liberación del software

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

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA CARLOS LEAL ZUBIETE	FECHA	25/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	18/45



permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

7.13 Tratamiento de Datos Personales

El adjudicatario, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del organismo contratante, como responsable del proyecto, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas permitan aplicar los principios de protección de datos e integrar las garantías necesarias para cumplir los requisitos del REGLAMENTO (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), y de la mencionada Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en todo aquello que no se oponga al RGPD y a la ley anterior.

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

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

7.14 Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad . En particular, se perseguirá:

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

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

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	19/45	

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

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

7.15 Accesibilidad

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

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

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

7.16 Cláusula de Carpeta Ciudadana

El sistema deberá integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos y, en su caso, el acceso a su contenido, de acuerdo con el art. 38.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía y atendiendo al contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

7.17 Arquitectura de los desarrollos con tecnología web

Las tareas propias de la parte cliente se realizarán utilizando las herramientas de desarrollo que determine la Dirección del Proyecto, de común acuerdo con la Jefatura del Proyecto, teniendo en cuenta su posible

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	20/45	

integración con otras herramientas de soporte a una arquitectura de tres capas. La interface de usuario (capa de presentación) deberá ser lo más independiente posible del navegador usado.

7.18 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

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

7.19 Normalización de fuentes y registros administrativos.

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL:

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf>

7.20 Apertura de Datos.

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	21/45	

aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

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

7.21 Apertura de Servicios.

Las ofertas presentadas deberán estar orientadas a la estrategia “API First”, teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

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

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

8 CONDICIONES GENERALES

8.1 Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos

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

- Dirección del Proyecto. Será designado por SANDETEL, siendo sus funciones y responsabilidades de dirección, coordinación y aprobación del trabajo. La Dirección del Proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar durante la prestación del servicio, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Jefatura del Proyecto/Interlocución. Será designado por la empresa adjudicataria, siendo sus funciones y responsabilidades la organización interna según la ejecución, asegurar la calidad de los trabajos, representar a su equipo de trabajo con la Junta de Andalucía.
- Equipo de proyecto. responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego. El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por Jefaturas de Proyecto y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije, teniendo en cuenta para ello el “Modelo de Referencia de la Función Informática para la Contratación (en adelante MRFI-C)” establecido en las “Guías

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	22/45	

Técnicas Aplicables a la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos” (Proyecto SILICE) publicado por el Ministerio para las Administraciones Públicas.

El seguimiento y control de la prestación del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio por parte de la Dirección del Proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, de la Jefatura del Proyecto/Interlocución por parte del adjudicatario y de la Dirección del Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar la evolución del servicio prestado, el cumplimiento de los niveles de servicio y la evolución del equipo de trabajo.

Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, la Dirección del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

8.2 Constitución inicial del equipo de trabajo

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

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

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

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A., sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

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

La empresa adjudicataria asumirá la formación de las personas de nueva incorporación y realizará los controles necesarios para asegurar el correcto traspaso de conocimiento, garantizando así que la calidad del servicio prestado y percibido se mantiene. Estos controles deben quedar detallados en la oferta.

En ningún caso la sustitución de personal supondrá un coste adicional, debiéndose garantizar que el servicio no se vea afectado por ese cambio.

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

- Para la correcta ejecución de las labores encomendadas, se podrán convocar reuniones fuera de las instalaciones donde se está desarrollando la prestación del servicio, por lo común en el municipio de Sevilla. El adjudicatario costeará dichos desplazamientos desde las dependencias donde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	23/45	

- El horario de prestación de los servicios será de lunes a viernes de 07.30 horas hasta las 19.30h. En los meses de julio y agosto, el horario será de 08.00h hasta las 16.00h.
- Este horario se puede extender a demanda a través del servicio “Disponibilidad fuera de horario”. Para activar este servicio, el adjudicatario deberá recibir un preaviso durante el horario de prestación ordinaria, con al menos 1:30 de antelación al final de la jornada de ejecución (antes de las 18:00 en horario estándar o de las 14:30 en julio y agosto).
- El adjudicatario se compromete a poner a disposición del personal que realiza el servicio el equipamiento (ordenador personal, móvil, etc.) para la realización del mismo. Para el Servicio de Disponibilidad fuera de horario se requerirá un teléfono de atención único.
- Si durante el curso de la prestación del servicio se previese que por causas legítimas (enfermedad, permisos por hijos, límites en el convenio, etc.) no se fueran a realizar todas las horas previstas la empresa adjudicataria aportará recursos adicionales hasta completar las horas previstas.

8.4 Acreditaciones y documentación laboral

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

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

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

8.5 Entregables del proyecto y actas de seguimiento

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

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

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	24/45	

8.6 Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios

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

En caso de existir disconformidades, el contratista dispondrá de tres días hábiles para su corrección y entrega conforme. La reiterada disconformidad en la prestación de los servicios podrá ser motivo de solicitud de sustitución del técnico por parte del Responsable de los trabajos, por otro perfil que cumpla con los niveles de experiencia solicitados en el concurso.

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

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

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

8.7 Régimen del personal de la adjudicataria

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

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

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

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

8.8 Confidencialidad de la información

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

- No aplicar o utilizar los datos personales obtenidos, para fines distintos a los que figuren en el contrato, ni cederlos ni siquiera para su conservación a otras personas.
- Guardar secreto profesional respecto de los mismos, aún después de finalizar sus relaciones con SANDETEL.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	25/45	

- Adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, tratamiento o acceso no autorizado.

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

Los titulares de los datos personales podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo su solicitud por escrito a las oficinas de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., sitas en Tomares (Sevilla), Avenida de la Arboleda s/n 41940 con la referencia “protección de datos personales”.

La empresa adjudicataria deberá observar reserva absoluta de la información obtenida en el desarrollo de la prestación del servicio. No podrá transferir a personas o entidades información alguna recibida con ocasión de los trabajos o con relación a los mismos, sin el consentimiento previo, por escrito, de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. Asimismo, y antes de la aceptación devolverá todas las informaciones que le hayan sido suministradas en sus soportes originales. En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

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

8.9 Plazos y penalizaciones

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

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

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

Cuando existan disconformidades con la prestación del servicio, el responsable de SANDETEL emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto.

No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación del servicio.

8.10 Garantía de los trabajos realizados

Todos los trabajos realizados en el marco de la duración del contrato tendrán una garantía de 12 meses a partir de la aceptación de los mismos por parte de SANDETEL. Durante dicho período se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados. Asimismo, durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y,

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

PPT - Servicio de Gestión de Contenidos y Diseño

26

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	26/45	

de ser necesario, asistencia en las instalaciones de SANDETEL, para la resolución de los problemas que se planteen y tengan su origen en los trabajos realizados objetos del presente pliego.

8.11 Seguridad de servicios en la nube en modalidad SaSS

El adjudicatario, dentro de los servicios que proporcionará en el marco del presente contrato, analizará los Términos de Servicio (ToS) como paso previo a su puesta en marcha para valorar si estos términos son suficientes para la correcta prestación del servicio en el marco normativo de aplicación a SANDETEL y a la Junta de Andalucía en general.

De forma general, el adjudicatario en su labor de gestor deberá:

- Se deben establecer acuerdos de nivel de servicio (SLA) adecuados a la necesidad del servicio y de los Términos del Servicio (ToS) y elevarlos a la Dirección del Proyecto para su aprobación previa a su puesta en marcha.
- Se deberá gestionar de manera efectiva el uso diario de los servicios externos, en especial aquellos servicios cuyo uso no pueda ser determinado por la simple estimación de las unidades de tiempo requerido o tengan un limitado el número de unidades a consumir en periodo determinado. En cualquier caso, el adjudicatario deberá articular los medios oportunos para evitar riesgos financieros, de seguridad y/o operación del servicio; conforme a lo acordado con la dirección de proyecto.
- Se deberá garantizar la seguridad de los datos, sus flujos, en caso de existir, informaciones clave y en general todo tipo de datos que puedan poner en riesgo el servicio.
- Se deberá estar a las normas y mejores prácticas establecidas por los organismos de referencia a nivel autonómico, estatal y europeo. Siendo especialmente relevante seguir las indicaciones y procedimientos recogidos en el Esquema Nacional de Seguridad aplicables a servicios en la nube y todas aquellas consideraciones, guías o pautas que establezca el CCN en el marco de estos servicios.
- En caso de ser necesarias para la prestación de los servicios se deben tomar medidas para proteger la interconexión de sistemas, especialmente aquellos que se encuentren dentro del ámbito interno de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, evitando riesgos de seguridad y fugas de información.
- En cualquier caso, se deben implementar medidas específicas para proteger los servicios en la nube y extenderlas a todos los posibles actores que puedan interactuar con los servicios contratados.

9 ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	27/45	

ANEXO I. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

El cumplimiento de la fecha de entrega y los tiempos de respuesta y ejecución en los trabajos son críticos para el éxito de su implantación y para reforzar la actitud positiva de los usuarios. Por esta razón, se han definido unos niveles mínimos que deben aplicarse a esta licitación.

Servicio	KPIs	Descripción del cálculo del ANS	ANS	Penalización
Diseño de elementos gráficos estándar	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	<10 h	1 ticket de grabación por cada dos horas absolutas de retraso
	Peticiones reabiertas	% de tickets en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso"	<35% al mes	5 tickets de grabación por punto porcentual de tickets reabiertos que supere el ANS
Elaboración de informes	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	< 150 h	5 tickets de grabación por cada dos horas absolutas de retraso
Formación	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	< 150 h	5 tickets de grabación por cada dos horas absolutas de retraso
Actualización de contenidos	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	<10 h	1 ticket de grabación por cada dos horas absolutas de retraso
	Peticiones reabiertas	% de tickets en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso"	<35% al mes	5 tickets de grabación por punto porcentual de tickets reabiertos que supere el ANS
Creación de contenidos	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	<10 h	1 ticket de grabación por cada dos horas absolutas de retraso
	Peticiones reabiertas	% de tickets en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso"	<35% al mes	5 tickets de grabación por punto porcentual de tickets reabiertos que supere el ANS
Grabación de contenidos	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	<10h	1 ticket de grabación por cada dos horas absolutas de retraso
	Peticiones reabiertas	% de tickets en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso"	<10%	5 tickets de grabación por punto porcentual de tickets reabiertos que supere el ANS

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	28/45	

ANEXO II. CURRÍCULUM VITAE UNIFICADO DE LOS RECURSOS

- DATOS PERSONALES

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

- TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)

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

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

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

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

Clasificación experiencia valorada (según C1 al C9)	Proyecto (nombre y descripción)	Tiempo trabajado en experiencia valorada (en meses)	Fecha inicio	Fecha fin	Empresa u organismos Cliente y Categoría ejercida en el proyecto	Conocimiento aplicable al proyecto

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	29/45	

- OTRA EXPERIENCIA (por fecha descendente)

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

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

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	30/45	

ANEXO III. TABLA DE TARIFAS

Se requiere que el proveedor oferte un precio unitario por el servicio de Grabación de contenidos, nunca superior a 6,59 €/ticket sin incluir IVA.

El precario del catálogo se obtendrá de multiplicar este precio unitario por las proporciones recogidas en la siguiente tabla:

Área	Servicio	Inductor	Modalidad	Proporción
Diseño	Diseño de elementos gráficos estándar	Ticket ejecutado		2
Diseño	Diseño gráfico y diseño frontend	Hora de dedicación		4,8
Formación y consultoría	Elaboración de informes	Ticket ejecutado		160
Formación y consultoría	Formación	Ticket ejecutado	Simple	50
			Complejo	100
Formación y consultoría	Consultoría y apoyo a la toma de decisiones	Hora de dedicación		5,75
Gestión de contenidos	Actualización de contenidos	Ticket ejecutado	Tipos estructurados	1,75
			Textos	3
Gestión de contenidos	Creación de contenidos	Ticket ejecutado	Tipos estructurados	2
			Textos	6
Gestión de contenidos	Dinamización de redes sociales	Ticket ejecutado	Simple	200
			Complejo	450
Gestión de contenidos	Grabación de contenidos	Ticket ejecutado		1 (máx. 6,59 €/unidad sin IVA)
Gestión de contenidos	Atención al usuario	Hora de dedicación		4,8
Gestión de contenidos	Búsqueda de información	Hora de dedicación		4,8
Gestión de contenidos	Disponibilidad fuera de horario	Hora de dedicación	Tardes	7,5
			Noches y fines de semana	12,5
Gestión de contenidos	Revisión de contenidos	Hora de dedicación		4,8
Gestión de contenidos	Migración de contenidos	Hora de dedicación		4,8

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	31/45	

ANEXO IV. FORMATO PARA PROPUESTA DE CATÁLOGO DE SERVICIOS

Descripción del Servicio	
Herramientas y técnicas	Perfiles y dedicación
Entradas	Salidas
Indicadores	
Modelo de dimensionamiento	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	32/45	

ANEXO V. FORMATO PARA PROPUESTA DE INFORMES

Título del informe	
Índice detallado de contenidos	
Entradas necesarias	Perfiles implicados y dedicación
Técnicas de investigación y evaluación que se aplicarán	Herramientas tecnológicas de soporte

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	33/45	

ANEXO VI. METODOLOGÍA SSII

Los Sistemas de Información objeto del presente contrato se rigen por la metodología denominada Metodología SSII cuya base se sustenta en los criterios de Madeja y de Métrica v3.

Para la correcta gestión de las aplicaciones del Área de Desarrollo se utiliza la denominada “Herramienta de Gestión de Proyectos” (HGP), la cual está basada en Redmine. Esta herramienta es accesible por la empresa adjudicataria desde fuera de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA) y en ella es donde se debe documentar todo el trabajo que se realice diariamente, así como realizar la imputación de esfuerzos.

La Metodología SSII está en continua evolución para su mejora, por esta razón durante el proyecto se podrá modificar la misma con un periodo de adaptación por parte de la empresa adjudicataria que será fijado según la complejidad de los cambios, pero nunca superior a 3 meses.

En el arranque del servicio se le proporcionará acceso a la Metodología SSII a la empresa adjudicataria. En ella podrá consultar los módulos y documentos que la componen. Los más importantes son:

- Kit de bienvenida a la Metodología SSII: documento dónde se detallan de manera resumida los aspectos más destacados de la Metodología.
- Áreas de conocimiento: documentos generales que describen los conceptos, términos y actividades que conforman un área de especialización (Gestión del desarrollo, Gestión de adquisiciones, Gestión de proyectos, etc.):
- Procedimientos o Instrucciones técnicas: documentos que particularizan para un Organismo determinado, conceptos, actividades y formas de trabajo descritas de forma general en las Áreas de conocimiento. El contenido de estos documentos es de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria. Son las siguientes,
 - Características técnicas de los SSII
 - Gestión de entornos y repositorios
 - Gestión de entregas SW de los SSII
 - Gestión documental en SSII
 - Uso de HGP en SSII
- Plantillas para los Documentos básicos del proyecto (ver Instrucción técnica “Gestión documental”) y para el resto de productos documentales entregables y que son aplicables a cada una de las fases de desarrollo del proyecto.
- Trípticos de trabajo para apoyo a la Metodología. Son varios: Metodología SSII, Entregas SW y sus herramientas, Herramientas de Aseguramiento de Calidad, Oficina de Calidad y HGP.
- Base de cálculo de los Acuerdos de Nivel de servicios en los proyectos.
- Procedimiento de uso de las herramientas dentro de la Metodología SSII (como, por ejemplo, TestLink).
- Procedimiento de compilación (donde se incluyen las reglas Sonar).
- Checklist de requisitos técnicos (documento utilizado en el Servicio de calidad denominado “Revisión de entregas”).

Es obligatorio que la empresa adjudicataria conozca las herramientas que SANDETEL utiliza para realizar las entregas de software. Así, en cada entrega se deberán utilizar como mínimo las siguientes herramientas:

- HGP (Redmine) que será donde se gestionarán los trabajos a realizar y se centralizarán las comunicaciones con los distintos actores.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	34/45	

- SVN, dónde se subirá el código fuente siguiendo las pautas indicadas en las Instrucciones técnicas.
- Artifactory, donde se incluyen las librerías, los productos binarios derivados de la entrega y ficheros complementarios necesarios para realizar el despliegue

Además, también se proporcionará a la empresa adjudicataria los complementos necesarios y configuraciones específicas de SANDETEL para que pueda realizar las pruebas oportunas en sus instalaciones, como por ejemplo los perfiles de Sonar (Java, JavaScripts y Web) con sus reglas correspondientes, que serán los que se apliquen al código fuente dentro del Servicio de calidad denominado "Revisión estática de código".

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria que replique en sus instalaciones la casuística que existe en nuestros entornos, la infraestructura y el entorno de verificación sobre el que se realizarán las pruebas a la entrega. En ningún caso estará justificado proponer una modificación del entorno del SANDETEL para adaptarlo al entorno de la empresa proveedora.

Por último, además de las entregas parciales y finales del producto contratado, SANDETEL exigirá a la empresa licitadora:

- Entrega completa del producto de forma que permita la ejecución de la compilación de forma interna (a petición de la Dirección del Proyecto se podrá encargar de dicha compilación la Oficina de Proyectos y Aseguramiento de la Calidad).
- Liberación del código fuente de los Frameworks y Librerías con las que haya realizado el proyecto. En el caso en que la propietaria de dichos binarios sea un tercero, se deberá notificar por escrito dicha particularidad al inicio del proyecto reservándose SANDETEL el derecho de cambiar a otro que crea oportuno.

Es muy importante que se tenga en cuenta que la Metodología SSII obliga a la empresa adjudicataria, entre otras cosas a:

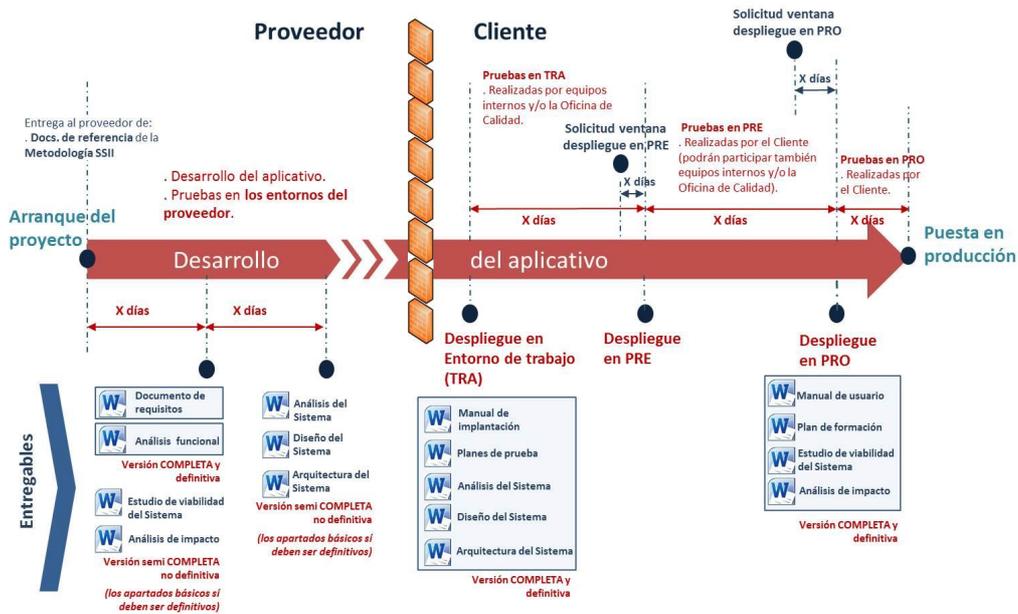
- Mantener al menos dos entornos de trabajo para cada Sistema de Información o Producto, uno para desarrollo propio de sus trabajos necesarios y otro de pruebas accesible desde Internet para realizar pruebas por parte de SANDETEL antes de la entrega.
- Limitar el % de trabajo de la Jefatura del Proyecto a un 10% como mucho respecto a los trabajos del equipo. Para esto debe optimizar los trabajos de gestión.
- Las Entregas SW no deben contener esfuerzos que no sean derivados de la preparación de la propia entrega o servicio (versionado, unificación, compilación, subida a repositorios SANDETEL, ...). En las Entregas SW no deben incluirse esfuerzos distintos a los anteriores como por ejemplo los relativos a las tareas de aseguramiento de la calidad de los desarrollos (pruebas, integración con otros trabajos, ...).
- En las certificaciones de las Órdenes de trabajo, el importe a facturar será el mínimo entre la valoración acordada y el coste de imputación de horas.
- Imputar los trabajos realizados diariamente.
- Las imputaciones deben corresponderse en fecha con las fechas reales en las que se han realizado los esfuerzos.
- Tanto la gestión y transición de los tickets de HGP como el uso de la propia herramienta debe hacerse siguiendo las indicaciones dadas en las Instrucciones técnicas correspondientes.
- Las incidencias (Defectos) deben llevar imputados todos los esfuerzos invertidos en su resolución.
- Desarrollar y entregar nuevas versiones de aquellos Documentos básicos del proyecto afectados por cada evolutivo.
- Al cierre de un pedido/contrato la empresa adjudicataria está obligada a dejar entregado a SANDETEL la última versión actualizada de los Documentos básicos del proyecto según Metodología SSII (Estudio de

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	35/45	

viabilidad, Análisis de impacto, Documento de requisitos, Análisis funcional, Análisis del Sistema, Diseño del Sistema (con el modelo de datos totalmente documentado), Arquitectura del Sistema, Manual de implantación, Planes de prueba, Manual de usuario (incluirá el manual de Administración) y Plan de formación –si se hubiera solicitado–, el código fuente completo, las librerías, ficheros complementarios y cualquier otro elemento necesario para asegurar la independencia de SANDETEL a la hora de mantener el producto en el futuro.

Como orientación general, aunque podrá ser modificada en los contratos derivados correspondientes, se incluyen los siguientes conceptos:

Ciclo de desarrollo de un aplicativo

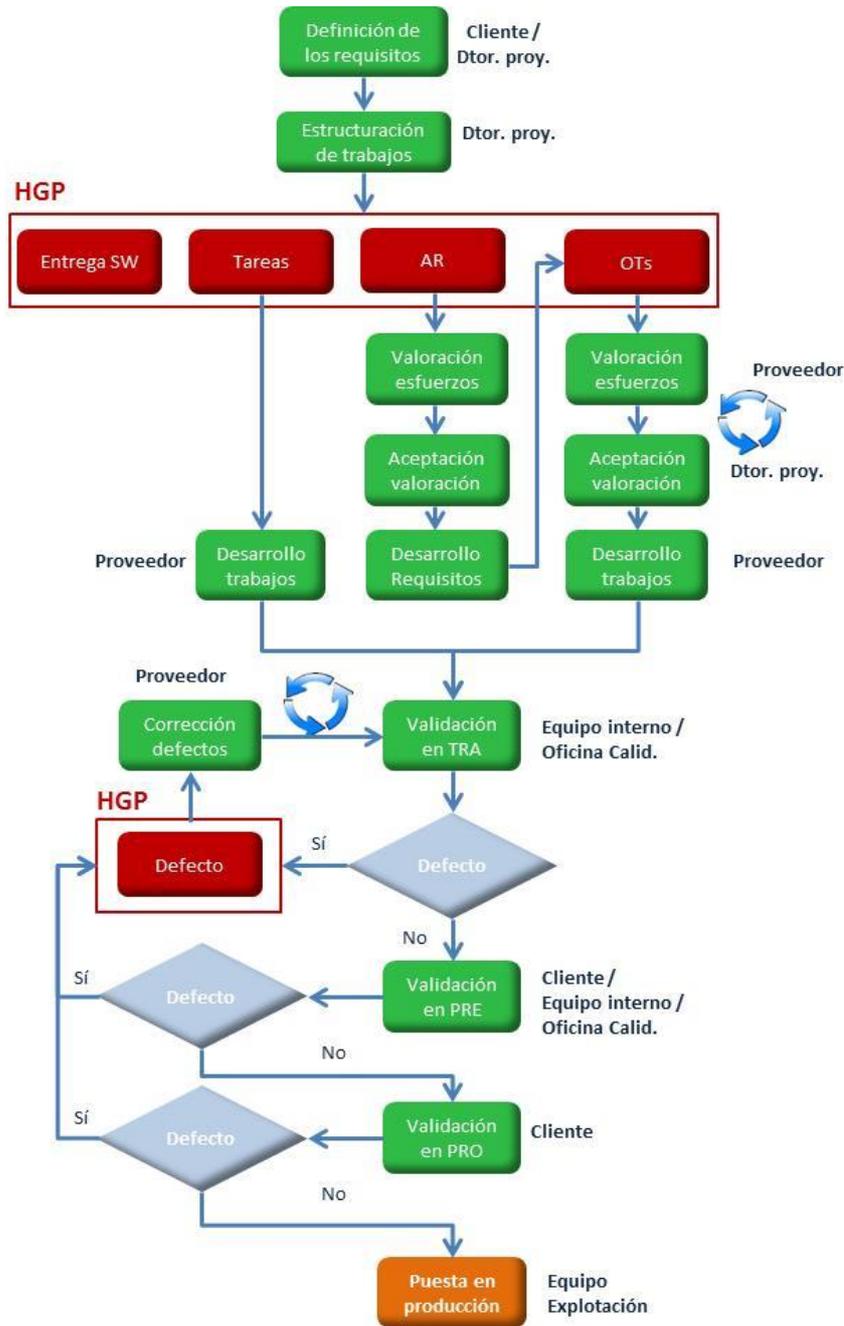


Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024
	CARLOS LEAL ZUBIETE		
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	36/45



Flujo de trabajo según metodología



Buenas prácticas a cumplir

Desde la Dirección del Proyecto se exige a la empresa adjudicataria el cumplimiento de la siguientes Buenas Prácticas:

- Normativa servicios Webs
- ODM

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN					
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		FECHA		25/06/2024
	CARLOS LEAL ZUBIETE				
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V		PÁGINA		37/45

- Checklist de Entregas SW
- Regla Sonar
- Libro Blanco de desarrollo

Normativa servicios Webs

SANDETEL apuesta por establecer pautas arquitectónicas y procedimentales junto con la instalación de software de soporte que permita la migración progresiva hacia una Arquitectura Orientada a Servicios. SOA (Service-Oriented Architecture) es una arquitectura software basada en los conceptos clave de frontend de aplicación, repositorio de servicios, bus de servicios y servicio, entendido este último como artefacto constituido por un contrato, una o más interfaces y una implementación. El objetivo es definir las pautas que se han de tener en cuenta a la hora de desarrollar y consumir servicios web dentro de los SSII de forma que los desarrollos coordinados entre distintos actores se desarrollen de manera coordinada y sin interrupciones.

Definición de políticas

Con el objetivo de aumentar el grado de interoperabilidad y reutilización de los servicios con el consiguiente ahorro de costes y tiempo, es necesario que los servicios web establezcan políticas de construcción y desarrollo en las siguientes materias:

- Documentación
 - Análisis Funcional
 - Diseño Técnico
 - Plan de Pruebas
 - Catalogación
- Políticas de mensajería
 - Políticas de mensajería
 - Reglas de codificación
 - Reglas de nomenclatura
 - Nombre de tipos y semántica de datos
 - Espacios de nombres SOA
 - Gestión de versiones
- Políticas de contratos de servicios
- Políticas de seguridad
- Manejo de errores
- Plantillas WSDL y XSD

Desarrollo y publicación de servicios web

En algunos clientes se utiliza la plataforma WSO2 para publicar servicios a través de un Bus de Integración (ESB). A la hora de desarrollar un servicio para ser publicado en la plataforma de interoperabilidad es importante tener en cuenta los componentes que conforman esta plataforma y que son:

- WSO2 Enterprise Service Bus (ESB): permite el enrutamiento de mensajes, la mediación, transformación, trazabilidad, programación de tareas, enrutamiento alternativo en caso de error, balanceo de carga y otras funcionalidades de integración.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	38/45	

- WSO2 Data Service Server (DSS): componente destinado a la publicación de servicios de datos.
- WSO2 Governance Registry (GREG): es el componente central que gestiona la mayoría de elementos que intervienen en la orquestación de servicios del ESB, ofreciendo funcionalidades como control de versiones de los elementos de la orquestación, gestión unificada de los mismos
- WSO2 Business Activity Monitor: se encarga de la monitorización de métricas SOA, de indicadores clave de negocio que hayan sido definidos y cualquier otro parámetro que sea medible.
- WSO2 Application Server (AS): servidor de aplicaciones web.
- BBDD_DM: base de datos ORACLE con Datos Maestros comunes, sobre la que hay un conjunto de servicios en DSS.
- PROCESOS: procesos (pequeñas piezas de código) desplegados ESB con uso de DSS y BBDD_DM.
- CATÁLOGO: Catálogo de servicios publicados en AS.

Desarrollo de nuevos servicios web

El desarrollo de nuevos servicios web desde el código fuente de alguna aplicación se ajustará a los procedimientos establecidos en Metodología SSII y que estará a disposición del adjudicatario.

Publicación de servicios web a partir del Bus de Integración

A la hora de publicar los servicios web hay que tener en cuenta que:

- Todos los servicios de la organización deben ser publicados y consumidos a través del ESB.
- Todos los elementos de la orquestación deben crearse, siempre que se pueda, como recursos del WSO2 ESB Configuration Registry.

Estos elementos creados como recursos se denominan también dinámicos (por ejemplo, endpoints dinámicos).

La publicación de los servicios web debe estar sujeta a políticas de,

- Estructura de directorios
- Nomenclatura de artefactos y ficheros
- Ubicación de código fuente y entregables

Buenas prácticas en el desarrollo y lógica de enrutado en WSO2 ESB

Es muy importante que se apliquen buenas prácticas en el desarrollo y lógica de enrutado en WSO2 ESB. En este sentido el licitador deberá aplicarlas en cualquier orquestación de servicios. Algunas de las orquestaciones más típicas y que como las demás estarían sujetas a la aplicación de estas buenas prácticas, podrían ser:

- Enrutado dinámico en función de contenido, origen, ...
- Comprobar credenciales en cuerpo del mensaje
- Respuesta con estructura particular
- Reenvío con modificaciones leves (cambios estructurales)
- Reenvío con modificaciones no leves (enriquecimiento)
- Enriquecimiento de varias fuentes
- Migración de servicios

En otras tecnologías de Buses de Integración la normativa variará, pero habrá que cumplirla, será similar.

ODM

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	39/45	

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

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

Da soporte a las siguientes características y necesidades:

- Sincronización: proporciona una sencilla sincronización bidireccional entre el modelo y el diccionario de datos identificándose de forma gráfica las diferencias y resultados de esta comparación. Se pueden extraer una lista de valores y rangos de las restricciones de comprobación de las columnas, soportándose varias conexiones y una opción de exclusión y personalización de los objetos que se comparan, facilitándose de forma integral la generación de scripts con los cambios de estructura generados a desplegar desde cualquier editor de SQL en los distintos entornos de los diferentes clientes de SANDETEL.
- Control de versiones: el historial de versiones (integrado con Subversion) de la estructura del modelo relacional
- (DDL) está disponible a nivel de diseño y del sistema permitiéndose el bloqueo y desbloqueo a nivel de diseño, modelo y subvista. Los diseños se guardan en un fichero XML y un directorio con el mismo nombre que el citado fichero xml.
- Documentación: permitiéndose documentar todos los objetos del modelo multidimensional en campos propios de la herramienta además de los disponibles en el propio diccionario del SBGD incluso de forma automática usando funciones y paquetes PL/SQL definidos a medida. Todo ello en base a unas reglas de diseño y nomenclatura definidas de forma nativa y personalizables las que ayudan a mejorar la integridad y calidad de la documentación de los modelos.
- Diagramación: los diagramas multidimensionales de los modelos (tanto a nivel físico como a nivel lógico) se pueden presentar gráficamente de forma agrupada o divididos de forma temática en subvistas, permitiéndose varios formatos de visualización del modelo relacional y etiquetado lo que ayuda y mejora la comprensión del modelo de datos.
- Exportación: Los modelos se pueden explotar seleccionando las secciones del informe que se desean incluir. Los informes pueden ser generados en diversos formatos partiendo de una subvista específica o a través del modelo completo.

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

Reglas Sonar

El código entregado por el proveedor debe pasar unos criterios de calidad para considerarse correcto. Este chequeo de calidad es realizado mediante la herramienta Sonar, la cual se apoya en una serie de reglas catalogadas por criticidad.

Esta agrupación es la siguiente:

- **Critical**
- **Major**
- **Minor**
- **Info**

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	40/45	

- **Blocker**

Libro Blanco de Desarrollo

Normalmente los clientes de SANDETEL suelen ser técnicamente activo en los que se que desarrolla un buen número de Sistemas de Información (en adelante SSII), además de disponer de un importante número de aplicativos en estado de mantenimiento. El público objetivo de sus corporativos es diverso, desde la ciudadanía hasta el personal interno de sus diversos servicios y Delegaciones.

Desde SANDETEL se ha apostado (al igual que la propia Junta de Andalucía) por la inversión en desarrollos Web/Java EE en tres capas para la mayoría de sus necesidades, y la utilización de Oracle como sistema gestor de bases de datos relacionales. El Libro Blanco está enfocado principalmente a este tipo de desarrollos, sobre todo en lo que se refiere a las secciones más tecnológicas del documento. Ello no quiere decir que desde SANDETEL no pueda realizar en el futuro desarrollos en otras arquitecturas tecnológicas, además de mantener sus SSII actuales.

Además, los desarrollos Java EE se hace uso de un buen número de SSII externos a la misma, como podrían ser:

- Servicios de Administración Electrónica:
 - @Firma (autenticación y firma digital con certificados)
 - @RIES (registro integrado de entrada/salida)
 - Notific@ (plataforma de notificaciones telemáticas fehacientes)
 - Portafirmas (plataforma de firma electrónica de documentos)
 - Etc.
- Servicios de Tramitación:
 - Trew@
 - Model@
 - PTw@nda (Plataforma de Tramitación)
 - PTC (Plataforma de Tramitación Corporativa)
 - Tramitadores particulares
 - Servicios de Gestión Documental: Alfresco
 - LDAP corporativo

Además de esta integración con servicios generales de la Junta de Andalucía, suele existir la necesidad de integración entre SSII propios de distintos Organismos.

En definitiva, en la actualidad SANDETEL tiene la responsabilidad de la planificación, gestión, construcción y mantenimiento de SSII heterogéneos y complejos, en algunos casos de gran magnitud y con fuertes necesidades de integración y disponibilidad.

El Libro Blanco como guía ágil de Desarrollo de SSII, persigue diferentes objetivos que en su mayoría provienen de las dificultades localizadas en la actualidad. Entre ellos:

- Estratégicos
 - Homogeneización de las arquitecturas de desarrollo, que es la vía para conseguir otros objetivos estratégicos:
 - Mantenibilidad de las aplicaciones

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	41/45	

- Independencia del proveedor
- Definición de una arquitectura orientada a servicios.
- Compatibilidad entre SSII
- Reutilización de código
- Homogeneización de la metodología de desarrollo y realizar un aseguramiento de la calidad de los entregables
- Aumento de la operatividad de la puesta en marcha de versiones
- Técnicos
 - Aumento de la calidad de los desarrollos, asegurando la escalabilidad de las soluciones.
 - Aumento de la calidad de la capa de cliente, asegurando la accesibilidad y usabilidad de las soluciones.
 - Disponibilidad del código fuente actualizado
- Seguridad
 - Estandarización de los mecanismos de autenticación (en particular en lo referente al uso de @Firma) y autorización, en consonancia con el proyecto de Sistema de Gestión de Identidades de la Consejería de Innovación Ciencia y Empresa.
 - Eliminación de riesgos como:
 - SQL Injection
 - Inyección de parámetros en URLs de aplicaciones que no mantienen el estado únicamente en servidor (ejemplo: continuarExpediente.do?idexpediente=1)
 - Otros tipos de XSS (Cross Side Scripting)
- Orientación a Servicios

A través de la implantación de una metodología de trabajo plasmada en el Libro Blanco de Desarrollo, se persigue orientar su arquitectura hacia servicios (SOA, Service-Oriented Architecture). Los diversos SSII deberán hacer uso y publicar servicios en un catálogo centralizado de servicios, distribuido en un ESB (Enterprise Service Bus).

Se adjunta una tabla con una breve enumeración de las principales directrices del documento, indicando en qué apartado o capítulo han sido descritas.

DIRECTRIZ	TIPO
La codificación de todos los ficheros del código fuente debe ser UTF-8, salvo para los. properties y .apt	General
Todos los métodos públicos de las clases deben disponer de Javadoc, incluyendo el autor	General
Se utilizará Log4J y Commons Logging para realizar la gestión de logs de las aplicaciones Java, evitando la escritura directa a consola con System.out (salvo en pruebas unitarias Junit). La instancia debe llamarse <i>log</i> .	General
Se define una nomenclatura específica para cierto tipo de clases	General
Los paquetes de los aplicativos deberán seguir el patrón es.juntadeandalucia.organismo.APLICACION, salvo librerías propias de las empresas desarrolladoras y proyectos reutilizados de otros organismos	General

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	42/45	

Dentro de la capa de presentación de las aplicaciones Java EE, se deberá utilizar una implementación del estándar Java Server Faces (JSF).	Java EE
Se deberá utilizar un framework de templating (plantillas)	Java EE
Las JSPs no podrán contener ningún tipo de scriptlet	Java EE
Deberá evitarse el desarrollo particular de Javascript para efectos gráficos o Ajax, utilizando librerías existentes en el mercado	Java EE
Se evitará el código duplicado, pudiendo utilizar el plugin Maven PMD para detectarlo	Java EE
Para la persistencia, se deberá utilizar el estándar JPA (EJB 3.0) y una implementación software libre como Hibernate	Java EE
Toda aplicación interna debe incorporar autenticación con certificado digital, utilizando @firma	Java EE
Las salidas de reporting hacia terceros ajenos al Organismo E deberán estar realizadas sobre formatos abiertos (PDF/A, OpenDocument, etc.)	Java EE
Las salidas de reporting hacia la Consejería podrán utilizar formatos propietarios (XLS, DOC, etc.) pero deberán estar acompañadas por formatos abiertos (PDF, OpenDocument, etc.)	Java EE
Para la publicación de Web Services deberán utilizarse frameworks Open Source como Axis2 o Xfire / CXF. Deberán evitarse versiones obsoletas.	Java EE
Existe un protocolo a la hora de escoger librerías, siendo prioritarias las propias incluidas en la plataforma Java, y posteriormente las librerías Open Source de fuentes reconocidas	Java EE
Si se utilizan ficheros XML, deben estar bien formados y ser válidos contra un esquema XSD existente	Java EE
Los esquemas XSD deben estar contenidos en /src/site/docs/xsd	Java EE
El esquema XSD de un XML debe tener un namespace con versión	Java EE
Se debe respetar una notación XML en minúsculas, utilizando la mayúscula para la separación entre palabras	Java EE
Se deberán utilizar frameworks para las operaciones con XML (lectura, escritura, validación, etc.) en lugar de desarrollos particulares con cadenas	Java EE
Todo contenido Web cuyo destino debe ser la ciudadanía debe alcanzar un nivel AA de accesibilidad	Capa de Cliente
Se prohíbe terminantemente la maquetación con tablas	Capa de Cliente
Deberán utilizarse marcado semántico; particularmente se deberán usar convenientemente las etiquetas de títulos / subtítulos <h1>,<h2>...	Capa de Cliente
Se debe separar la responsabilidad de la capa de usuario en las capas de contenido (HTML), presentación (CSS) y comportamiento (Javascript)	Capa de Cliente

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	43/45	

Deberán realizarse pruebas de compatibilidad con navegadores: Internet Explorer 7 o superior, Firefox 29 o superior y Google Chrome 34 o superior	Capa de Cliente
Todos los proyectos Java deben estar contruidos sobre Maven	Maven
El pom.xml deberá contener una información mínima, incluyendo la versión del aplicativo	Maven
El pom.xml contendrá en su configuración la ubicación del código fuente, a través del plugin <scm>, apuntando al tag de la versión concreta	Maven
Los proyectos deben compilar dentro de la red corporativa de la Junta de Andalucía, por lo que las dependencias deben apuntar a librerías visibles en la red. Para esto se define un procedimiento respecto a la dependencia de librerías	Maven
Deberán evitarse las dependencias con intervalos completamente abiertos	Maven
Se deberá seguir un estándar de numeración en el versionado que se indica en el pom.xml	Maven
Se deberán incluir una serie de recursos para generar el site Maven con estilo corporativo	Maven
Se indican una serie de plugins mínimos a integrar en todo proyecto Maven	Maven
La configuración de los sistemas deberá basarse en la inclusión de los parámetros en el XML de contexto, recuperando las propiedades por JNDI. Se evitarán así técnicas como el hardcoded, los ficheros properties o la configuración en base de datos	Gestión de la configuración
Se utilizarán error pages para los distintos tipos de excepciones	Seguridad
Se plasman técnicas de seguridad	Seguridad
Se define una política de contraseñas para aquellas aplicaciones que requieran el uso específico de usuarios y contraseñas para el sistema	Seguridad
Queda expresamente prohíba la ofuscación de código fuente Java	Seguridad
Se incluirá una funcionalidad de auditoría de operaciones importantes	Seguridad
Se incluirá una auditoría de base de datos, cumpliendo LOPD cuando sea aplicable	Seguridad
Se respetará la nomenclatura de usuarios, prefijos, roles y tablespaces marcada por Metodología SSII	Base de Datos
Se deberán seguir técnicas de optimización	Base de Datos
Se seguirá el formato de entregas marcado por Metodología SSII	Base de Datos
Los ficheros SQL que incluyan múltiples sentencias dispondrán de mensajes prompt en pantalla	Base de Datos
Todos los ficheros SQL de las diferentes entregas irán dentro del código fuente, en /src/main/sql/<version>	Base de Datos
SANDETEL está enfocando su arquitectura hacia SOA; antes de desarrollar un servicio deberá consultarse si no existe ya	Orientación a Servicios

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHBCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	44/45	

Una vez desarrollado un servicio, se consultará si debe desplegarse dentro del Catálogo de Servicios para su posterior reutilización	Orientación a Servicios
Se incluyen pautas para desarrollo de proyectos de ciertas temáticas, como proyectos de tramitación de expedientes, portales públicos (Web), desarrollo de módulos de cartografía (GIS) y módulos datawarehouse	Paradigmas SI
Las aplicaciones deberán incluir pruebas unitarias basadas en Junit, utilizando además el plugin Surefire Report	Aseguramiento de la calidad
Cada proyecto deberá disponer de un fichero CHANGELOG.txt ubicado en la raíz del proyecto, que contenga una descripción de las funcionalidades / correcciones incluidas en cada una de las versiones entregadas, sirviendo de histórico	Aseguramiento de la calidad
Se utilizará JMeter para realizar pruebas de carga de los sistemas, incluyendo las pruebas en las fuentes del proyecto: /src/site/docs/jmeter/	Aseguramiento de la calidad
Se utilizarán validadores automáticos para garantizar la calidad de la capa de cliente: HTML, CSS, javascript, etc.	Aseguramiento de la calidad
Las plantillas HTML/CSS utilizadas para un sistema de información deben estar incluidas en el código fuente del proyecto: /src/site/docs/templates, y deben ser válidas HTML y CSS	Aseguramiento de la calidad
Deberá seguirse metodología SSII, de cara a la documentación de los proyectos	Documentación
Se establece un mecanismo de entrega, basado en la subida de las fuentes, la generación de un tag, un correcto versionado y la entrega de documentación y librerías	Entregas
Se incluye un documento general con los checkpoints a validar para la entrega de un proyecto	Anexos

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	FECHA	25/06/2024	
	CARLOS LEAL ZUBIETE			
VERIFICACIÓN	Pk2jmGNXHCKD7D9SX8H4LJSQ4KJ7V	PÁGINA	45/45	