

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

### **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA AGENCIA ANDALUZA DE LA ENERGÍA**

CONTR 2021 1139659

(AAE2021-0060)

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas se aprueba para su utilización en el expediente de contratación referenciado mediante resolución del Director Gerente de la Agencia Andaluza de la Energía de esta misma fecha, mediante memorias justificativas de fechas 10 de diciembre de 2021 y 3 de febrero de 2022.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 1 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA AGENCIA ANDALUZA DE LA ENERGÍA.

### 1. ANTECEDENTES

La Agencia Andaluza de la Energía, creada por la Ley 4/2003, de 23 de septiembre, tiene la consideración de agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1 b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, conforme se establece en el Decreto 217/2011, de 28 de junio y en el Decreto 21/2005, de 1 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Andaluza de la Energía, modificado por el Decreto 8/2014, de 21 de enero, y está adscrita a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior y a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea, de conformidad con lo dispuesto en los Decretos 114/2020 de 8 de septiembre y 116/2020 de 8 de septiembre, respectivamente.

La Agencia se enfrenta al reto continuo de proporcionar unos servicios generales modernos y eficientes, así como llevar a cabo de una manera óptima el desarrollo de sus competencias, para ello las tecnologías de la información y comunicación (TIC) desempeñan un papel crucial, así como la protección y seguridad de los tratamientos de datos que realiza.

### 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA AGENCIA ANDALUZA DE LA ENERGÍA. El servicio abarca el conjunto de mantenimiento de aplicaciones informáticas de la Agencia, el soporte a los servidores, el servicio microinformático, así como los servicios de consultoría para la Esquema Nacional de Seguridad, ciberseguridad y protección de datos de carácter personal.

Se requiere la contratación como unidad única de servicios necesarios para la gestión, mantenimiento, puesta en marcha y disponibilidad de los sistemas informáticos necesarios para el correcto funcionamiento de la Agencia.

La prestación asociada a este contrato se realizará en base de un conjunto de lotes. La división de estos lotes se ha configurado en la medida que se pueda incrementar la eficacia y eficiencia durante la ejecución del contrato y de acuerdo con las necesidades y funcionalidades que la Agencia Andaluza de la Energía debe cubrir.

A continuación, se enumeran los distintos lotes de los que consta el siguiente pliego:

- **LOTE 1.** SERVICIO DE SOPORTE MICROINFORMÁTICO.
- **LOTE 2.** SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y SERVICIOS CRÍTICOS.
- **LOTE 3.** SERVICIO DE SOPORTE DE PORTALES Y PROGRAMACIÓN.
- **LOTE 4.** SERVICIO DE SOPORTE PARA EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD, CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La prestación de los trabajos objeto de la presente contratación se realizará a través de los cuatro lotes anteriormente enumerados. Dentro de los servicios que son objeto de los lotes, se incluyen las siguientes tipologías de servicios transversales, que se clasifican en función de la solvencia técnica o cualificación requerida al equipo mínimo de trabajo de cada uno de los lotes y que son detallados en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

- Servicio de Gestión de Proyecto (Project Manager)
- Servicio de Analista de Negocio (Business Analyst)

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 2 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Servicio de Desarrollador (Developer)
- Servicio Administración de Sistemas Informáticos (System Administrator)
- Servicio de Especialista en Medios Digitales (Digital Media Specialist)
- Servicio de Soporte de Servicios (Service Support)
- Servicio de Administrador de Datos (Data Administrator)
- Servicio de Especialista en redes (Network Specialist)
- Servicio de Consultor Digital (Digital Consultant)
- Servicio de Especialista en Ciberseguridad (Cyber Security Specialist)

**3. NORMATIVA DE APLICACIÓN**

Los desarrollos de los trabajos debe contemplar lo dispuesto en la Ley 39/2015 respecto de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas, el papel de la persona interesada en el procedimiento administrativo, reconociendo tanto su derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, como la de asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados; la representación y los registros electrónicos de apoderamientos; los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento y los sistemas de firma admitidos por las administraciones públicas, el uso de medios de identificación y firma en el procedimiento administrativo –y la separación entre identificación y firma electrónica y la simplificación de los medios para acreditar una u otra-; la forma de los actos administrativos; las cuestiones relativas a solicitudes de iniciación, comparecencia de las personas, así como la obligación de resolver y el nuevo cómputo de plazos; las notificaciones a través de medios electrónicos; la emisión de documentos y sus copias así como los documentos aportados por los interesados y su relación con el expediente y el archivo electrónico.

Asimismo, también debe contemplarse lo dispuesto en la Ley 40/2015 en relación con el funcionamiento electrónico del Sector Público (sede electrónica, Portal de internet, sistemas de identificación de las administraciones públicas, actuación administrativa automatizada, sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada, firma-e del personal al servicio de las administraciones públicas, aseguramiento e interoperabilidad de la firma-e, archivo electrónico de documentos); la gestión compartida de servicios comunes (sistemas de información y comunicaciones); las técnicas de colaboración (suministro de Información, sistemas integrados de información administrativa); el intercambio de datos en entornos cerrados de comunicación y transmisiones de datos entre administraciones públicas.

De igual modo, debe atenderse a lo establecido en Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, que desarrolla la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en lo referido a la actuación y el funcionamiento electrónico del sector público.

Igualmente, con esta contratación se persigue materializar las medidas establecidas en el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, a fin de dotar a la Agencia de medios que permitan una actividad administrativa más simple, sencilla, ágil y accesible a la ciudadanía y a las empresas.

**4. ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 3 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## LOTE 1. SERVICIO DE SOPORTE MICROINFORMÁTICO

### 1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

El objetivo de los trabajos es el análisis y resolución de las incidencias de carácter microinformático de los equipos y sistemas de los que dispone la Agencia Andaluza de la Energía, y en particular, el soporte técnico a los usuarios de estos y de las distintas aplicaciones corporativas usadas por estos, mantenimiento del parque de equipos y material informático usados, bien sea de forma presencial o remota. A continuación, se detallan estos servicios básicos de forma genérica:

#### Atención a usuarios.

Servicio de atención a usuarios. Esto incluye, entre otros, la atención a usuarios presencial o remota, el soporte tecnológico, el soporte de incidencias y, en general, todas las tareas de contacto con usuarios que debe realizar (interlocución, registro y seguimiento de incidencias, etc....).

#### Mantenimiento preventivo.

Servicio que asegure una correcta presentación, estado general y razonable garantía de funcionamiento de los equipos informáticos del personal de la Agencia. Este mantenimiento consistirá al menos en la limpieza interna de los equipos y la comprobación del correcto funcionamiento tanto del software como de cualquier componente hardware instalado en los equipos informáticos de los empleados de la Agencia, incluyendo la práctica de test de diagnóstico que identifiquen posibles errores ocultos y detección y eliminación de virus, malware o cualquier otro software malicioso.

#### Mantenimiento correctivo.

Se Incluye la reparación de averías y la subsanación de cualquier tipo de incidencia, tanto de naturaleza hardware como software. La reparación de un equipo o de cualquiera de sus componentes no comportará en ningún caso disminución de prestaciones ni de fiabilidad, y deberá salvaguardarse en todo momento la integridad de la información contenida en el equipo objeto de la reparación. Por incidencia de naturaleza software se entiende toda anomalía de funcionamiento de un equipo debida a fallos del software instalado y cualquier otro malfuncionamiento derivado de la acción de software malicioso (virus, malware, etc.). El adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para restituir la funcionalidad del equipo en el menor tiempo posible, incluyendo e la reinstalación o migración del software (Sistema operativo, paquete ofimático y cualquier otro software y hardware necesario en el equipo), que será proporcionado por la Agencia Andaluza de la Energía. Todas las labores indicadas se deberán realizar siguiendo las indicaciones, procedimientos y normativas existentes en la Agencia Andaluza de la Energía.

#### Soporte de red local.

Servicio de soporte de redes locales, que incluya el diagnóstico de problemas de red o de interconexión de equipos, asesoramiento y configuración de los equipos personales para su conexión a red, así como otras acciones resolutorias que la Agencia disponga para tal personal.

#### Soporte de aplicaciones informáticas.

Soporte y asesoramiento a los usuarios sobre el software base (sistemas operativos) y sobre las aplicaciones que tienen instaladas sobre él, de tipo ofimático o de gestión informática (aquellas desarrolladas, instaladas o bajo competencia de la Agencia), quedando incluidas todas aquellas

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 4 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

vinculadas al trabajo de los empleados, de forma que se mejore de esta forma el conocimiento sobre las mismas y su correcta configuración, ayudándose al usuario en el uso para la auto identificación de posibles problemas de funcionamiento.

A continuación, se realiza un desglose más detallado de las tareas que, como mínimo, debe realizar la empresa adjudicataria:

- Resolución de incidencias relacionadas con el hardware y software de los equipos microinformáticos asociados al puesto de trabajo de los usuarios (ordenadores, impresoras, escáneres, portátiles, tabletas digitales, agendas electrónicas o elementos relacionados).
- Puesta en marcha de nuevos puestos de trabajo, equipos y dispositivos, así como la reutilización de los ya existentes en la Agencia para el personal, incluyendo su colocación y verificación del correcto funcionamiento en el puesto del usuario.
- Atención telefónica de incidencias y registro de las mismas en una aplicación de gestión de incidencias diseñada para tal fin.
- Gestión de usuarios (altas, bajas o modificaciones) en los distintos sistemas de información que necesite y siempre conforme a sus directrices técnicas y organizativas de la Agencia.
- Chequeo general y continuado de los sistemas informáticos, de acuerdo a los protocolos establecidos por la dirección del proyecto.
- Monitorización básica de sistemas y servicios instalados en los equipos de los usuarios.
- Instalación, configuración y actualización de sistemas operativos y aplicaciones de escritorio.
- Instalación y configuración de equipos (PCs, impresoras, escaners, portátiles, dispositivos móviles -agendas electrónicas, teléfonos, etc.).
- Actualización de la configuración en DHCP cuando se sustituya un equipo con asignación de IP fija, como es el caso de las impresoras y equipos de acceso público.
- Instalación o sustitución de cualquier componente del equipo de usuarios (módulos de memoria, tarjetas de red, tarjetas de vídeo, discos duros...).
- Desmontaje, traslado e instalación de equipos debidos a cambios de ubicación de los mismos, sustitución de equipos averiados, creación de nuevos puestos de trabajo o situaciones similares.
- Sustitución de consumibles de impresora o similares si así se precisa.
- Revisión y limpieza de equipos e impresoras.
- Asesoramiento en manejo del PC y aplicaciones ofimáticas.
- Verificación del cableado de red ya instalado y su conexión, Detección y localización de las averías más comunes relacionadas con el cableado de red.
- Monitorización de redes locales, sistemas y servicios. Creación de nuevos servicios a partir de una plantilla definida por la Agencia.
- Configuración de redes Wireless y/o bluetooth.
- Realización de los informes relativos a la atención y soporte.

Todas estas tareas deben realizarse ajustándose a la coordinación, instrucciones y protocolos que establezca el personal de la Agencia para cada caso. En ningún caso podrán realizarse de forma autónoma y sin conocimiento de la Agencia.

## 2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará constituido por los miembros definidos en el **Anexo XV** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para el lote correspondiente. Dicho equipo de trabajo que desarrollará la prestación de los servicios contratados deberá estar formado por las personas enumeradas en la oferta de la adjudicataria.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 5 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Si por circunstancias excepcionales fuese necesaria la sustitución de alguno de los miembros de dicho equipo durante la ejecución del contrato, se comunicará previamente a la Agencia Andaluza de la Energía, siempre que se cumplan con los requisitos mínimos de cualificación y experiencia exigidos para el compromiso de adscripción de medios personales y en el presente pliego. La Agencia Andaluza de la Energía verificará este extremo a fin de velar por el adecuado cumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adecuar el equipo de trabajo a las necesidades del servicio o a las circunstancias extraordinarias que puedan concurrir, reduciendo o ampliando el mismo según corresponda, siempre que se garantice el compromiso de adscripción de medios humanos del equipo de trabajo mínimo antes referido.

En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente pliego por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de alguna/s de las personas que integren el referido equipo de trabajo, siempre que se cumpla con la mismos requisitos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos que rigen la presente contratación, previa comunicación a la Agencia Andaluza de la Energía.

Se exige un máximo de cinco días como curva de aprendizaje para el comienzo de la prestación del servicio al completo. Por curva de aprendizaje se entenderá el tiempo que requiere el equipo de trabajo para comenzar la ejecución de los trabajos objeto del contrato de una forma óptima y cumpliendo los plazos de entrega acordados en cada orden de trabajo. La curva de aprendizaje del equipo de trabajo, así como la formación necesaria para adquirir los conocimientos necesarios para la elaboración de las tareas, no será en ningún caso imputable a la Agencia.

Es un objetivo prioritario de la Agencia Andaluza de la Energía asegurar la calidad de los trabajos realizados. Para ello la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita realizar una gestión y seguimiento adecuado del mismo.

#### **Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía**

La Agencia Andaluza de la Energía designará un responsable del contrato que ejercerá asimismo la Dirección del Proyecto y en particular, ejercerá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento y coordinación de la adecuada prestación de los servicios y proporcionar las instrucciones necesarias.
- Velar por la adecuada ejecución de los servicios, así como el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de los mismos.

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario facilitará en todo momento al personal técnico designado por el responsable del contrato, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

### **3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y MEDIOS MATERIALES**

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 6 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Todos los trabajos se realizarán en las instalaciones de la Agencia Andaluza de la Energía, siendo su sede principal la situada en la C/Isaac Newton, N°6. El equipo de soporte técnico de la empresa adjudicataria deberá desplazarse a las instalaciones de la Agencia, con el propósito de realizar el servicio in situ. Los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria.

La Agencia Andaluza de la Energía designará las jornadas semanales de servicio técnico en sus instalaciones para que se realicen las tareas necesarias de soporte in situ. La Agencia señalará a priori de una serie de actuaciones que el servicio técnico deberá acometer durante la jornada, pudiéndose incluir las tareas que surjan durante la prestación del servicio técnico en la Agencia y que requieran su atención dada la prioridad de la tarea, y que siempre serán gestionadas y autorizadas por la Agencia.

La Agencia podrá requerir el servicio técnico de una forma más intensiva y de forma planificada debido a que se prevea una carga de trabajo elevada o puntual. La Agencia avisará y planificará con la suficiente antelación a la empresa adjudicataria para realizar estas actuaciones sobrevenidas.

#### 4 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### 5 ENTORNO TECNOLÓGICO

A continuación, se presenta la relación de equipos actualmente presentes en la Agencia, sin perjuicio de que dicho inventario pueda variar en función de las necesidades de la entidad:

- Equipos de sobremesa y portátiles: Formado por aproximadamente 280 ordenadores con plataforma Intel y sistemas operativos de la familia Windows, con al menos 2 GB de memoria RAM.
- Multifunciones: 6 multifunciones a color, con funciones de impresión y escaneo en red y fotocopiado.
- Dispositivos móviles: Smartphones y tabletas, con sistemas IOS y Android. Se dispone de módems con distintas tarjetas de dato.
- Impresoras de red. Existen varias impresoras de red repartidas por las instalaciones de la Agencia (laser monocromas e inyección a color).

El servicio se prestará sobre los siguientes entornos tecnológicos, detallándose a continuación, los más importantes existentes actualmente en la Agencia Andaluza de la Energía:

Puestos de trabajo:

- Sistemas operativos de la familia Microsoft Windows
- Sistemas operativos basados en Linux.
- Clientes de red Microsoft. Samba.
- Clientes de correos: Outlook, Thunderbird, Webmail.
- Paquetes ofimáticos Microsoft Office, Libre Office y Open Office.
- Internet Explorer, Chrome y Firefox.
- Software corporativo (Circuit, Autofirma, Autocad, Cliente Microsoft Dynamics Nav, PSI, etc.)
- Acceso a la Oficina Virtual y el Portal de eAdministración.
- Software de gestión de Certificados Personales (firma electrónica).
- Administración electrónica a nivel de usuario avanzado

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 7 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Mensajería instantánea (Jabber o similar).
- Herramientas de control remoto del puesto (DameWare, Escritorio remoto, etc...)
- Acceso a aplicaciones cliente creadas en la Agencia.
- Equipos multifunción, fotocopiadoras e impresoras.
- Acceso remoto (cliente VPN, cliente Citrix Metaframe, etc...)

Redes Locales y comunicaciones:

- Redes Microsoft.
- Protocolos TCP/IP.
- Redes Ethernet.
- Redes Wireless.
- Otras conexiones: Bluetooth, infrarrojos o similares

Otros entornos:

- Dispositivos móviles (terminales móviles y tabletas basados en iOS o Android).
- Equipamiento audiovisual (sistemas de video, videoconferencia, proyectores, pizarras digitales, DVD o similar).

## 6 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y ESTADO DEL MISMO

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

- Seguimiento continuado de la evolución del servicio por parte del responsable del contrato.
- La empresa adjudicataria del proyecto deberá entregar un resumen del estado de ejecución del proyecto, control de las horas de soporte incurridas y los informes de certificación si se estiman oportunos por el responsable del contrato por parte de la Agencia.

### **Flujo de trabajo**

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a incidencias o peticiones de trabajo.

Todas las incidencias recibidas se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias de la Agencia, basado en la herramienta de seguimiento de incidencias denominado mantis. Las incidencias deberán ser clasificadas según su prioridad:

- Prioridad alta:
  - Afectan a varios usuarios, con cese de servicio (el problema provoca que varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas).
  - Afectan a puestos de trabajo de atención al público.
- Prioridad media:
  - Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.
- Prioridad baja:
  - El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 8 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



En cualquier caso, el Responsable del Contrato podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance. Para la asistencia en las incidencias se exige un tiempo de respuesta máximo de:

- Prioridad alta: 5 horas
- Prioridad media: 3 días
- Prioridad baja: 1 semana

En caso de realizarse una petición de trabajo, la empresa adjudicataria estudiará la petición de trabajo y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para la ejecución de la misma, indicando las horas de servicios necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición.

De forma puntual se podrán requerir servicios o tareas, que, por su carácter de urgencia, se deban prestar de una forma inmediata, no siendo necesaria la realización de una petición de trabajo o incidencia con anterioridad, quedando esta circunstancia recogida en el sistema de gestión de incidencias usado en el proyecto con posterioridad.

## LOTE 2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y SERVICIOS CRÍTICOS:

### 1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

La Agencia dispone de una red interna que junto con la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA) proporcionan los servicios necesarios para el trabajo diario del personal de la Agencia, así como los distintos servicios que se proporcionan al exterior en lo referente a la publicación de servicios y contenidos.

La red está formada por un conjunto de equipos, como son los propios elementos de gestión e implementación de la red tales como firewall, switches o servidores tanto de uso interno o externo, así como equipos de almacenamiento de información.

Por ello se requiere de un servicio que cubra las necesidades de gestión, administración y actualización de los sistemas que dan soporte a la red de la Agencia, y en particular, los siguientes:

- Servicio de Administración de Sistemas Operativos de la familia Linux y Windows.
- Servicios de publicación web mediante servidores de aplicaciones Tomcat, Apache o similares.
- Servicio de gestión de cortafuegos.
- Gestión y mantenimiento de Red informática.
- Gestión, configuración y mantenimiento de Bases de Datos corporativas.
- Gestión, configuración y mantenimiento de Gestores Documentales corporativos.
- Monitorización de sistemas informáticos.

Con el presente lote se pretende dar soporte a todos los sistemas detallados en el entorno tecnológico referido en el apartado 3.5 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Para ello se realizarán, como mínimo, las siguientes tareas:

- Mantenimiento, soporte y gestión del sistema de cortafuego y seguridad perimetral.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 9 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Mantenimiento, soporte y gestión de los entornos de pruebas, pre-producción y producción.
- Mantenimiento, soporte y gestión de las máquinas virtuales.
- Mantenimiento, soporte y gestión a nivel hardware de los equipos servidores.
- Mantenimiento, soporte y gestión de la infraestructura de red.
- Mantenimiento, soporte y gestión de la VoIP.
- Mantenimiento, soporte y gestión de los sistemas de gestión internos.
- Mantenimiento, soporte y gestión de las bases de datos corporativas.
- Mantenimiento, soporte y gestión de los gestores documentales corporativos.
- Instalación, mantenimiento y gestión de cualquier nuevo sistema que sea instalado por la Agencia dentro del ámbito de los servicios objeto del presente lote.

## 2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará constituido por los miembros definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Dicho equipo de trabajo deberá estar formado por las personas enumeradas en la oferta adjudicataria. Si por circunstancias excepcionales fuese necesaria la sustitución de alguno de los miembros de dicho equipo durante la ejecución del contrato, se comunicará previamente a la Agencia Andaluza de la Energía, justificando dicho cambio, siempre que se cumplan con los requisitos mínimos de cualificación y experiencia exigidos. La Agencia Andaluza de la Energía verificará este extremo a fin de velar por el adecuado cumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adecuar el equipo de trabajo a las necesidades del servicio o a las circunstancias extraordinarias que puedan concurrir, reduciendo o ampliando el mismo según corresponda, siempre que se garantice el compromiso de adscripción de medios humanos del equipo de trabajo mínimo antes referido. En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente pliego por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de alguna/s de las personas que integren el referido equipo de trabajo, siempre que se cumpla con la mismos requisitos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos que rigen la presente contratación, previa comunicación a la Agencia Andaluza de la Energía.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la adecuada ejecución del objeto del contrato y las tareas que lo integran.

Se exige un máximo de cinco días como curva de aprendizaje para el comienzo de la prestación del servicio al completo. Por curva de aprendizaje se entenderá el tiempo que requiere el equipo de trabajo para comenzar la ejecución de los trabajos objeto del contrato de una forma óptima y cumpliendo los plazos de entrega acordados en cada orden de trabajo. La curva de aprendizaje del equipo de trabajo así como la formación necesaria para adquirir los conocimientos necesarios para la elaboración de las tareas, no será en ningún caso imputable a la Agencia.

### Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía

La Agencia Andaluza de la Energía designará un responsable del contrato que ejercerá asimismo la Dirección del Proyecto y en particular, ejercerá las siguientes funciones:

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 10 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Realizar el seguimiento y coordinación de la adecuada prestación de los servicios y proporcionar las instrucciones necesarias.
- Velar por la adecuada ejecución de los servicios, así como el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de los mismos.
- Decidir, en lo que le corresponda, sobre las propuestas realizadas por el Jefe del Proyecto.

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario facilitará en todo momento al personal técnico designado por el Responsable del contrato, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

#### Jefe de proyecto

La empresa adjudicataria designará un Jefe del Proyecto que estará a cargo del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del servicio, a quien corresponderá la dirección de la ejecución del proyecto, y que será el interlocutor con la Agencia Andaluza de la Energía a estos efectos.

Son sus funciones:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo.
- Organizar la ejecución de la efectiva prestación de los servicios.
- Proponer al Responsable del contrato, las posibles modificaciones de las órdenes de trabajo de las tareas surgidas del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Planificar la disponibilidad de los recursos de manera que se cumplan las condiciones de ejecución previstas en el presente pliego.

La Jefatura de Proyecto será responsable de facilitar al Responsable del contrato los informes de actividad y seguimiento en el caso de que le sean requeridos.

### 3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y MEDIOS MATERIALES

La mayoría de los trabajos se realizarán en las instalaciones de la Agencia Andaluza de la Energía, siendo su sede central la situada en la C/Isaac Newton, N°6. El equipo de soporte técnico de la empresa adjudicataria deberá desplazarse a las instalaciones de la Agencia, con el propósito de realizar el servicio in situ. Los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria. Dadas las características de estos trabajos, para garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad de los servicios, se podrán realizar tareas específicas desde remoto previo acuerdo con la Jefatura del Proyecto.

La Agencia Andaluza de la Energía designará al menos dos jornadas semanales de servicio técnico en sus instalaciones para que se realicen las tareas necesarias de soporte in situ. La Agencia señalará a priori de una serie de actuaciones que el servicio técnico deberá acometer durante la jornada, pudiéndose incluir las tareas que surjan durante la prestación del servicio técnico en la Agencia y que requieran su atención dada la prioridad de la tarea, y que siempre serán gestionadas y autorizadas por la Agencia.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 11 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

La Agencia podrá requerir el servicio técnico durante más jornadas semanales de forma planificada debido a que se prevea una carga de trabajo elevada o puntual. La Agencia avisará y planificará con la suficiente antelación a la empresa adjudicataria para realizar estas actuaciones sobrevenidas.

#### 4 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### 5 ENTORNO TECNOLÓGICO

El servicio requerido se prestará sobre el siguiente entorno tecnológico:

- **RED**

La red de la Agencia se basa en varias VLANs gestionadas e implementada por switches y cortafuegos FORTINET. Todos los servidores de servicios de red básicos (DHCP, Dominio, DNS, impresión) están en Sistemas Operativos Windows Server.

La red de la Agencia se monitoriza y gestiona usando varios aplicativos. En cuanto a la monitorización y alertas de forma general se usa Nagios. Por otro lado, para el inventario de equipos servidores y clientes OCS-Inventory.

- **ENTORNOS Y SERVICIOS**

La Agencia desarrolla un proyecto continuo de virtualización de máquinas basándose en el software VMWare desplegadas físicamente en chasis blade.

Se dispone de tres entornos, uno para pruebas, otro para pre-producción y otro para producción. Tanto prueba como pre-producción está en entornos virtuales, producción está virtualizado y los servicios críticos en máquinas físicas. Los sistemas de Pre-producción son una réplica exacta del entorno de producción.

Dentro de la red existen un proxy inverso para la publicación web y tras él existen varias máquinas con servicios de contenedor de aplicaciones. Todo está basado en Sistemas Operativos Linux, servidor web HTTP Apache y/o NGINX y Tomcat como servidor de aplicaciones (existen varias versiones de tomcat con varios JDK según época de desarrollo de la aplicación a servir).

Como repositorio documental se utiliza unas aplicaciones basadas en Alfresco y otra de desarrollo propio con datastore de documentación en disco.

- **ALMACENAMIENTO Y SGBD**

La Agencia dispone de varios equipos de almacenamiento de datos y los datos se almacenan atendiendo a parámetros de disponibilidad, robustez, tamaño y velocidad de acceso.

Por otro lado, se dispone de SGBD Oracle, SQL Server, MySQL y PostgreSQL. Exceptuando SQL Server que está en SO Windows el resto de SGBD están en SO Linux. Tanto Oracle como PostgreSQL se utilizan con bases de datos con características espaciales.

- **GESTOR DOCUMENTAL**

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 12 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

La Agencia basa sus principales proyectos en el gestor documental Alfresco y un aplicativo propio.

- **COPIAS DE SEGURIDAD**

Soporte a las labores relacionadas con las copias de seguridad basadas en Backup Exec. Mediante el uso de una librería de cintas cada sistema y en base a su criticidad.

- **VoIP**

Soporte a VLAN especial para el soporte de la telefonía bajo VoIP.

## 6 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y ESTADO DEL MISMO

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

- Seguimiento continuado de la evolución del servicio por parte del Responsable del contrato.
- La empresa adjudicataria del proyecto deberá entregar un resumen del estado de ejecución del proyecto, imputación de horas relativas a las tareas realizadas y los informes de certificación que estime oportunos el Responsable del contrato por parte de la Agencia.

### *Flujo de trabajo*

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a incidencias o peticiones de trabajo.

Todas las incidencias recibidas se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias de la Agencia, basado en la herramienta de seguimiento de incidencias denominado mantis. Las incidencias deberán ser clasificadas según su prioridad:

- Prioridad alta:
  - Afectan a varios usuarios, con cese de servicio (el problema provoca que varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas).
  - Afectan a puestos de trabajo de atención al público.
- Prioridad media:
  - Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.
- Prioridad baja:
  - El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el Responsable del Contrato podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance. Para la asistencia en las incidencias se exige un tiempo de respuesta máximo de:

- Prioridad alta: 5 horas
- Prioridad media: 3 días

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 13 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Prioridad baja: 1 semana

En caso de realizarse una petición de trabajo, la empresa adjudicataria estudiará la petición de trabajo y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para la ejecución de la misma, indicando las horas de servicios necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición.

El Responsable del contrato analizará la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y periodo de disposición y, si es adecuada dará su conformidad y dará las instrucciones necesarias al para el inicio de la tarea.

Una vez aceptada una tarea, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes.

De forma puntual se podrán requerir servicios o tareas, que por su carácter de urgencia, se deban prestar de una forma inmediata, no siendo necesaria la realización de una petición de trabajo o incidencia con anterioridad, quedando esta circunstancia recogida en el sistema de gestión de incidencias usado en el proyecto con posterioridad.

### LOTE 3. SERVICIO DE SOPORTE DE PORTALES Y PROGRAMACIÓN

#### 1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

La Agencia dispone de dos tipologías de portales, unos basados en desarrollos propios con tecnología J2EE y otros basados en Gestores de Contenidos basados en Drupal y Wordpress con licencia GNU/GPL. Estos portales tienen características bien diferenciadas, tanto en servicios, como aplicaciones, herramientas, información y/o soporte a los distintos tipos de usuarios, así como su entorno tecnológico.

Los entornos de estas plataformas cambian cada día, así como su tecnología e imagen, tanto a nivel interno como externo, produciéndose además de cambios funcionales.

Por otro lado, la Agencia ha desarrollado diferentes aplicaciones basadas en Sistemas de Información en lenguaje de programación java, por lo que resulta necesario un servicio de mantenimiento y soporte evolutivo de los procedimientos y aplicativos relacionados con este tipo de tecnologías, siendo este un aspecto estratégico para la Agencia en el desarrollo de sus competencias. Algunas de estas aplicaciones hacen un uso de las distintas plataformas de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

El alcance de los distintos trabajos estará enmarcado en la realización de trabajos de mejora en las diferentes utilidades existentes, así como la incorporación de nuevas utilidades necesarias para el adecuado desarrollo de las funciones de la Agencia Andaluza de la Energía. Es por ello, por lo que este servicio requerido debe atender a las necesidades de desarrollo, gestión, administración y actualización de estos portales y aplicativos ya existentes, así como el apoyo técnico para la realización y mantenimiento de labores relacionadas con estos.

Por todo ello, las tareas mínimas a realizar son las siguientes:

- Mantenimiento y soporte de los portales. En los diseños se requiere tener en cuenta la navegabilidad, interactividad, usabilidad, arquitectura de la información y la interacción de medios como el audio, texto, imagen, enlaces y vídeo.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 14 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Labores de desarrollo, soporte y mantenimiento tanto evolutivo como perfecto de los Sistemas de Información basados en tecnología J2EE en entornos Web, que hace uso de de Spring, Spring-MVC, Bootstrap, Spring boot, Spring Security, Primefaces y jQuery, así como la Integración con Web Services con servicios REST y uso de distintos repositorios de información como Oracle.
- Mantenimiento y soporte de módulos de los distintos gestores de contenidos basados en Drupal y Wordpress. Realización de tareas que extiendan las funcionalidades y/o características de los portales o aplicativos. Estas tareas vendrán definidas conforme a los requisitos que vayan surgiendo por parte de los usuarios, así como por los administradores de los sistemas.
- Posibles migraciones o actualizaciones de los sistemas y gestores de contenidos. Se incluirán las migraciones de datos o repositorios de información como las propias versiones de los sistemas que componen el portal. Dentro del mantenimiento se deberá prestar un servicio proactivo para garantizar la seguridad de los sistemas y entornos, donde deben aplicarse parches de CORE y módulos necesarios para mantener la integridad y seguridad de los sistemas.
- Cargas de datos masivos sobre las aplicaciones/base de información.
- Mejoras de los sistemas de información priorizando los siguientes aspectos:
  - Accesibilidad.
    - Usabilidad.
    - Rendimiento.
    - Publicación a cualquier dispositivo.
    - Enlace de información desde cualquier fuente.

Todas estas tareas deben realizarse ajustándose a la coordinación, instrucciones y protocolos que establezca el personal de la Agencia para cada caso. En ningún caso podrán realizarse de forma autónoma y sin conocimiento de la Agencia.

## 2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará constituido por los miembros definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Dicho equipo de trabajo que desarrollará la prestación de los servicios contratados, deberá estar formado por las personas enumeradas en la oferta adjudicataria. Si por circunstancias excepcionales fuese necesaria la sustitución de alguno de los miembros de dicho equipo durante la ejecución del contrato, se comunicará previamente a la Agencia Andaluza de la Energía, siempre que se cumplan con los requisitos mínimos de cualificación y experiencia exigidos en el pliego.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adecuar el equipo de trabajo a las necesidades del servicio o a las circunstancias extraordinarias que puedan concurrir, reduciendo o ampliando el mismo según corresponda, siempre que se garantice el compromiso de adscripción de medios humanos del equipo de trabajo mínimo antes referido. En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente pliego por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de alguna/s de las personas que integren el referido equipo de trabajo, siempre que se cumpla con la mismos requisitos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos que rigen la presente contratación, previa comunicación a la Agencia Andaluza de la Energía.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la adecuada ejecución del objeto del contrato y las tareas que lo integran.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 15 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Se exige un máximo de cinco días como curva de aprendizaje para el comienzo de la prestación del servicio al completo. Por curva de aprendizaje se entenderá el tiempo que requiere el equipo de trabajo para comenzar la ejecución de los trabajos objeto del contrato de una forma óptima y cumpliendo los plazos de entrega acordados en cada orden de trabajo. La curva de aprendizaje del equipo de trabajo, así como la formación necesaria para adquirir los conocimientos necesarios para la elaboración de las tareas, no será en ningún caso imputable a la Agencia.

### Composición del equipo

Es un objetivo prioritario de la Agencia Andaluza de la Energía asegurar la calidad de los trabajos realizados. Para ello la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita realizar una gestión y seguimiento adecuado del mismo.

### Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía

La Agencia Andaluza de la Energía designará un responsable del contrato que ejercerá asimismo la Dirección del Proyecto y en particular, ejercerá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento y coordinación de la adecuada prestación de los servicios y proporcionar las instrucciones necesarias.
- Velar por la adecuada ejecución de los servicios, así como el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de los mismos.
- Decidir, en lo que le corresponda, sobre las propuestas realizadas por el Jefe del Proyecto.

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario facilitará en todo momento al personal técnico designado por el Responsable del contrato, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

### Jefe de proyecto

La empresa adjudicataria designará un Jefe del Proyecto que estará a cargo del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del servicio, a quien corresponderá la dirección de la ejecución del proyecto, y que será el interlocutor con la Agencia Andaluza de la Energía a estos efectos.

Son sus funciones:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo.
- Organizar la ejecución de la efectiva prestación de los servicios.
- Proponer al Responsable del contrato, las posibles modificaciones de las tareas surgidas del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Planificar la disponibilidad de los recursos de manera que se cumplan las condiciones de ejecución previstas en el presente pliego.

La Jefatura de Proyecto será responsable de facilitar al Responsable del contrato los informes de actividad y seguimiento requeridos que le sean requeridos.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 16 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### **Condiciones de prestación del servicio, lugar de realización de los trabajos y medios materiales**

El personal adscrito por la persona contratista a la prestación objeto del contrato, no tendrá ninguna relación laboral con la Agencia, bajo ningún concepto, dependiendo exclusivamente de la persona contratista, quién tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de persona empresaria respecto del mismo.

La persona contratista está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de Seguridad y Salud laboral por lo que vendrá obligada a disponer las medidas exigidas por tales disposiciones, siendo a su cargo el gasto que ello origine; así como a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

En general, la persona contratista responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas por su carácter de persona empleadora, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquélla, o entre sus subcontratistas y las personas trabajadoras de una y otra, sin que pueda repercutir contra la Agencia ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los organismos competentes.

En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente documento por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de las personas que integran el equipo de trabajo, siempre que se cumpla con los mismos requisitos. El incumplimiento de esta obligación, que se considera esencial, será causa de resolución del contrato.

En el caso de que los trabajos se desarrollen en las instalaciones de la sede de la Agencia Andaluza de la Energía, situadas en la C/Isaac Newton, N°6 con el propósito de realizar el servicio in situ, los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá mantener a su personal perfectamente formado sobre las materias y novedades normativas necesarias para la adecuada ejecución de los servicios objeto del contrato y los trabajos que lo integran.

### **Requisitos técnicos específicos del equipo de trabajo**

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### **Entorno tecnológico**

El servicio se prestará en los siguientes entornos tecnológicos, detallándose a continuación los más importantes:

#### **➤ Portales/Aplicativos con tecnología J2EE:**

- Tecnología de desarrollo J2EE, junto con tecnologías asociadas como Spring, Spring-MVC, Bootstrap, Spring boot, Spring Security, Primefaces y jQuery, Integración con Web Services con servicios REST y base de datos Oracle.

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 17 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Sistema Gestor de Bases de Datos Oracle, MySQL y PostgreSQL.
- Tecnologías y plataformas comunes de la Junta de Andalucía: Port@firmas, Trew@, Solicit@, @firma, @ries y Notific@.

➤ **Portales/Aplicativos basados en Gestores de Contenidos:**

- Gestores de contenidos Drupal y Wordpress en sus distintas versiones.
- Tecnología de desarrollo PHP.
- Sistema Gestor de Bases de Datos MySQL.

También se prestarán los siguientes servicios adicionales:

- Cargas masivas de datos con la herramienta ETL Kettle.
- Generación de documentación desde las aplicaciones con plantillas openoffice.

**Seguimiento del servicio y estado del mismo**

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

- Seguimiento continuado de la evolución del servicio por parte del Responsable del contrato.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con la periodicidad que estime oportuna el Responsable del contrato por parte de la Agencia, donde deberán acudir el Jefe de Proyecto y el Responsable del contrato o las personas designadas por éste, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, y el adecuado cumplimiento de la prestación por parte de equipo de trabajo encargado de la prestación del servicio de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las revisiones técnicas, el Responsable del contrato 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.
- Se deberá facilitar las herramientas necesarias de forma que el Responsable del contrato pueda controlar y gestionar el estado del proyecto, así como el estado de ejecución de las distintas órdenes de trabajo e incidencias.

**Flujo de trabajo**

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a incidencias o peticiones de trabajo.

Todas las incidencias recibidas se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias de la Agencia. Las incidencias se clasificarán según su prioridad:

- **Prioridad alta:**
  - Afectan a varios usuarios, con cese de servicio (el problema provoca que varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas).

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 18 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Afectan a puestos de trabajo de atención al público.
- Prioridad media:
  - Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.
- Prioridad baja:
  - El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el Responsable del Contrato podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance. Para la asistencia en las incidencias se exige un tiempo de respuesta máximo de:

- Prioridad alta: 5 horas
- Prioridad media: 3 días
- Prioridad baja: 1 semana

En caso de realizarse una petición de trabajo, la empresa adjudicataria estudiará la petición de trabajo y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para la ejecución del mismo, indicando las horas de servicios necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición.

El Responsable del contrato analizará la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y periodo de disposición y, si es adecuada dará su conformidad y dará las instrucciones necesarias al para el inicio de la tarea.

Una vez aceptada una tarea, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes.

De forma puntual se podrán requerir servicios o tareas, que por su carácter de urgencia, se deban prestar de una forma inmediata, no siendo necesaria la realización de una petición de trabajo o incidencia con anterioridad, quedando esta circunstancia recogida en el sistema de gestión de incidencias usado en el proyecto.

#### **LOTE 4. SERVICIO DE SOPORTE PARA EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD, CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

##### **1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS**

Para el desarrollo de sus funciones y objetivos, la Agencia hace un uso intensivo de los sistemas de información y de las nuevas tecnologías, así como de sistemas basados en administración electrónica.

La información que se procesa y trata dentro de la Agencia es enorme debido a su cantidad, estratégica para el cumplimiento de sus objetivos y sensible debido la naturaleza de los datos que trata. Es por ello, que cada vez en mayor medida, se necesita de la tecnología para poder realizar un uso de la información y los datos, precisando de complejos sistemas de comunicaciones y equipos informatizados para desarrollar su actividad de manera óptima y eficiente, así como el uso de redes de comunicaciones y sistemas de información de gran complejidad interconectados entre sí y a su vez con el exterior.

Cabe destacar que la Agencia Andaluza de la Energía ha realizado la adaptación de sus sistemas al marco regulatorio en materia de protección de datos en materia del Esquema Nacional de Seguridad

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 19 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

(en adelante ENS), en el ámbito de la administración electrónica, regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, estableciéndose la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos, así como del 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 y del Decreto 70/2017, de 6 de junio, que modifica al anterior. En el portal de la Agencia, en el apartado <https://www.agenciaandaluzadelaenergia.es/es/declaracion-de-conformidad-con-el-esquema-nacional-de-seguridad> se puede ver información a este respecto.

Así mismo, se ha producido la aprobación del nuevo Reglamento de Protección de Datos (en adelante RGPD) (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, que entró en vigor el pasado 25 de mayo de 2016), y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPD-GDD), publicada el día 5 de diciembre del 2018.

Adicionalmente, en el marco actual, la ciberseguridad es una necesidad con el fin de asegurar los Sistemas de Información, siendo necesario el desarrollo de actividades relacionadas con la Gestión de Vulnerabilidades, Gestión y Soporte a ciber incidentes, seguridad en el ciclo de vida de los sistemas, seguridad en el ciclo de vida de los sistemas, concienciación y formación así como auditorías y test de intrusión.

Se pretende con todo ello minimizar la exposición a amenazas que pueden poner en peligro la privacidad y seguridad de nuestra información y la disponibilidad de los Sistemas de Información de la Agencia. Los trabajos en esta materia que nos permitirán gestionar el estado de seguridad de los sistemas de información de la Agencia con el objeto de:

- Aumentar la seguridad de su organización, salvaguardando la confidencialidad y la integridad de la información que se gestiona.
- Permitir reducir los impactos una vez identificados los riesgos y vulnerabilidades.
- Realizar todas las medidas necesarias para que los sistemas de información de la Agencia, tanto los existentes como nuevos, sean declarados conforme al ENS (para sistemas de categoría básica) o puedan ser certificados conforme con el ENS (sistemas de categoría media o alta)
- Ofrecer mayores garantías y niveles de seguridad y disponibilidad de los sistemas.
- Dar soporte al Responsable de Seguridad y/o al Comité de seguridad de la Agencia.
- Mejorar la imagen externa de la Agencia.
- Realizar un conocimiento, seguimiento e implantación de medidas concretas de seguridad a implementar dentro del ENS y buenas prácticas en seguridad de la información, así como en la protección de datos de carácter personal.

Todo esto constituye, por tanto, los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información y es de aplicación por las Administraciones Públicas para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Las tareas que serán objeto del alcance de este lote serán las relacionadas con:

- Soporte necesario para que los sistemas de información de la Agencia, tanto los existentes como nuevos, sean declarados conforme al ENS (para sistemas de categoría básica) o puedan ser certificados conforme con el ENS (sistemas de categoría media o alta)
- Gestión de Vulnerabilidades, Gestión y Soporte a ciber incidentes, seguridad en el ciclo de vida de los sistemas

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 20 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Auditorias y test de intrusión.
- Estudios de seguridad y planes de mejora de la misma en los Sistemas de Información de la Agencia Andaluza de la Energía.
- Soporte a las labores de asesoramiento e información al Comité de Seguridad TIC de la Agencia, así como a las de seguimiento de la ejecución de las decisiones y acuerdos adoptados por éste.
- Soporte al registro de incidencias de seguridad y tratamiento de las mismas.
- Soporte en el uso de las herramientas EAR (Entorno de Análisis de Riesgos) usadas por la Agencia (Pilar)
- Gestión de riesgos y vulnerabilidades, así como implantación de las medidas correspondientes de forma que se mitiguen o eliminen los mismos.
- Soporte al diseño, ejecución y seguimiento de proyectos de desarrollo normativo que afecten a la seguridad TIC, y el soporte a seguimiento de auditorías de obligado cumplimiento
- Soporte a la realización y al mantenimiento de los análisis de riesgos de la Agencia.
- Soporte a la supervisión sistemática de los controles de carácter procedimental, operacional y medidas técnicas de protección de los datos, aplicaciones y sistemas
- Soporte a la definición y ejecución de los programas formativos y de concienciación relacionados con buenas prácticas de seguridad TIC y ciberseguridad.
- Soporte a la generación de informes y encuestas sobre el estado de la seguridad de la información.
- Información y asesoramiento a los responsables de los tratamientos, encargados de los tratamientos, al DPD y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del RGPD y demás normativa de protección de datos aplicable.
- Asesoramiento sobre la configuración del Registro de Actividades de Tratamiento, bases jurídicas de los tratamientos y categorías especiales de datos.
- Soporte y asesoramiento sobre la adecuación de los consentimientos de los interesados en aquellos tratamientos y operaciones que cuya base jurídica sea el consentimiento del interesado.
- Realización o revisión de evaluaciones de impacto de tratamientos de datos de carácter personal que la requieran y emisión de informes de evaluación de impacto y propuesta de medidas a adoptar.
- Soporte al diseño y a la ejecución del plan de formación y concienciación en la materia de responsables, encargados y personal que participa en las operaciones de tratamiento de datos personales y de sus acciones de formación y concienciación
- Soporte y asesoramiento sobre la adaptación de contratos, convenios, subvenciones y otros instrumentos presentes y futuros a las obligaciones impuestas por el RGPD y demás normativa de protección de datos.
- Soporte y asesoramiento a la obligación de notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control y a los interesados
- Soporte y asesoramiento sobre transferencias internacionales de datos, de existir en este ámbito, y realización de análisis de riesgos y emisión de informes de análisis de riesgos y una propuesta de medidas de a adoptar
- Soporte a la labor de contacto de la autoridad de control para cuestiones relativas al tratamiento o cualquier otro aspecto relacionado con los mismos.
- En general, cualquier soporte relativo en materia de protección de datos

## 2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará constituido por los miembros definidos en el [Anexo XIV del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares](#). Dicho equipo de trabajo deberá estar formado por los

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 21 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

componentes enumerados en la oferta adjudicataria. Si por circunstancias excepcionales fuese necesaria la sustitución de alguno de los miembros de dicho equipo durante la ejecución del contrato, se comunicará previamente a la Agencia Andaluza de la Energía, siempre que se cumplan con los requisitos mínimos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adecuar el equipo de trabajo a las necesidades del servicio o a las circunstancias extraordinarias que puedan concurrir, reduciendo o ampliando el mismo según corresponda, siempre que se garantice el compromiso de adscripción de medios humanos del equipo de trabajo mínimo antes referido. En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente pliego por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de alguna/s de las personas que integren el referido equipo de trabajo, siempre que se cumpla con la mismos requisitos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos que rigen la presente contratación, previa comunicación a la Agencia Andaluza de la Energía.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la adecuada ejecución del objeto del contrato y las tareas que lo integran.

Se exige un máximo de cinco días como curva de aprendizaje para el comienzo de la prestación del servicio al completo. Por curva de aprendizaje se entenderá el tiempo que requiere el equipo de trabajo para comenzar la ejecución de los trabajos objeto del contrato de una forma óptima y cumpliendo los plazos de entrega acordados en cada orden de trabajo. La curva de aprendizaje del equipo de trabajo así como la formación necesaria para adquirir los conocimientos necesarios para la elaboración de las tareas, no será en ningún caso imputable a la Agencia.

#### **Composición del equipo**

Es un objetivo prioritario de la Agencia Andaluza de la Energía asegurar la calidad de los trabajos realizados. Para ello la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita realizar una gestión y seguimiento adecuado del mismo.

#### **Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía**

La Agencia Andaluza de la Energía designará un responsable del contrato que ejercerá asimismo la Dirección del Proyecto y en particular, ejercerá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento y coordinación de la adecuada prestación de los servicios y proporcionar las instrucciones necesarias.
- Velar por la adecuada ejecución de los servicios, así como el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de los mismos.

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario facilitará en todo momento al personal técnico designado por el Responsable del contrato, la información y documentación que se solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

### **3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y MEDIOS MATERIALES**

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 22 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El personal adscrito por la persona contratista a la prestación objeto del contrato, no tendrá ninguna relación laboral con la Agencia, bajo ningún concepto, dependiendo exclusivamente de la persona contratista, quién tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de persona empresaria respecto del mismo.

La persona contratista está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de Seguridad y Salud laboral por lo que vendrá obligada a disponer las medidas exigidas por tales disposiciones, siendo a su cargo el gasto que ello origine; así como a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

En general, la persona contratista responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas por su carácter de persona empleadora, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquélla, o entre sus subcontratistas y las personas trabajadoras de una y otra, sin que pueda repercutir contra la Agencia ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los organismos competentes.

En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente documento por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de las personas que integran el equipo de trabajo, siempre que se cumpla con los mismos requisitos. El incumplimiento de esta obligación, que se considera esencial, será causa de resolución del contrato.

En el caso de que los trabajos se desarrollen en las instalaciones de la sede de la Agencia Andaluza de la Energía, situadas en la C/Isaac Newton, N°6 con el propósito de realizar el servicio in situ, los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá mantener a su personal perfectamente formado sobre las materias y novedades normativas necesarias para la adecuada ejecución de los servicios objeto del contrato y los trabajos que lo integran.

#### 4 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Anexo XIV del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### 5 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y ESTADO DEL MISMO

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

- Seguimiento continuado de la evolución del servicio por parte del Responsable del contrato.
- Tras las revisiones técnicas, el Responsable del contrato 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. CONDICIONES GENERALES

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 23 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### **Prevención de riesgos laborales**

Será de aplicación lo establecido en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y desarrollada en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero, modificado por el Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo y por el Real Decreto 899/2015, de 9 de octubre.

Dicha normativa establece los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y salud de los/as trabajadores/as, mediante la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo.

### **Propiedad intelectual del resultado de los trabajos**

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

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.

### **Interoperabilidad**

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información inter administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.

### **Medios materiales**

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa. Esto incluye equipos informáticos, aplicaciones software necesarias durante el desarrollo de los trabajos y otros elementos como teléfonos móviles o las cuentas de correo electrónico necesarias para la comunicación entre los diferentes perfiles definidos en este documento.

En el caso de que se establezca que por cuestiones de eficiencia o seguridad de la información ciertos trabajos se deben llevar a cabo directamente en las instalaciones de la Agencia, los medios materiales deberán adecuarse a las normas de seguridad. Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá abandonar las instalaciones de la Agencia sin el permiso y la supervisión previa del Responsable del contrato (o en quien él delegue) para eliminar cualquier rastro de información que pueda ser usada en contra de los intereses de la Agencia.

### **Lugar de realización de los trabajos**

De forma general, el lugar de trabajo del equipo de proyecto, serán las instalaciones que el adjudicatario disponga para tal efecto, pero a petición del Responsable del Contrato y para la óptima

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 24 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en la propia Agencia. Se especifica en el apartado correspondiente de cada uno de los lotes correspondientes la información específica relativa a este punto.

### Información de Base

La Agencia Andaluza de la Energía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, es propiedad de la Agencia y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la colaboración expresa, por escrito, de la Agencia.

### 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 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. 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. Confidencialidad de la Información No se podrá utilizar la información de la que se haga uso por razón del objeto del contrato con una finalidad distinta a la ejecución del mismo, y ni sin consentimiento expreso de la Agencia Andaluza de la Energía.

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 la Agencia Andaluza de la Energía 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 recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia Andaluza de la Energía.

### Sistemas de Información relacionados con Administración Electrónica

i. 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

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 25 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Administraciones Públicas, y lo dispuesto en su artículo 75.2, y de la promoción de la aplicación del principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes que se realicen a través de redes abiertas de telecomunicación, de acuerdo con el artículo 5.4 del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

Para ello se considerará el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) disponible en la siguiente dirección:

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

ii. Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.

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

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

iii. Uso de certificados y firma electrónica.

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

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

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

iv. Carpeta ciudadana.

El sistema deberá integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos, de acuerdo con el contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

v. 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

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 26 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## Interoperabilidad

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

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

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

## Disponibilidad pública del software

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

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

## Gestión de usuarios y el control de accesos.

A. En el caso de que el sistema realice el tratamiento de datos personales.

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 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En particular, se perseguirá:

- La correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 27 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- 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).

B. En cualquier caso.

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización, de acuerdo a las consideraciones establecidas en el anexo II del ENS.

C. 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.

#### **Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.**

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 certifiel 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.

#### **Madeja**

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 28 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en este. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la Dirección de Proyecto.

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

Por otro lado, durante todos los desarrollos y evolución de los sistemas, se seguirán las pautas y directrices de la Guía de Desarrollo de la Agencia Andaluza de la Energía.

**Metodología**

La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo de este las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

**Implementación de la Interfaz para la interoperabilidad de contenidos web (ICMS)**

Cualquier desarrollo realizado en el marco del presente proyecto que contenga información susceptible de ser publicada en web deberá implementar la Interfaz para la interoperabilidad de contenidos web de la Junta de Andalucía (iCMS).

**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.

**Garantía**

La garantía de todos los trabajos y actuaciones objeto del presente servicio tendrá una duración de DOCE MESES.

La empresa adjudicataria deberá garantizar todos los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas e imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita la persona responsable del contrato.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones y sistemas, o que se descubran mediante pruebas u otros medios, así como la terminación de la documentación incompleta y subsanación de las que contenga deficiencias.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

La empresa adjudicataria proporcionará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico al que poder comunicar las incidencias. La respuesta ante una solicitud por fallo en los productos obtenidos durante la ejecución del contrato se realizará, como máximo, en las siguientes 24 horas laborables.

**6. RESPONSABILIDAD CIVIL Y DAÑOS MATERIALES**

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 29 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



La empresa adjudicataria deberá suscribir seguro de responsabilidad civil por daños y perjuicios a terceros, tanto a personas como a cosas, así como por daños y perjuicios producidos a la Agencia Andaluza de la Energía o al personal dependiente de la misma durante la vigencia del contrato, en los términos establecidos en el apartado 12 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares.

EL DIRECTOR GERENTE

Fdo. Francisco Javier Ramírez García

FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA		03/02/2022 08:57:23	PÁGINA: 30 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwE3209dtB267PTJ4n8qvMZvmsJ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	