

---

# Pliego de Prescripciones Técnicas

DE LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE FACTORÍA DE SOFTWARE  
PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN  
DE LA CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y  
CONCILIACIÓN Y LA HISTORIA SOCIAL ÚNICA ELECTRÓNICA EN  
ANDALUCÍA

---

**EXPEDIENTE 49-2022**



PPT GEC

Pág. 1 de 74

FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 1 / 74
VERIFICACIÓN	NJyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. OBJETO.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>10</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2. ALCANCE DEL SERVICIO A PRESTAR.....</b>	<b>13</b>
2.2.1. Objeto de los trabajos.....	14
2.2.2. Plan de acción.....	15
2.2.2.1. Plataforma de Gestión de Historia social única electrónica: trabajos evolutivos.....	16
2.2.2.2. Evolución de la Plataforma de Gestión de Servicios Sociales Comunitarios.....	19
2.2.2.3. Mantenimiento del Sistema Integrado de Servicios Sociales.....	20
2.2.2.4. Evolución de la plataforma de Gestión de las Prestaciones Sociales de la CIPSC.....	32
2.2.2.5. Explotación Estadística.....	33
2.2.2.6. Soporte Avanzado.....	36
<b>2.3. OBJETIVOS DEL SERVICIO.....</b>	<b>36</b>
2.3.1. Metodología de Gestión de las órdenes de trabajo.....	36
2.3.1.1. Órdenes de trabajo valoradas.....	38
<b>2.4. FASES DEL PROYECTO.....</b>	<b>39</b>
2.4.1. Fase I: Arranque.....	39
2.4.2. Fase II: Prestación del servicio.....	41
2.4.3. Fase III: Cierre del Servicio.....	42
<b>2.5. GESTIÓN DEL CAMBIO.....</b>	<b>43</b>
<b>2.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO.....</b>	<b>44</b>
<b>2.7. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO.....</b>	<b>45</b>
<b>2.8. GESTIÓN DE LA DEMANDA.....</b>	<b>46</b>
<b>2.9. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.....</b>	<b>48</b>
2.9.1. Seguimiento y evaluación del ANS.....	49
2.9.2. Revisión y modificaciones del ANS.....	49
2.9.3. Penalizaciones.....	49
<b>3. GOBIERNO DEL PROYECTO.....</b>	<b>50</b>
<b>3.1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>50</b>
3.1.1. Dirección del Contrato.....	51
3.1.2. Dirección Técnica del Proyecto.....	51
3.1.3. Oficina Técnica de Dirección y Seguimiento de Proyectos.....	53
3.1.4. Jefe de Proyecto.....	53
3.1.5. Equipo del Gestión del Servicio.....	54
3.1.6. Equipo de Proyecto.....	54
3.1.7. Comité de Dirección del Proyecto.....	57
3.1.8. Constitución y modificación del Equipo de Trabajo.....	59
3.1.9. Seguimiento del Servicio.....	60
3.1.10. Medición de los trabajos.....	61



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 2 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

<b>4. CONDICIONES GENERALES.....</b>	<b>62</b>
<b>4.1. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>62</b>
4.1.1. Metodología.....	62
4.1.2. Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía.....	62
4.1.3. Productos.....	63
4.1.4. Estándares.....	65
4.1.5. Garantía de calidad.....	66
4.1.6. Interoperabilidad.....	66
4.1.7. Seguridad.....	67
4.1.8. Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos.....	71
4.1.9. Administración electrónica.....	72
4.1.8.1. Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos.....	72
4.1.8.2. Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.....	72
<b>4.2. MARCO TECNOLÓGICO.....</b>	<b>73</b>
4.2.1. TECNOLOGÍAS DE DESARROLLO.....	73
4.2.2. HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO.....	74
4.2.2.1. Herramienta de soporte al ANS.....	78
4.2.2.2. Herramienta de estimación y valoración de esfuerzo.....	78
4.2.2.3. Herramienta de imputación de incurridos.....	79
4.2.3. Uso de Herramientas Corporativas.....	79
4.2.3.1. Infraestructuras TIC horizontales.....	79
4.2.3.2. Certificados y firma electrónica.....	81
4.2.3.3. Carpeta Ciudadana.....	81
4.2.3.4. Verificación de documentos y expedientes firmados electrónicamente.....	81
4.2.3.5. Conformidad e integración con el SIGC.....	82
4.2.4. Desarrollos web.....	82
4.2.4.1. Accesibilidad.....	82
4.2.4.2. Arquitectura de los desarrollos con tecnología web.....	83
4.2.5. Gestión de Usuarios y control de accesos.....	83
4.2.6. Formación continua.....	84
<b>4.3. MEDIOS MATERIALES, PRODUCTOS Y RESULTADOS.....</b>	<b>85</b>
4.3.1. Información y productos de partida.....	85
4.3.1.1. Información de base.....	85
4.3.1.2. Software Comercial. Licencias.....	85
4.3.2. Medios materiales, lugar de y horario de la prestación del servicio.....	86
4.3.3. Productos resultantes.....	88
4.3.3.1. Propiedad intelectual de los trabajos.....	88
4.3.3.2. Disponibilidad pública del software.....	88
4.3.4. Confidencialidad y datos de carácter personal.....	89
4.3.4.1. Confidencialidad de la información.....	89
4.3.4.2. Tratamiento de Datos Personales.....	89



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 3 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. OBJETO

El presente pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas mínimas que regirán la contratación de los servicios de análisis, desarrollo, mantenimiento, evolución, implantación y soporte avanzado para los sistemas de información y la continuación de la Historia Social Única electrónica (en adelante HSUeA) para la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, con sujeción al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) asociado.

La empresa adjudicataria prestará sus servicios a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (en adelante CIPSC), bajo la dirección del Servicio de Sistemas de información de la Secretaría General Técnica (en adelante SGT):

### 1.2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas describe las condiciones mínimas que deberá cumplir el servicio objeto de contratación de las tareas de análisis, desarrollo, mantenimiento, evolución, implantación y soporte avanzado de los sistemas de información de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y la continuación de la Historia Social Única Electrónica, que deberá afrontar el aumento de la carga de trabajo de las actividades de gestión de proyectos debido a las modificaciones y adaptaciones de gran calado que van a sufrir los actuales Sistemas de Información de la CIPSC como consecuencia de los cambios normativos, como la **Ley 9/2016 de 27 de diciembre de la Servicios Sociales de Andalucía** y su consiguiente desarrollo normativo y las adaptaciones que continuarán suponiendo la adecuación a las leyes 39/2015 y 40/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del Sector Público.

Con la publicación de la Ley 9/2016 de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía, se dota de naturaleza propia al Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, basado en los principios de universalidad e igualdad de acceso a todas las personas, que aglutina todos los recursos de las Administraciones Públicas, y orientado a la calidad y a situar a la persona como centro de todas las políticas sociales. En esta línea se configura el derecho a las prestaciones esenciales del sistema como un derecho subjetivo de la ciudadanía y exigible ante las Administraciones Públicas que ostentan las competencias en la gestión y provisión de las mismas, con el fin de proporcionar una cobertura adecuada e integral de las



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 4 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

necesidades personales y sociales básicas. Con relación a los Sistemas de Información y sus necesidades, se pueden enumerar, entre otros, los siguientes artículos:

- Artículo 22: dispone que por las Administraciones Públicas competentes se fomentará la participación personalizada de la ciudadanía a través del uso de las tecnologías de la información, mediante encuestas, Internet y redes sociales, así como por cuantos mecanismos sean útiles para fomentar el interés de las personas y el deseo de contribuir a un desarrollo permanente de los servicios sociales de alta calidad en Andalucía.
- En su artículo 25, apartado t, se indica que “Los poderes públicos favorecerán la accesibilidad al Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía mediante el uso racional de las tecnologías de la información y comunicación, así como de las redes sociales”.
- En el artículo 34, de Equipos profesionales de los servicios sociales especializados, se indica que se ajustarán a las necesidades de atención y de incorporación de innovaciones técnicas y tecnológicas en su ámbito de actuación.
- En el artículo 47, sobre Instrumentos técnicos: La historia social se diseñará con tecnología digital, al objeto de garantizar la interoperabilidad general del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, así como con los otros sistemas de protección social que fuera necesario integrar.
- Artículo 48: Sistema de información sobre servicios sociales: la Consejería competente en materia de servicios sociales garantizará el diseño, mantenimiento y actualización permanente del Sistema de Información sobre Servicios Sociales, unificado e integrado, mediante la articulación de las redes y dispositivos informáticos y telemáticos necesarios para el volcado permanente de los datos que facilite su tratamiento institucional y profesional oportuno.”

Además en su artículo 47.2, la Ley de Servicios Sociales de Andalucía define los siguientes aspectos de la historia social:

- Todas las personas titulares del derecho a los servicios sociales en los términos definidos en el artículo 6 tendrán una única historia social, vinculada a la tarjeta social, que será abierta en el ámbito de los servicios sociales comunitarios; y recogerá el conjunto de la información relevante sobre las necesidades de atención, la planificación, el seguimiento y la evaluación del Proyecto de Intervención Social.
- Los servicios sociales especializados complementarán la información de la historia social garantizando su actualización permanente.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 5 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- La historia social constituirá el instrumento básico que permitirá la relación entre los servicios sociales comunitarios y los servicios sociales especializados, así como la interrelación y coordinación con los servicios del sistema sanitario público de Andalucía, con la finalidad de conseguir la continuidad y complementariedad de las intervenciones que se deben aplicar desde los distintos niveles y sectores de actuación.
- La historia social se diseñará con tecnología digital, al objeto de garantizar la interoperabilidad general del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, así como con los otros sistemas de protección social que fuera necesario integrar.

Con objeto de avanzar en el desarrollo de esta historia social, Andalucía puso en marcha el proyecto RESISOR, en el último trimestre de 2015, seleccionado por la Comisión Europea en el nuevo marco europeo para el Empleo y la Innovación Social. El Programa Europeo de Empleo e Innovación Social (EaSI) (convocatoria de propuestas VP/2014/008) cofinancia innovaciones en política social que apoyan reformas en Servicios Sociales.

A estos trabajos se les ha dado continuidad entre el año 2018 y 2021 mediante un contrato de factoría de software y un contrato de dirección de proyectos software que ahora llegan a su fin.

Mediante estos contratos se ha podido realizar el análisis, diseño y el comienzo de la implantación de la Historia Social Única Electrónica en Andalucía (bajo el nombre CoheSSiona) y el sistema ProgreSSa.

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía lidera este proyecto europeo, a través del cual se está trabajando en la construcción de la HSUeA, que supone un gran avance cualitativo en la transformación de la gestión de servicios sociales y que va a incidir en la mejora y agilización de la atención a las personas usuarias.

El Sistema Integrado de Servicios Sociales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (en adelante SISS y CIPSC) es una aplicación que constituye la herramienta informática con la que se realiza la tramitación de los expedientes administrativos de la Consejería y se ha venido desarrollando de forma modular en los últimos años, encontrándose actualmente implantados y en explotación efectiva un número considerable de módulos, otros en situación de prueba y otros en proceso de desarrollo.

Actualmente el SISS integra, sobre una base de datos única y centralizada, gran parte de la información que se genera en la CIPSC. Se compone básicamente de un subsistema horizontal para definir y configurar todos los elementos del procedimiento administrativo, un subsistema corporativo para definir y configurar los elementos homogéneos del sistema, así como permitir que se pueda compartir la información existente en una única base de datos común y hacer un uso colectivo de la misma, y una serie de subsistemas verticales



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 6 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

que definen y configuran los elementos específicos de grupos de procedimientos administrativos, los cuales dan cobertura a los servicios prestados por la Secretaría General de Políticas Sociales, Voluntariado y Conciliación.

El innovador proyecto para la construcción de una Historia Social Única Electrónica es un paso necesario para la consecución del objetivo de lograr una atención social integral.

Por ello urge la necesidad de un sistema de información común y compartido entre todo el equipo profesional que actúe en el espacio social, que disminuya la dificultad de la detección, atención y seguimiento de los casos sociales. En sistemas asistenciales no integrados informáticamente la información no compartida es información invisible para el otro sistema y esto genera una serie de ineficiencias que repercuten en la persona y su entorno.

A menudo son múltiples los sistemas de información que permiten registrar la información social de la ciudadanía dando lugar a infinidad de registros, a veces redundantes y, por supuesto, dispersos. La existencia de distintos sistemas según los diferentes ámbitos de atención y de multitud de localizaciones geográficas no integradas hace que la información social proliferen y que la reunión de ésta, además de ser una tarea compleja, no proporcione una visión clara de la situación de los ciudadanos y ciudadanas.

La existencia de un único sistema de información donde se registre la información sobre cada persona usuaria, independientemente de la persona profesional o el área de cuidado o gestión que lo genera, en un registro social único, permite que la historia esté disponible donde y cuando sea necesaria para su tratamiento. Esto responde a una tendencia generalizada en buena parte de las organizaciones, las cuales tienden a dotarse de sistemas corporativos que les permite beneficiarse de una mayor integridad de los datos, mayor sencillez de mantenimiento, incremento de la fiabilidad del sistema en su conjunto y mayor facilidad en la comparación de datos. Estos sistemas facilitan el avance en la senda de la unificación, simplificación y normalización de la información, de su tratamiento integral y de la optimización de los procesos de gestión.

En el área de la atención social, esta estrategia es aún más necesaria debido a la movilidad creciente de las personas usuarias y debido a la participación de múltiples profesionales en los procesos y la coordinación de equipos cada vez más complejos y multidisciplinarios. Todo esto, vinculado al concepto integral de la atención social y el papel principal de la ciudadanía en las sociedades modernas, conduce al concepto de la Historia Social Única y el empleo de procedimientos unificados para el acceso a los servicios sociales.

Los trabajos iniciados sobre la Historia Social Única Electrónica en el proyecto RESISOR, necesitan de una continuidad para poder extender progresivamente los resultados del proyecto piloto a todos los ámbitos de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 7 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Debido a la elevada complejidad y gran envergadura de la Historia Social Única, así como los nuevos requerimientos que surgen tras la aprobación de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, y ante la insuficiencia de medios para acometer los trabajos descritos en el presente documento se hace necesaria esta contratación.

El presente documento tiene como objetivo establecer las prescripciones técnicas que han de regir la contratación de los servicios necesarios para el análisis, desarrollo, mantenimiento, evolución, implantación y soporte avanzado de HSUe, asegurando unos adecuados niveles eficiencia, eficacia y calidad.

La prestación de estos servicios debe hacerse con el adecuado grado de flexibilidad en la gestión que garantice una respuesta eficiente ante las diversas circunstancias externas (detección de nuevas necesidades, adaptaciones derivadas de cambios normativos, redistribución de competencias, cambios organizativos en la estructura de la Consejería, etc) que puedan tener impacto sobre los sistemas que conforman la HSUeA, permitiendo incorporar o sacar del portafolio nuevos sistemas o aplicativos de manera ágil, y garantizando de manera exigente, mediante acuerdos de nivel de servicio, una calidad y tiempos de respuesta mínimos y adecuados a cada sistema y a las necesidades de la Consejería.

### 1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Servicio de Sistemas de Información es el encargado de dirigir y coordinar, entre otros muchos, los trabajos de desarrollo de software necesarios para la evolución de la HSUe de la Consejería, así como la prestación de servicios de soporte técnico para una correcta implantación y explotación de la misma.

Para afrontar adecuadamente la ejecución de estos trabajos objeto del presente contrato, la Consejería se ha dotado a lo largo de tiempo de contratos de servicio especializados. Puesto que los resultados obtenidos utilizando el paradigma de **Catálogo de Servicios** han demostrado su eficacia y eficiencia, la Consejería seguirá utilizando este modelo de prestación de servicios.

En el **Anexo I. Relación de Servicios mínimos Demandados** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares se describe con carácter básico el Catálogo de Servicios.

Con este modelo de prestación se persiguen, entre otros, los siguientes objetivos:

- Optimizar los servicios contratados, diferenciando los servicios de soporte y mantenimiento de sistemas ya operativos, de los servicios necesarios para abordar nuevos sistemas o grandes evolutivos de sistemas ya existentes.
- Garantizar la calidad de los servicios prestados mediante parámetros claramente definidos.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 8 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Aplicar un mecanismo de penalidades ante posibles incumplimientos, de acuerdo con lo indicado en el **Anexo II. Tabla de Indicadores ANS**, del presente pliego, a fin de incentivar el mantenimiento de los niveles de calidad deseados.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 9 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR

### 2.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El servicio contratado tendrá los siguientes objetivos:

- El mantenimiento de forma integrada y coordinada de los sistemas que conforman la HSUeA de Andalucía, que favorezca la concentración del conocimiento y redunde en un mejor rendimiento de los trabajos.
- Favorecer la reutilización de los desarrollos, y la compartición de las soluciones que redunde en una reducción del coste y tiempo de realización de los trabajos.
- Puesta en marcha del Sistema de Información para los Servicios Sociales Comunitarios a partir de la estrategia definida por la Dirección de Proyecto.
- Evolución conjunta de toda la plataforma en situaciones como las migraciones, o adaptaciones a nuevas versiones de productos y plataformas comunes (Oracle, @firma, Java, ...).
- Favorecer y facilitar la integración de terceros sistemas y la sincronización con la información contenida en la HSU aplicando los modelos de gobierno definidos desde la Dirección de Proyecto.
- Avanzar hacia una arquitectura de los sistemas desacoplada, basada en servicios interoperables, y en buses de servicios y estándares abiertos, que huya de sistemas monolíticos y de islas de información o conocimiento e integraciones ad hoc implementadas a bajo nivel.
- Controlar las tareas que se realizan y los costes imputados. Cualquier trabajo deberá estar respaldado por una petición formal que deberá ser previamente valorada y aprobada por la Dirección del Proyecto antes de ser acometido. Asimismo se deberá contar con una planificación conjunta de todas las tareas que permita controlar el flujo de trabajos y gestionar la demanda.
- Definir métricas, indicadores y un nivel de servicio mínimo acordado que se deba cumplir. La medición de tiempos y costes de una forma automática, basándose en herramientas, deberá permitir la definición y el cálculo de unos mínimos indicadores del servicio prestado. El conjunto de estos indicadores junto con sus umbrales mínimos garantizados deberán conformar el Acuerdo de Nivel de Servicio del proyecto.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 10 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Lograr la independencia del proyecto respecto al proveedor que inicialmente desarrollara, construyera o implantara cada uno de los sistemas de información o aplicativos. Dado que todos los trabajos deberán estar sujetos a una misma metodología, normas de calidad y de documentación, ello deberá garantizar el cambio de proveedor a lo largo del ciclo de vida del mismo.

## 2.2. ALCANCE DEL SERVICIO A PRESTAR

El servicio contratado deberá responder a las necesidades de análisis, desarrollo, mantenimiento, evolución, implantación y soporte avanzado que sean necesarias para, construir, ampliar funcionalmente y evolucionar los sistemas que conforman la HSUe de Andalucía de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, con sujeción a los parámetros de calidad comprometidos en el correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio.

Esto puede incluir la prestación de todos o algunos de los servicios indicados en el **Anexo I. Relación de Servicios mínimos Demandados**.

El licitador podrá complementar o ampliar esta propuesta de definición del servicio con otras áreas o líneas no contempladas aquí que se consideren necesarias y útiles para el proyecto aportando un valor añadido o diferencial a la propuesta técnica y que generan un beneficio o suponen una utilidad significativos para la Consejería.

Por otra parte, y dado que lo que sigue constituye un marco de referencia, el licitador podrá reestructurar o reagrupar en su propuesta técnica las líneas o áreas que definen el servicio, si lo considera conveniente, siempre que se cubran las funciones aquí especificadas y se respeten las líneas generales y el espíritu de este marco de referencia.

No obstante, estas posibles modificaciones deberán estar expresa y específicamente detalladas, con su correspondiente motivación y justificación y convenientemente argumentadas en la propuesta técnica (detallando el motivo, las ventajas que supone, las inconvenientes que supondría no hacerlo así, etc.). Y siempre teniendo en cuenta que, el hecho de que la propuesta del licitador no cubra todas las áreas o líneas que definen el servicio, podría constituir un incumplimiento de las prescripciones técnicas.

Los licitadores deberán presentar un modelo de funcionamiento del presente servicio en el que se especifique como van a gestionar las solicitudes de trabajo que reciba la factoría y los entregables que se generarán a partir de éstas.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 11 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Los licitadores también deberán describir en detalle cómo va a ser el funcionamiento interno del equipo de proyecto para atender a los diferentes servicios que forman parte del siguiente contrato y cómo pretenden afrontar los períodos de tiempo con fuertes cargas de trabajo.

### **2.2.1. Objeto de los trabajos**

El objeto de la HSUeA es el de procurar una atención integral y coordinada a las personas usuarias de los servicios sociales de responsabilidad pública de la Junta de Andalucía, mediante la unificación y actualización permanente de la información y la simplificación de los procedimientos de atención, moldeando unos servicios accesibles y flexibles. La HSUeA, además, propone el logro de los siguientes objetivos específicos en dos ámbitos fundamentales:

- **Servicios Sociales:**
  - Asegurar una atención social integral a la persona usuaria y a su familia.
  - Orientar los procesos de intervención profesional.
  - Lograr un seguimiento personalizado, centrado en la persona usuaria y compartido por parte de los/las profesionales.
- **Gestión:**
  - Simplificar los procedimientos de atención y mejorar la coordinación de las entidades implicadas en la atención a las necesidades sociales de cada persona usuaria.
  - Ofertar una mayor agilidad en la atención recibida por la persona usuaria.
  - Actualizar los datos de forma permanente y en tiempo real.
  - Avanzar en el proceso complejo de transformación digital del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía (en adelante SPSSA). Además, permitirá contar con datos de calidad para la realización de estudios e investigaciones.

### **2.2.2. Plan de acción**

Para lograr lo anterior, así como para ser sostenible en el futuro, en el desarrollo y despliegue del proyecto, se distinguen las siguientes líneas de trabajo:



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 12 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

1ª) Evolución de la Plataforma de Gestión de Historia social única electrónica, conformada principalmente por los repositorios de información, gestión de gobernanza de los datos, así como interoperabilidad e integración con los sistemas de gestión de servicios sociales.

2ª) Evolución de la Plataforma de Gestión de Servicios Sociales Comunitarios, el nuevo programa para toda la red de profesionales de Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía, formando parte de la HSUeA.

3ª) Mantenimiento del Sistema Integrado de Servicios Sociales.

4ª) Evolución de la plataforma de Gestión de las Prestaciones Sociales de la CIPSC, mantenimiento y ampliación del funcionamiento de la plataforma GeSStiona.

5ª) Explotación Estadística

6ª) Soporte Avanzado.

Así, para cada una de estas líneas, y partiendo de los trabajos previos realizados en el proyecto RESISOR, pasamos a describir un plan de acción que permitirá la implantación y extensión de la HSUeA con las mayores garantías de éxito.

#### **2.2.2.1. Plataforma de Gestión de Historia social única electrónica: trabajos evolutivos**

La Historia Social Única Electrónica dispone de una serie de módulos estructurales:

- El registro de la Ciudadanía: datos básicos, económicos y sociales, datos de hábitat y social, asociados a la familia y relación de parentesco de la persona en la familia incluida (concepto de grupo familiar).
- El registro de Profesionales que considera al menos su ámbito de actuación, el servicio que presta, la localización del servicio y el coste relacionado al mismo.
- El registro de Recursos que contempla, entre otros, el ámbito de actuación, localización del centro o del servicio prestado, personal del centro o servicio, número de plazas autorizadas, número de plazas disponibles, reservadas y disponibles, coste de la plaza del centro o de la prestación del servicio.

Desde la perspectiva de la funcionalidad que proporciona el sistema de información, podemos considerar la Plataforma de Gestión de HSUeA como un sistema sólido, ya que incorpora el grueso de la funcionalidad para la gestión de la misma. En este sentido, se han implementado sistemas de validación para la incorporación de personas usuarias y profesionales, se han considerado diversos aspectos de vital importancia relativos a la gestión de los datos, sin embargo, de cara a una implantación global se hace necesario la inclusión de adaptaciones orientadas a cubrir las dependencias identificadas durante el análisis.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 13 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

En primer lugar, se han de establecer los modelos de **gobernanza organizativa y operativos** que faciliten dentro de la organización del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía la gestión de las personas usuarias, de los/as profesionales, así como de los recursos (centros y servicios). También, es necesario desarrollar las líneas reguladoras que conllevan estos modelos de gobernanza.

Adicionalmente, y otro punto a considerar, son las necesidades organizativas desde la perspectiva TIC referida al ámbito de los sistemas de información. Al tratarse la HSUe de un sistema de información basado fundamentalmente en la provisión y consumo de servicios de negocio hace falta el establecimiento de un **modelo de gobernanza TIC** para implantar una estrategia de orientación a servicios que dé pie a la gestión operativa de los servicios, al modelo de relación con los consumidores, así como la evolución en el medio y largo plazo.

Finalmente, también es necesario considerar un conjunto de cuestiones o necesidades globales muy ligadas a la **gobernanza de datos** que permitirán depurar los modelos de datos definidos hasta el momento y reforzarlos con aspectos que permitan una mejor explotación y gestión de los mismos, su estandarización así como obtener un modelo claro de información compartida en el que los sistemas externos a la HSUe puedan trabajar con los datos de esta como si fueran gestionados por dichos sistemas. En este ámbito se suscitan otras cuestiones como los aspectos relacionados con la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos, así como las cesiones de datos entre sistemas externos dentro del marco del RGPD.

En este escenario las acciones propuestas, entre otras, son las siguientes:

- Diseñar, establecer e implantar la estructura organizativa que gestione el proceso de incorporación de personas usuarias a la HSUeA.
- Diseñar, establecer e implantar el modelo de gobernanza organizativa para la gestión de las personas profesionales (acceso, asignación de recursos, gestión de permisos, etc.).
- Diseñar, establecer e implantar la estructura organizativa que se encargue de la gobernanza, gestión y control de los recursos.
- Diseñar, establecer e implantar el modelo de gobernanza para una arquitectura orientada a servicios que considere todos los aspectos (estándares de intercambio de información, políticas de gobierno de servicios, modelado de procesos, catálogo técnico e interoperabilidad).

En relación al ámbito Funcional:

- Diseñar, establecer e implantar el modelo de conciliación de datos con el repositorio de personas usuarias entre los sistemas que son productores de estos.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 14 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Diseñar, establecer e implantar los mecanismos de carga inicial de personas usuarias y las actualizaciones de sus datos.
- Integración con sistemas externos de otros entes públicos y/o privados, obtener la información requerida por la HSUE.
- Evaluar y definir el modelo de integración e incorporación en la HSUE de las personas profesionales desde los sistemas de gestión de Recursos Humanos existentes.
- Establecer y construir el catálogo de servicios para la elaboración del mapa de derivaciones de recursos, que describa qué unidades derivan personas usuarias a qué unidades, así como a los servicios que inscriben.
- Construcción de un histórico de recursos.

En relación a la Gobernanza de Datos:

- Diseñar, establecer e implantar el modelo de jerarquía que garantice que los datos consumidos desde la HSUE se encuentran siempre actualizados.
- Evaluar y establecer las políticas de acceso y cesión de datos a y entre organizaciones y profesionales externas a las CIPSC.
- Una revisión 360° de la estructura de datos.

En relación a la Gobernanza del Sistema de Información

- Diseñar, establecer e implantar el modelo de gobernanza para una arquitectura orientada a servicios que considere todos los aspectos (estándares de intercambio de información, políticas de gobierno de servicios, modelado de procesos, catálogo técnico e interoperabilidad).
- Diseñar, establecer e implantar el modelo que estandarice y parametrize los campos incluidos en los repositorios, ajustado a las características de los servicios sociales

En relación a la implantación y despliegue:

Para concluir y como elemento primordial del plan de acción, se ha detectado la necesidad de establecer una estrategia global de implantación de la HSUE en el SPSSA que dé continuación a la fase piloto del proyecto RESISOR y que acompañe a su vez la puesta en marcha de los diferentes elementos de la nueva ley de los servicios sociales.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 15 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Esta demanda de estos trabajos comenzará al inicio de la prestación del servicio.

#### **2.2.2.2. Evolución de la Plataforma de Gestión de Servicios Sociales Comunitarios**

La Consejería es consciente de la necesidad de buscar una solución tecnológica y funcional ambiciosa, que dé cobertura a toda la Comunidad Autónoma Andaluza, haciendo participe de esta implantación a otros organismos públicos que desarrollan su trabajo en el área de servicios sociales comunitarios (en adelante SS.SS.CC.), centrada en las personas usuarias y en las personas profesionales.

Para ello, la CIPSC establece como línea estratégica de actuación, conseguir que ese conocimiento sea controlado por la propia organización, pues considera que éste es uno de los activos más importantes para las organizaciones, ya que añade valor a los productos o servicios que ésta produce y permite el desarrollo de tecnologías, metodologías y estrategias.

Es por ello que desde hace tiempo se inició un análisis de la solución global de este sistema, ajustado a los requerimientos de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

Así en los últimos meses la CIPSC, está realizando una recopilación de requisitos funcionales, por medio de la revisión de sistemas ya existentes y empleados por SS.SS.CC así como auditando los diversos tipos de conocimientos de profesionales expertos en dicho ámbito. Estos trabajos, nos están permitiendo llegar a una primera aproximación al nuevo modelo que sustente la futura herramienta, estableciendo objetivos, estrategias y metodologías de desarrollo.

El objetivo es que este conocimiento, aprendizaje y experiencia ganada por la CIPSC, durante estos meses, puedan ser utilizados como base para el desarrollo del futuro sistema, asimismo como la incorporación de mejoras en los procesos software implicados.

Esta solución incluirá el diseño y construcción del sistema, su posterior mantenimiento evolutivo y así como el soporte, que permita a las Administraciones Locales el ejercicio de sus competencias en esta materia, de forma coordinada.

Así, entre las actividades a realizar en esta línea de trabajo destacarán:

- a) Desarrollo de la plataforma TIC, para la gestión de los servicios sociales comunitarios. Esta demanda de trabajos se comenzará a realizar al inicio de la prestación del servicio y conformará todos los servicios que comprenden el desarrollo de un sistema de información completo. Así deberá responder a las necesidades de análisis, desarrollo que sean necesarias, teniendo en cuenta que la Consejería parte de un estudio previo inicial de requisitos funcionales.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 16 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- b) Implantación y Despliegue de dicha plataforma. Dichos trabajos, los cuales se realizarán bajo la demanda de una entidad local/diputación, podrán realizarse tanto en la infraestructura de la propia Consejería, como en las que la entidad local/Diputación elija. Dentro de dichos trabajos estará contemplada la migración inicial de datos de los sistemas originales que dichos entes utilicen. La solicitud de dichos trabajos podrá producirse en cualquier momento de la ejecución del presente servicio.
- c) Mantenimiento Evolutivo de la citada plataforma TIC

### **2.2.2.3. Mantenimiento del Sistema Integrado de Servicios Sociales**

El Sistema Integrado de Servicios Sociales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (en adelante SISS y CIPSC) es una aplicación que constituye la herramienta informática con la que se realiza la tramitación de los expedientes administrativos de la Consejería y se ha venido desarrollando de forma modular en los últimos años, encontrándose actualmente implantados y en explotación efectiva un gran número de módulos, otros en situación de prueba y otros en proceso de desarrollo.

El SISS se configura en dos niveles de subsistemas, uno horizontal o corporativo, donde se definen y configuran los flujos de trabajo y los elementos del procedimiento administrativo, así como las funcionalidades comunes (seguridad, acceso, conexión con herramientas de Administración Electrónica, etc.), y otro vertical o de gestión que da cobertura a los diferentes procedimientos administrativos del ámbito de las personas con discapacidad, personas mayores, infancia y familias, pensiones y otras prestaciones, centros y entidades, subvenciones y otras ayudas de acción social.

Debido a su elevada complejidad y gran envergadura el SISS en cuanto a su construcción e implantación ha sido abordado de forma modular implantando nuevos subsistemas verticales que cubren las necesidades de los distintos Centros Directivos de la CIPSC.

La CIPSC tiene contratada una Oficina de Calidad (en adelante OC) encargada de elaborar los protocolos, normas y metodologías de trabajo, revisar toda la documentación asociada al ciclo de vida del proyecto, certificar el código previa subida a producción y gestionar y dirigir los proyectos desde su concepción, hasta su puesta en producción. La empresa adjudicataria deberá estar sometida a este control y cumplir las directrices establecidas colaborando en todo momento con la OC siguiendo la metodología de referencia en la CIPSC.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 17 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

A continuación se detalla la estructura del sistema que actualmente está en producción, con sus módulos y procedimientos respectivos, que son el objeto de la realización de los trabajos de mantenimiento de la presente contratación, sin perjuicio de que pudiera surgir cualquier otro nuevo desarrollo integrado que la Dirección del SISS considere abordar con cargo a este contrato de desarrollo y mantenimiento.

### **Subsistema Corporativo/Horizontal**

En estos subsistemas se definen y configuran los flujos de trabajo y los elementos del procedimiento administrativo, así como las funcionalidades comunes (seguridad, acceso, conexión con herramientas de Administración Electrónica, etc.).

**Subsistema Corporativo:** está integrado por todas aquellas funcionalidades y objetos que no forman parte específica del procedimiento administrativo, pero que son necesarios para su funcionamiento. Se encarga de:

- Definición.
- Configuración.

El Subsistema Horizontal: está integrado por todas aquellas funcionalidades y objetos que forman parte del procedimiento administrativo y son comunes a dos o más subsistemas verticales. Estaría encargado de:

- Mantenimiento.
- Tramitación.
- Notificación.
- Documentación.
- Comunicación.

En cuanto a los módulos, se entremezclan las funcionalidades de uno y otro subsistema, aunque se podrían hacer las siguientes agrupaciones:

- **Control de Acceso y Autorizaciones:** Realiza la gestión de personas usuarias, permisos y roles. Con ello se garantiza la seguridad de la instalación, restringiendo el acceso a información privilegiada, y a determinados procesos, a las personas usuarias no autorizadas, al mismo tiempo que se simplifica la labor de cada operador ofreciéndole únicamente aquellas opciones que necesita utilizar.
- **Carga de Ficheros y Tablas Tipo:** El sistema gestiona y almacena datos de definición genéricos de muy variadas características.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 18 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- **Definición y Configuración del Procedimiento:** Este módulo constituye la estructura del sistema y es el responsable de la gestión y normalización de los expedientes. Permite el modelado de los procedimientos electrónicos, las actuaciones o trámites de gestión, la gestión de organismos y organigramas y la administración y configuración del sistema.
- **Notificaciones y Documentos:** Permite incorporar al sistema todo tipo de documentación presentada por la ciudadanía, así como realizar su verificación por el organismo competente. Las notificaciones generadas podrán ser firmadas, registradas y/o enviadas a la persona usuaria de forma mecánica o por medio de las distintas plataformas digitales destinadas a tal efecto.

### Interoperabilidad

- Intercomunicaciones
  - Integración de SISS con todos aquellos subsistemas presentes en la CIPSC.
  - Lectura y carga de ficheros planos.
  - Lectura y carga de ficheros de hoja de cálculo.
  - Carga, grabación de formularios tipo cuestionarios y respuestas.
  - SISSservidor. Gestión de la notificación.
  - Gestión, configuración e impresión de tarjetas de forma remota.
  - Carga de bancos y sucursales desde fichero plano.
  - Carga de localidades INE.
  - Carga de fallecidos desde fichero plano (INE y BDU).
  - Visualización de fallecidos en pantalla de consulta.
  - Actuación tras carga.
  - SCSP interno.
  - Firma por componentes. Proceso encargado de firmar notificaciones mediante componente de forma automática sin intervención humana.
  - Archivo de Oficina
- Comunicaciones Externas



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 19 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- SISSPortafirmas. Envío de trabajos a Portafirm@s, ya sean simples o en cascada, así como el control de su estado y sus firmantes.
- PortafirmasSISS. Tratamiento de respuesta desde Portafirm@s.
- SISSAries. Comunicación con registro @ries.
- SISSNotifica. Comunicación con Notific@.
- Carpeta Ciudadana
- Envío de información al ciudadano mediante SMS.
- Generación y envío de ficheros planos y XML a otros sistemas de información.
- Comunicación con el sistema GIRO.
- Consulta y obtención de certificados:
  - DGP - Consulta de datos de identidad
  - INE - Consulta de datos de residencia (última variación padronal)
  - INE - Verificación de datos de residencia (ámbito)
  - MECD - Consulta de títulos no universitarios
  - SEPE - Consulta de situación actual de desempleo
  - TGSS - Consulta de estar al corriente de pago con la Seguridad Social
  - MJUS - Consulta de inexistencia de antecedentes penales
  - Consulta de inexistencia de antecedentes penales por delitos sexuales
  - INSS - Consulta de las prestaciones del Registro de Prestaciones Sociales Públicas etc
  - DGC - Consulta de certificación de titularidad (catastro)
  - SEPE - Consulta de prestaciones percibidas a fecha actual
  - SEPE - Consulta de inscripción como demandante de empleo a fecha actual
  - MECD - Consulta de títulos universitarios
  - TGSS - Consulta de estar dado de alta en la Seguridad Social a fecha



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 20 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Ofrecimiento de certificados propios.
  - Parejas de Hecho.
  - Familia Numerosa.
  - Discapacidad.
- Integración con VEA.
- Servicio SISS-GRAMA. Servicio que sincroniza con la aplicación GRAMA aquellos centros concertados modificados en SISS.
- En relación a la Integración con los Sistemas corporativos de otros organismos y Administraciones:
  - Cumplir la normativa relativa al Esquema Nacional de Interoperabilidad (en adelante ENI), que establece los principios y directrices de interoperabilidad en el intercambio y conservación de la información.
  - Cumplimiento de los contratos de servicios existentes o futuros que se incluyan en el Catálogo de Servicios, así como el resto de políticas y procedimientos documentados en la normativa propia de interoperabilidad. Deberá asimismo garantizar el mantenimiento del sistema acorde a la evolución de dichas normas, incorporando las nuevas políticas que se establezcan o las mejoras que se introduzcan en las mismas, especialmente en lo referente a la entrega de información estructurada.
  - Deberá, también, asumir los desarrollos de cuantas integraciones se hayan de realizar en función de dichas políticas y procedimientos.
  - La versión de las normas aplicable será la correspondiente al año y mes en que la empresa sea adjudicataria.
  - Adicionalmente, deberá proporcionar las herramientas necesarias para la configuración, vigilancia, gestión de incidencias y explotación de datos relativas a la integración con dichos sistemas corporativos.
  - Deberá, asimismo, estar disponible para cuantas pruebas se le requieran con ocasión de la gestión del cambio de los sistemas corporativos con los que se integre (evolutivos, correctivos, perfectivos, adaptativos) o de las plataformas tecnológicas corporativas en las



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 21 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

que están instalados, para las que serán avisados con antelación suficiente. Para la realización de dichas pruebas deberá disponer del entorno de pruebas correspondiente.

- Proveer información a otros organismos oficiales mediante servicios web.
- Cualquier otra que surja a criterio de la CIPSC.

### **Subsistemas verticales**

Los Subsistemas Verticales, son subsistemas que definen y configuran los elementos específicos de los diferentes procedimientos administrativos, dan cobertura a todas las fases del ciclo de gestión del ámbito de las personas con discapacidad, personas mayores, infancia y familias, pensiones y otras prestaciones, centros y entidades, subvenciones y otras ayudas de acción social.

El sistema ofrece servicio a las siguientes áreas funcionales:

- Viceconsejería.
- Secretaría General de Servicios Sociales, Voluntariado y Conciliación.
  - Dirección General de Servicios Sociales
  - Dirección General de Infancia
  - Dirección General de personas Mayores y Pensiones no contributivas.
  - Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión.
- Secretaría General Técnica.
- Delegaciones Territoriales.
- S.G. de Familias (Consejería de Salud y Familias)

### **Infancia y S.G. de Familias**

El SISS Gestiona los siguientes apartados dentro de este Subsistema:

- Protección del menor
- Familias Solicitantes
- Centros de Acogida

*Adopción Internacional:* Está destinado a la gestión de los trámites para la adopción de un menor extranjero.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 22 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

*SIMIA (Web):* Es un instrumento de coordinación entre organismos públicos implicados para la detección precoz del maltrato infantil.

*Mediación Familiar:* Mediante este subsistema se lleva a cabo la gestión del registro de personas mediadoras familiares y equipos de personas mediadoras de la Comunidad autónoma de Andalucía.

*Familia Numerosa:* Este subsistema permite la expedición del título de familia numerosa y sus renovaciones, para ello usa datos de los miembros de la familia, ingresos y discapacidades que puedan presentar alguno de sus miembros.

*Parejas de Hecho:* Mediante este subsistema se lleva a cabo la gestión del Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad autónoma de Andalucía regulado por el Decreto 35/2005, de 15 de febrero, por el que se constituye y regula el Registro de Parejas de Hecho.

*Ayuda 3º hijo y/o parto múltiple:* Mediante este subsistema se gestionan ayudas económicas para:

- Familias andaluzas que al nacer su tercer hijo/a o sucesivo tengan otro o más hijos/as menores de tres años.
- Partos múltiples.

#### **Discapacidad - Subsistema EVO**

El subsistema EVO “Equipos de Valoración y Orientación”, comprende todos aquellos procedimientos que permiten la valoración y determinación de grado de Discapacidad tanto en la solicitud inicial como en sus posibles variaciones a lo largo del tiempo.

- Ficha de la Persona con Discapacidad: Información actualizada de la persona con discapacidad.
- Reconocimiento de Grado de Discapacidad: Procedimiento para reconocimiento de la condición de persona con discapacidad a las personas discapacitadas. Este reconocimiento oficial permite a la persona discapacitada tener derecho a los beneficios económicos y de servicios previstos por la legislación.
- Solicitud de Tarjeta de Aparcamiento: Mediante el Servicio de Respuesta Inmediata (SERI) es posible obtener la Tarjeta de Aparcamiento.
- Solicitud de Tarjeta Acreditativa de Grado de Discapacidad: Tarjeta que acredita la condición de discapacitado.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 23 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Ingreso en Centro de Discapacidad: El subsistema Ingresos en Centro de Discapacidad ofrece a las personas con algún grado de discapacidad la posibilidad de residir en un centro concertado con la Junta de Andalucía.
- Perros Guía: Este procedimiento regula el distintivo de perros guía, creando el registro de perros guía de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Tarjeta de aparcamiento transporte colectivo.
- Tarjeta acreditativa de aparcamiento de vehículos dedicados a transporte colectivo.

### **Subsistema Centros y Entidades**

- Registro de Entidades: El Subsistema de Registro de Entidades tiene como función inscribir y calificar todas las Entidades que reúnan los requisitos establecidos en la normativa vigente. La inscripción de las Entidades en el Registro será requisito previo indispensable para la celebración de conciertos o convenios y para poder solicitar la concesión de subvenciones o cualquier clase de ayuda proveniente de la administración autonómica andaluza en materia de servicios sociales.
- Acreditación Entidades de Ayuda Domicilio: Con la entrada en vigencia de la Dependencia, se habilita la figura de Entidad para la Ayuda a Domicilio quien tiene que gestionar su Acreditación con Servicios Sociales para prestar el servicio por la que se crea.
- Registro de Centros: El Subsistema de Registro de Centros tiene como función inscribir y calificar todos los Centros que reúnan los requisitos establecidos en la normativa vigente, los cuales pueden ser objeto de Autorización, Acreditación y/o Subvención.
- Autorizaciones de Centros: Es de obligado cumplimiento que los centros dedicados a prestar servicios a personas mayores, personas con discapacidad, menores y servicios sociales estén autorizados por esta Consejería.
- Acreditación de Centros: Todo centro autorizado debe estar obligatoriamente acreditado para poder concertar y/o realizar un convenio con esta Consejería un contrato en el que le otorgan titularidad total o en parte de sus plazas y/o servicios.
- Actuación Inspector: El subsistema de Inspecciones es el encargado de la gestión de informes de Inspección a los Centros de Servicios Sociales.

### **Ayuda Social**

- RMISA: Renta mínima de Inserción Social de Andalucía.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 24 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## **Pensiones y Otras Prestaciones**

PNC: Corresponde a este subsistema la gestión y el pago de las Pensiones No Contributivas (PNC). Se encuentra dividido en dos grandes bloques funcionales:

- Gestión de Expedientes. Aquí se incluirán las solicitudes presentadas por la persona que vaya a ser beneficiaria de la prestación o las realizadas por el Organismo que gestiona la prestación.
- Gestión de Nómina. Este subsistema se utiliza para realizar el pago de las Pensiones y Otras prestaciones y la gestión de la nómina posterior al pago.

La gestión de la Nómina se comparte con el resto de procedimientos de Pensiones.

Otros Procedimientos que se pueden realizar en el procedimiento de PNC:

- Revisión a Instancia de Parte.
- Revisión de Oficio.
- Reclamación.
- Traslado.
- Demandas.
- Correo masivo.
- Control Anual.
- Devengadas y No Percibidas.

*Dependencia:* Corresponde a este subsistema la Gestión de las Prestaciones Económicas derivadas de la Ley de Dependencia (DEPEND) permitiendo el alta y la tramitación de los expedientes que se prescriben en los Programas Individualizados de Atención (PIA).

Se encuentra dividido en dos grandes bloques funcionales:

- Gestión de Expedientes. Aquí se incluirán las solicitudes presentadas por la persona que vaya a ser beneficiaria de la prestación o las realizadas por el Organismo que gestiona la prestación.
- Gestión de Nómina. Este subsistema se utiliza para realizar el pago de la Nómina y la gestión de la citada nómina posterior al pago.

Otros Procedimientos que se pueden realizar en el procedimiento de Dependencia:



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 25 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Revisión.
- Recurso.
- Traslado.
- Devengadas y No Percibidas.

*Alquileres:* Corresponde a este subsistema la gestión y el pago del complemento de Alquiler de Vivienda para personas beneficiarias de Pensiones No Contributivas. Se encuentra dividido en dos grandes bloques funcionales:

- Gestión de Expedientes. Aquí se incluirá la solicitud anual presentada por la persona que vaya a ser beneficiaria de la prestación.
- Gestión de Nómina. Este subsistema se utiliza para realizar el pago de las Pensiones y Otras prestaciones y la gestión de la nómina posterior al pago.

*Nómina:* Este subsistema se utiliza para realizar el pago de las Pensiones y Otras prestaciones, y la gestión de la nómina posterior al pago. Dentro de este módulo podemos destacar tres grandes grupos funcionales:

- Generación de la nómina, que comprende todos aquellos procesos y actividades encaminadas a la elaboración y generación de la nómina.
- Gestión de las incidencias de la nómina corporativa, a partir de la generación y pago de las nóminas de las prestaciones.
- Gestión de Otras Nóminas, aquí se incluyen aquéllas nóminas distintas de las que se realizan mensualmente.

*Nómina FAS:* Corresponde a este subsistema el pago del Fondo de Ayuda Social. Este procedimiento administrativo se encarga de la tramitación para la generación mensual de las nóminas para personas beneficiarias receptoras de las pensiones del Fondo de Ayuda Social. La parte correspondiente a la gestión de las personas beneficiarias no está desarrollada en SISS en la actualidad.

*PSPD:* Gestión de la Prestación Social a Personas con Discapacidad. El subsistema permite:

- Revisión a Instancia de Parte.
- Revisión de Oficio.
- Recurso de alzada.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 26 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Traslado.
- Control Anual.

### **Subvenciones**

Gestión y tramitación de subvenciones de concurrencia competitiva recogidas en la orden de convocatoria del año en curso y subvenciones excepcionales.

Este subsistema permite:

- Gestión de Subvenciones individuales: personas mayores, personas con discapacidad, etc.
- Gestión de Subvenciones de carácter institucional: drogodependencia, comunidades gitanas, personas mayores, personas con discapacidad, zonas de transformación social, movimientos migratorios, colectivos con necesidades especiales, voluntariado social, IRPF, etc.
- Grabación de documentos contables a través de GIRO.
- Fiscalización de los documentos contables.

#### **2.2.2.4. Evolución de la plataforma de Gestión de las Prestaciones Sociales de la CIPSC**

El plan de acción para la plataforma de Gestión de Prestaciones Sociales de la CIPSC (GeSStiona) debe contemplar el mantenimiento y la evolución del sistema para poder dar continuidad a los trabajos iniciados e ir realizando las adaptaciones normativas correspondientes.

Dichos trabajos se realizarán sobre los cuatro grandes bloques funcionales de GeSStiona:

- Módulo de Discapacidad
- Módulo de Infancia y Menores
- Módulo de Pensiones y Nóminas
- Módulo de Gestión de Entidades/Centros/Inspección

apoyándose estos cuatro grandes bloques en el:

- Módulo Horizontal, encargado de la gestión y configuración de los procedimientos administrativos y las funcionalidades comunes a los mismos.

debiendo responder a un diseño desacoplado a modo de sistema modular con gestión integrada, también escalable y extensible funcionalmente.

Desde GeSStiona se debe seguir dando continuidad a la integración con la HSUeA y a la integración con las distintas aplicaciones y herramientas de administración electrónica de la Junta de Andalucía, haciendo uso cuando proceda del



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 27 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

bus de interoperabilidad de la CIPSC, sin dejar de tener presente los requisitos de seguridad y protección de datos que marca la normativa vigente.

### 2.2.2.5. Explotación Estadística

El Sistema de Explotación Estadística del SISS permite ofrecer a la Dirección de la Consejería y al resto de personas usuarias una visión operativa y estratégica privilegiada sobre la actividad de la misma (por procedimiento o subsistema y/o unidad orgánica o servicio de las personas usuarias del SISS). Se compone de un Cuadro de Mandos Integral (Directivo y Operativo) y varios cuadros de mandos específicos para cada subsistema englobando las siguientes áreas temáticas por subsistema:

SUBSISTEMA	ÁREAS TEMÁTICAS
Horizontal	Análisis de Tramitaciones
	Análisis de Expedientes
	Horizontal
	SCSP
	Administración Electrónica
	Portafirmas
	Usage Tracking
Horizontal y Subvenciones	Análisis de expedientes y subvenciones
Subvenciones	Aplicaciones presupuestarias
Adopción Internacional	Idoneidades
	Adopciones
PNC, Subvenciones, Dependencia, IMS	Económicos
Registro de Centros y Entidades	Registro de Centro
	Registro de Entidades
Parejas de Hecho	Parejas de Hecho
Mediación Familiar	Registro de Mediación Familiar
	Procedimientos Mediación Familiar
Prestaciones No Contributivas	FAS
	PSPD



	PNC Gestión
	PNC Nóminas
	PNC Datos para BADEA
	PNC Complemento por Alquiler de Vivienda
	Resumen Nóminas
Actuación Inspectoría	Inspecciones Informes
	Denuncias Informes
	Encuestas
EVO	Solicitudes
	Citas Valoraciones
	Población con discapacidad
	Población con discapacidad Histórico
Familia Numerosa	Estadísticas Ministerio
	Títulos de Familia Numerosa
	Carnés de Familia Numerosa
IMS	Programa de Solidaridad
Protección del Menor	Menores Atendidos
	Acogimientos Residenciales
	Acogimientos Familiares
	Inscritos en el Registro de G/T
	Registro de Idoneidades
	Tramitaciones de Procs. De Menores
	Tramitaciones de Procs. De Familias
	Protmenor
RMISA	Gestión

También engloba la explotación estadística de la herramienta de Gestión de incidencias y peticiones, GesTic, y de la herramienta para la gestión de tareas e incurridos de los equipos de trabajo Redmine. Con las siguientes áreas temáticas:



	<b>ÁREAS TEMÁTICAS</b>
Redmine	ANS Indicadores
	ANS Histórico Tareas
	ANS Imputaciones
GesTIC	CSU01 – Evolución del Servicio
	CSU02 – Gestión de Agentes
	GesTIC - Tiques
	GesTIC - Cambios
	GesTIC – Problemas y errores conocidos
	GesTIC – Actualización de Usuarios

Además del mantenimiento y la evolución de los Cuadros de Mandos ya existentes, se deben contemplar los que surjan con los desarrollos de los contratos actualmente en curso o todavía por iniciar para los Sistemas de Información de la Plataforma de Gestión de Historia Social única electrónica, la Plataforma de Gestión de Servicios Sociales Comunitarios, y la Plataforma de Gestión de las Prestaciones Sociales de la CIPSC.

La herramienta de Business Intelligence sobre la que se han construido estos Cuadros de Mandos es Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE) versión 11.1.1.9, de la que se tiene prevista su migración a corto plazo a su última versión disponible, actualmente Oracle Analytics Server, o a otra herramienta de distinto proveedor que haya sido elegida previamente por la CIPSC o por la Agencia Digital Andaluza.

#### **2.2.2.6. Soporte Avanzado**

Sobre las plataformas citadas anteriormente, la Consejería procederá a solicitar los servicios que conforman el soporte avanzado, indicados en **Anexo I. Relación de Servicios mínimos Demandados**

### **2.3. OBJETIVOS DEL SERVICIO**

Teniendo en cuenta la duración del contrato, la situación inicial de la que partimos, la imprevisibilidad de las circunstancias cambiantes durante su ejecución (necesidades de la Consejería, adaptaciones normativas, asunción de nuevas competencias, aparición de nuevos sistemas de información a integrar,...) y la necesidad, en su caso, de definición de algunos aspectos, se considera que el modelo de gestión más adecuado para este contrato de servicios, se debe basar en Órdenes de Trabajo:

- Valoradas de acuerdo a una estimación previa a abordarlas.



- Con un conjunto bien definido y cerrado de requisitos a cubrir, de labores a realizar y de productos a entregar.
- Aceptadas por el director del proyecto.
- Ejecutadas por el adjudicatario.
- Y certificadas consecuentemente tras su finalización y aceptación.

Por analogía con el mundo de la ingeniería, podemos denominar a este modelo como de “Factoría de Software”, en la que las distintas piezas de software son producidas de modo industrial y los distintos sistemas son tratados como “piezas de maquinaria” a construir, remodelar o evolucionar. La metodología de gestión de las órdenes de trabajo se especifica en el siguiente apartado (2.3.1).

### **2.3.1. Metodología de Gestión de las órdenes de trabajo**

Desde el punto de vista metodológico solo habrá un tipo de ordenes de trabajo, las ordenes de valoración normal.

Este tipo de orden seguirá el ciclo de vida “normal”, es decir, la petición es registrada, analizada y valorada y tras una aprobación del coste se acomete su realización. Solo en circunstancias muy excepcionales motivadas por la singularidad o las características especiales de algún proyecto o tarea determinados, una orden de trabajo podrá no encuadrarse en este tipo requiriendo de la aprobación expresa de la Dirección Técnica del Proyecto.

El ciclo de vida genérico para la gestión de una orden de trabajo es el siguiente:

- Registro de la Petición: La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, mediante los canales y herramientas definidos realizará una petición de servicio, esta será recogida y analizada por el adjudicatario y registrada en su caso en las herramientas de gestión del servicio.
- Análisis de coste e Impacto: El adjudicatario realiza un estudio y una valoración del coste que va a tener la petición de servicio.
- Planificación: Si el análisis de impacto es aceptado, la Consejería solicitará la planificación de los trabajos del servicio. El resultado será una fecha de entrega consensuada.
- Entrega: Cuando le llegue el turno dentro de la planificación, comenzarán los trabajos y en la fecha determinada se realizarán las entregas, tanto documentales como de paquetes instalables. Estas



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 31 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

entregas deberán cumplir con las normas de calidad de la Consejería y seguir sus procedimientos y validaciones. La entrega se considerará aceptada cuando pase todas las validaciones.

- **Prueba:** Una vez aceptada la entrega, la Consejería realizará las pruebas pertinentes a la funcionalidad entregada. Si se considera que la entrega no cumple con los requisitos especificados, se rechazará, debiendo el adjudicatario realizar una nueva entrega.
- **Archivo de la petición:** Si tras realizar las pruebas, la Consejería considera que la entrega satisface los requisitos que se reflejaron en el análisis de impacto, la petición se considerará finalizada.

A continuación describiremos las Ordenes de Trabajo mencionadas:

### **2.3.1.1. Órdenes de trabajo valoradas**

Una orden de trabajo valorada, es aquella en la que el analista dispone de un tiempo suficiente para realizar un estudio pormenorizado de los trabajos a acometer. El resultado será un informe indicando la valoración, el enfoque que se va a dar a la solución y un catálogo de requisitos que será coherente con lo solicitado en la fase de registro, de tal forma que la estimación de coste resultante supone un compromiso absoluto para la empresa y por tanto si el coste real de realizar la petición es superior a lo estimado, será la empresa quien asumirá esta desviación.

Dicho de otro modo el adjudicatario se compromete a realizar los trabajos valorados dentro del plazo y presupuesto ofertados, por lo tanto se facturarán por el importe ofertado independientemente del número de recursos u horas de trabajo dedicadas a ellos por el adjudicatario, y se abonarán tras la correspondiente certificación o certificaciones del Director del Proyecto.

Como contrapartida, la Consejería asume que realizar una valoración con el suficiente grado de precisión conlleva una serie de horas de trabajo de análisis y por tanto este coste de análisis será asumido por la Consejería. El cálculo del coste de una orden valorada mediante este procedimiento será el siguiente:

- Previamente a ejecutar una Orden de Trabajo, esta deberá ser estimada por el adjudicatario a petición de la dirección del proyecto, y aprobada. La valoración podrá ser sujeta a controversia en caso de que la dirección del proyecto no esté de acuerdo con ella, y en cualquier caso será pactada por ambas partes antes de aprobar la Orden de Trabajo.
- A la vista de la valoración pactada y en función de la viabilidad económica de la misma y del análisis del coste/beneficio que suponga, la dirección del proyecto podrá desestimar su realización, no autorizando la ejecución de la Orden de Trabajo.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 32 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- El licitador deberá presentar un plan de trabajo detallado para la prestación del servicio que deberá basarse y seguir la estructura para la organización del proyecto en fases que se expondrá a continuación, así como detallar la metodología de gestión de las órdenes de trabajo que podrá ser idéntica a la expuesta en el apartado anterior (2.3.1) en este pliego o bien suponer un refinamiento de la misma. Otro punto importante a exponer en el documento de oferta será la gestión la demanda, en este sentido el licitador deberá explicar detalladamente cual será su procedimiento para implementar dicha gestión.

## 2.4. FASES DEL PROYECTO

La duración de cada una de las fases que se describen a continuación está acotada pero no prefijada, siendo responsabilidad del licitador proponer en su plan de trabajo la duración de las mismas, sus momentos de inicio y finalización, los participantes en cada una y sus funciones y responsabilidades en ellas. Asimismo hay que tener en cuenta que las fases no tienen por qué ser necesariamente secuenciales en el tiempo, pudiendo solaparse total o parcialmente alguna de ellas.

Los trabajos a realizar por el adjudicatario se dividen en tres fases. Una fase inicial para la puesta en marcha del servicio, la fase de prestación del servicio propiamente dicha; y una fase final de cierre del servicio.

### 2.4.1. Fase I: Arranque

Durante este periodo se realiza la puesta a punto de la metodología, equipos, y conocimiento que va a regir el desempeño del servicio durante todo el ciclo de vida del proyecto. Al no ser una fase productiva del proyecto, **la empresa adjudicataria no podrá facturar ningún importe con cargo a los trabajos realizados durante esta fase**, que serán entre otros:

- **Establecimiento definitivo del equipo de proyecto.** El licitador debe proponer en su oferta un equipo de proyecto. No obstante, durante este periodo se establecerá el equipo definitivo en caso de que la empresa adjudicataria quisiera proponer algún cambio respecto del equipo ofertado inicialmente. Se procederá a dar de alta a los miembros del equipo en los sistemas de la Consejería y de la empresa adjudicataria con los permisos y accesos necesarios para que puedan realizar su labor.
- Puesta a punto de todas las herramientas que se van a utilizar a lo largo del proyecto.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 33 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Herramienta de seguimiento de órdenes de trabajo. Por parte del contratista se implementarán los flujos necesarios para el desarrollo del proyecto y se instruirá a los participantes para el adecuado uso de esta herramienta en aquellas tareas y flujos que sean de su responsabilidad.
- Herramienta de valoración o estimación de órdenes de trabajo, en caso se que se vaya a utilizar alguna, durante esta fase se acordará la configuración inicial de la herramienta así como la periodicidad con la que se revisará dicha configuración.
- Herramienta de imputación de horas. Se implementarán los flujos necesarios para que cada uno de los miembros del equipo de trabajo pueda grabar en dicha herramienta su imputación de horas a tareas. También se establecerá una periodicidad para la cumplimentación de dichos datos por parte del equipo, así como un mecanismo de reporte y consulta en caliente de los datos por parte de la dirección técnica del proyecto de la Consejería.
- Herramienta de cuadros de mando. Se acordará un modelo de cuadro de mando, cuya misión principal será facilitar el seguimiento funcional y económico del proyecto. La herramienta deberá obtener los datos y se procederá a configurarla herramienta para ello.

Cualquier otra herramienta que vaya a ser empleada en el proyecto debe quedar configurada y plenamente operativa a lo largo de esta fase de arranque.

- **Transmisión de conocimientos de los sistemas afectados.** Puesto que el presente contrato va a suponer la realización de trabajos en varios sistemas de información de esta Consejería, una de las labores a desempeñar durante esta fase será la adquisición por parte del equipo de desarrollo de los conocimientos necesarios para acometer estos trabajos. Para ello la Consejería facilitará el contacto de la Oficina Técnica de Dirección de Proyectos de la HSUe que tiene la información actual de los sistemas. Al final de la fase de arranque la empresa adjudicataria emitirá un informe de aceptación para cada uno de los sistemas o subsistemas objeto del contrato.
- **Puesta en marcha y configuración del entorno de desarrollo.**
- **Puesta en marcha del modelo de valoración.** El modelo de valoración puede requerir de un cierto nivel de destreza por parte de los analistas. Durante este periodo se realizará el aprendizaje necesario para realizar dicha labor.
- **Instauración del Acuerdo a Nivel de Servicio.** Se resolverán las dudas y controversias que pueda generar el establecimiento del ANS con el objetivo de que al final de este periodo de arranque, el acuerdo sea plenamente operativo.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 34 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- **Establecimiento de la configuración básica de seguimiento y control del proyecto.**
- Establecimiento de una línea base de entregas realista y acorde con las necesidades y prioridades de la Consejería en el momento.
- Se acordará de forma definitiva la periodicidad de los comités de seguimiento y dirección.
- Se acordará un modelo de informe de seguimiento que la empresa enviará a la Consejería previamente a la realización de estos comités.

#### **2.4.2. Fase II: Prestación del servicio**

Una vez terminada la primera fase, entran en funcionamiento los servicios definidos en el apartado 2.2. La Consejería procederá a suministrar órdenes de trabajo al equipo de forma que se puedan ir realizando y detrayendo horas del total ofertado en el proyecto.

En esta fase se regirá por la metodología propuesta por la empresa adjudicataria y que previamente habrá sido consensuada con la Consejería durante la fase de arranque.

#### **2.4.3. Fase III: Cierre del Servicio**

Consiste en un conjunto de tareas a realizar previas a la finalización del contrato y que tienen por objeto la transferencia de conocimiento a la Consejería o a las empresas que ésta determine. De esta forma se garantiza que los futuros adjudicatarios del mantenimiento de los sistemas afectados por este expediente, reciban con la formación adecuada y los conocimientos necesarios en las infraestructuras, tecnologías y trabajos técnicos requeridos, garantizándose de esta forma una transición segura en la prestación de los servicios, manteniendo los niveles de calidad y eficacia necesarios.

Esta fase tendrá una duración máxima de 2 meses y se ejecutaría -si procede- en paralelo con el inicio de los trabajos del siguiente adjudicatario. El plazo indicado no podrá ser objeto de prórroga, ni de ampliación. La extensión exacta de la misma será expresada y comunicada por la Dirección del Proyecto.

Las funciones de este servicio son las siguientes:

- Transferencia de los sistemas de información. Elaboración de la documentación de transferencia y formación del nuevo equipo de trabajo.
- Realización de todas las sesiones de transferencia necesarias definidas por la CIPSC.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 35 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Informe de solicitudes de eliminación de la infraestructura de servicio, baja de usuarios en los sistemas, eliminación de DCP, etc.
- Elaboración de la documentación de cierre del proyecto.

Esta fase agrupa todas aquellas labores encaminadas a una devolución del servicio ordenada y a una transferencia de conocimiento completa, de forma que la Consejería sea autónoma y no dependiente del adjudicatario en la explotación y mantenimiento del sistema una vez finalizado el contrato.

El licitador deberá especificar en su oferta cuál es el plan de transferencia de conocimiento que propone, los plazos, los medios y mecanismos que se utilizarán para garantizar la correcta devolución del servicio, los recursos por perfil profesional que se dedicarán a esta fase así como las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de ellos. Se valorará la metodología descrita en la oferta para esta fase de cierre del servicio incluyendo roles, tareas, productos y tiempos máximos de respuesta.

Debido a su naturaleza, esta fase será necesariamente la última del proyecto, cronológicamente hablando, aunque su inicio podría solaparse con el final de la fase de Prestación del servicio. **Al igual que la fase de arranque, ésta de cierre tampoco es una fase productiva del proyecto y en consecuencia, la empresa adjudicataria no podrá facturar ningún importe con cargo a los trabajos realizados durante esta fase.**

El proyecto quedará cerrado cuando el Director Técnico considere adecuados y completos los trabajos y entregables resultado de esta fase que haya ofertado el usuario, y los certifique en consecuencia.

## 2.5. GESTIÓN DEL CAMBIO

En un sentido amplio del término, este proceso comprenderá todos los procedimientos y tareas necesarias para gestionar la transición hacia una nueva realidad, intentando que las personas involucradas sean capaces y deseen trabajar en el nuevo contexto definido y se consigan los resultados esperados. En la implantación de todo sistema de información debe existir un adecuado proceso de gestión del cambio que incluya (aunque no se limite a) la divulgación y la información entre los potenciales usuarios del mismo, y que no queda adecuadamente cubierto sólo con el entregable (por otro lado obligatorio) de los distintos manuales de usuario.

En este caso, tratándose de la HSUe el impacto puede ser aún mayor, debido a que puede generar cambios no sólo en los sistemas de información utilizados, sino en la organización y procedimientos de trabajo de las unidades actuales.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 36 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El licitador deberá detallar en su oferta un programa que permita abordar ordenadamente las tareas de divulgación, capacitación en el uso, concienciación e información relativas a los nuevos desarrollos que se generarán como resultado del proyecto, distinguiendo el público objetivo al que se dirigirán las acciones (interno o externo, técnico, administrativo o de dirección, etc.) y proponiendo los medios y el formato que considere más conveniente para cada uno de ellos (cursos, seminarios, presentaciones, guías rápidas, manuales,..).

Si bien en un proyecto al uso esta fase se entiende como única y cercana a la finalización de los trabajos, debe reseñarse que no es así en el presente expediente, pues la HSUe podría ir realizando su integración con distintos sistemas y por lo tanto impactando en nuevos usuarios a lo largo de su desarrollo durante la Fase II de prestación del servicio. Consiguientemente cada vez que se finalice una orden de trabajo, ésta conllevará su correspondiente fase de gestión del cambio (si aplica). Así pues esta fase puede solaparse a otras, e incluso ser discontinua en el tiempo, sobre todo si se contemplan entregas parciales y puestas en producción progresivas que requieran acciones (formativas, divulgativas, etc.) específicas en momentos concretos. No están por lo tanto previamente delimitados su inicio, final o duración total, siendo responsabilidad del licitador ofertar dentro de su plan de trabajo las distintas tareas de gestión del cambio que considere oportunas, junto con su planificación temporal relativa al resto de las fases del proyecto.

## **2.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO**

El objetivo de esta fase es realizar un adecuado seguimiento o monitorización del proyecto (con respecto a su planificación inicial) que proporcione la información necesaria para observar y controlar los progresos del mismo. Asimismo, incluirá las acciones correctivas que sean necesarias cuando se detecte que el proyecto se desvía significativamente del plan, como los cambios de alcance, los cambios en la planificación, y los cambios en la asignación de personas.

Por lo tanto esta fase incluye tareas y trabajos tales como:

- Seguimiento.
- Gestión del alcance total y de los alcances parciales.
- Replanificación.
- Asignación, liberación y reasignación de recursos.
- Elaboración de informes: de seguimiento de ANS, de resultados, de cierre,...



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 37 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Por su propia naturaleza esta fase es completamente transversal a todas las demás y deberá simultanearse en el tiempo con todas ellas, extendiéndose completamente desde el inicio hasta la finalización del proyecto.

## **2.7. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO**

Los licitadores deberán concretar en sus respectivas ofertas el equipo técnico ofrecido que considere idóneo para atender las necesidades especificadas en estos Pliegos. El objetivo del presente documento es la contratación de un servicio integral para el análisis, desarrollo, mantenimiento, evolución, implantación y soporte avanzado y no un equipo estático de personas.

En consecuencia, las empresas licitadoras deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio y no a los recursos, debiendo concretar en sus respectivas ofertas el nivel de flexibilidad ofrecido en cuanto a composición del equipo de trabajo, ubicación del mismo (que podrá ser en las oficinas de la Consejería pero preferentemente en las del licitador, incluyendo soluciones mixtas), disponibilidad de equipos expertos y factoría de software para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajo, etc.

El equipo de personas que se incorporará tras la formalización del contrato, para la prestación del servicio objeto del presente contrato, deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta y que consecuentemente hayan reunido el nivel mínimo de solvencia técnica y profesional establecido en las los pliegos de cláusulas administrativas particulares. No obstante, en caso de modificaciones del equipo de trabajo, ampliaciones, sustituciones, etc- será de aplicación lo detallado en el apartado 3.1.8 del presente documento.

La empresa licitadora ofertará el número de recursos que considere necesarios (distribuidos por perfiles profesionales como considere necesario) para garantizar una línea base o capacidad nominal de la factoría suficientemente dimensionada. La línea base marca la capacidad productiva del servicio así como la generación de demanda asociada al mismo en un periodo de tiempo concreto. Es por esto que la correcta definición de la Línea Base posibilitará un buen dimensionamiento del servicio y por tanto una mejor calidad del mismo.

Esta línea base será revisada periódicamente por el Comité de Dirección del proyecto a propuesta de la Dirección Técnica, pudiendo aumentar o decrecer para adaptarse a las las necesidades reales de carga de trabajo (véase el apartado 3.1 del presente documento).



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 38 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El equipo de técnicos ofrecido deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico descrito en el apartado 4.2.1 , debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos en el mismo como para trabajar de forma autónoma, requiriendo el mínimo apoyo de técnicos de Consejería.

## **2.8. GESTIÓN DE LA DEMANDA**

La Gestión de la Demanda, tal como se describe en la metodología ITIL, se encarga de predecir y regular los ciclos de consumo, adaptando la producción a los picos de mayor exigencia para asegurar que el servicio se sigue prestando de acuerdo a los tiempos y niveles de calidad acordados con el cliente.

En lo referente a este proyecto, la Gestión de la Demanda se convierte en una labor compleja ya que al contrario que los bienes materiales, los servicios no pueden producirse con antelación y almacenarse hasta que el cliente los solicita. Es un proceso simultáneo: la producción y el consumo tienen lugar al mismo tiempo, circunstancia que complica enormemente la planificación de la demanda.

El mecanismo principal para gestionar la demanda es el establecimiento de una línea base, entendida como una previsión de la capacidad de producción del equipo de proyecto.

La línea base marca la capacidad productiva del servicio así como la generación de demanda asociada al mismo en un periodo de tiempo concreto. Es por esto que la correcta definición de la Línea Base posibilitará un buen dimensionamiento del servicio y por tanto una mejor calidad del mismo. En el anterior apartado de Dimensionamiento del Servicio se propone una Línea Base inicial.

Para este punto se definirá, tal como se ha descrito en la Fase I de Arranque, un acuerdo inicial de Línea Base en un periodo determinado, el nivel de cumplimiento para ANS según la capacidad del servicio, los procedimientos relativos para los posibles cambios de Línea Base identificando si serán temporales o definitivos.

Tal y como se ha comentado anteriormente, con carácter general, esta línea base será revisada periódicamente por el Comité de Dirección del proyecto a propuesta de la Dirección Técnica, pudiendo aumentar o decrecer para adaptarse a las necesidades reales de carga de trabajo (véase el apartado 3.1 del presente documento). Con carácter particular, esta línea base será revisada al alza temporalmente si la Consejería demanda a la Factoría el servicio de Diseño y Construcción de Nuevos Sistemas, para garantizar que el volumen de trabajo ordinario que puede entregar la factoría no se vea impactado por la demanda de este tipo de trabajos de carácter extraordinario.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 39 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Los valores de referencia serán:

- Carga media: equivale al volumen de horas que corresponde al importe mensual medio previsto en el contrato, resultado de dividir el importe adjudicado por el plazo previsto de ejecución.
- Carga mínima o línea base de carga: equivale al volumen de horas que corresponde al 50% de la carga media. La CIPSC garantizará mensualmente a la empresa adjudicataria un valor de carga de trabajo mayor o igual a la carga mínima.
- Carga máxima: equivale al volumen de horas que corresponde al 150% de la carga media. De manera excepcional, la CIPSC podrá pedir a la empresa adjudicataria que asuma esta carga de trabajo como consecuencia de necesidades urgentes.
- Desborde de capacidad: se asocia a situaciones en las que, por causas no previstas, la CIPSC tendría la necesidad de superar la capacidad planificada. El valor mínimo establecido para el desborde de capacidad será de un 5% de la carga media.
- Ajuste de la capacidad: establece la velocidad con la que el adjudicatario debe ajustar la capacidad del servicio. Se definen los siguientes valores mínimos:
  - Ritmo mensual de incremento de la capacidad: 30% de la carga media.
  - Ritmo mensual de decremento de la capacidad: 30% de la carga media.
  - Plazo máximo para incrementar la capacidad hasta la carga máxima: 3 meses. Será de aplicación cuando la CIPSC solicite, de una sola vez, elevar la capacidad del servicio hasta el máximo definido.
  - Plazo máximo para decrementar la capacidad hasta la carga mínima: 3 meses. Será de aplicación cuando la CIPSC solicite, de una sola vez, decrementar la capacidad del servicio hasta el mínimo definido.

La empresa adjudicataria deberá definir en su oferta técnica un modelo de gestión de la capacidad que le permita poner en marcha las acciones de ajuste de la capacidad requeridas para la correcta ejecución de los trabajos.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 40 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 2.9. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

La realización de las tareas objeto del presente contrato deberá llevarse a cabo bajo un enfoque de servicio y con sujeción a los parámetros de calidad que se establezcan en el correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). De este modo, tras la firma del contrato, el adjudicatario deberá poner en marcha el servicio dentro del plazo máximo comprometido en su oferta. A partir de ese momento, el adjudicatario deberá responder con eficacia a todas las intervenciones, modificaciones y desarrollos que el sistema objeto del contrato requiera.

La evaluación del servicio prestado mediante el seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio se realizará periódicamente coincidiendo con los periodos de certificación y facturación establecidos, dando lugar a las penalizaciones que correspondiese en caso de incumplimiento.

Se realizará la medición de los ANS del servicio desde el inicio del proyecto, siendo como máximo a los 30 días tras la puesta en marcha de la prestación, cuando se empezará a medir el cumplimiento del correspondiente acuerdo de nivel de servicio comprometido en la oferta.

En el **Anexo II. Indicadores ANS**, se describe el acuerdo de nivel de servicio “marco”. La empresa licitadora deberá incluir en su oferta una propuesta de ANS que deberá responder a todos y cada uno de los indicadores que se detallan en el anexo, y que -como mínimo- deberá satisfacer los umbrales y porcentajes de cumplimiento que se detallan.

### 2.9.1. Seguimiento y evaluación del ANS

Para velar por la correcta prestación del servicio, se revisará periódicamente el cumplimiento los indicadores anteriormente descritos en cada una de las reuniones de seguimiento. Para lo cual la empresa adjudicataria entregará un informe con -al menos- los datos de todos los indicadores propuestos para su medición.

Sin perjuicio de lo anterior, y en el caso de que el adjudicatario hubiese ofertado una herramienta adecuada para el seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio tal como se describió en el apartado “4.2.2.1 Herramienta de soporte al ANS”, esta información debería estar disponible para la Dirección Técnica del Proyecto en caliente y de forma on-line.

### 2.9.2. Revisión y modificaciones del ANS

Se realizarán seguimientos trimestrales (el último día del mes en el que venza el trimestre) del cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio, en los que se analizará la conveniencia de modificar los ANS para ajustarlos a la realidad del servicio.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 41 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### **2.9.3. Penalizaciones**

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de los plazos de ejecución y del Acuerdo de Nivel de Servicio comprometido en la calidad y los tiempos de respuesta requeridos. El incumplimiento de los plazos y calidad por causa imputable al adjudicatario dará lugar a que incurra en mora o en defecto de calidad de servicio de manera automática, sin que sea precisa intimación de la Consejería.

Una vez que se hayan establecido los indicadores y se hayan acordado entre la CIPSC y el adjudicatario la puesta en marcha del control de los ANS, se aplicarán las penalizaciones expresadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## **3. GOBIERNO DEL PROYECTO**

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto. Es un objetivo prioritario de la Consejería 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.

No obstante la Consejería considera un factor clave para el éxito del proyecto la continuidad de ciertos perfiles del equipo de trabajo que prestará el servicio.

### **3.1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección gobierno del proyecto:

- Consejería:
  - Dirección del Contrato.
  - Director Técnico del Proyecto.
  - Oficina Técnica de Dirección y Seguimiento de Proyectos
- Empresa adjudicataria:
  - Jefe de Proyecto.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 42 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Equipo de Gestión del Servicio.
- Equipo de Proyecto

Se considerarán perfiles clave del proyecto en el ámbito de la empresa adjudicataria el Jefe de Proyecto y los miembros del Equipo de Gestión del Servicio. Las empresas licitadoras deberán facilitar en sus proposiciones técnicas (Sobre N° 2) los CVs de las personas que cubrirán estos perfiles, que serán objeto de valoración de acuerdo a lo indicado en el PCAP. El cambio en los perfiles clave estará sujeto a un procedimiento de aprobación previa por parte de la Consejería.

Las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos serán:

### **3.1.1. Dirección del Contrato**

La Consejería ostentará la superior dirección del servicio y designará una persona para ejercer la **Dirección del Contrato**, que comprenderá asimismo la **Dirección del Proyecto**, a quién corresponderá en todo momento el poder decisorio final respecto a la prestación del servicio.

### **3.1.2. Dirección Técnica del Proyecto**

La Dirección del Contrato nombrará, entre el personal funcionario TIC, un **Director Técnico Operativo del Proyecto** que ejercerá la coordinación técnica del servicio, encargándose de la gestión de los aspectos operativos del mismo. Deberá seguir las directrices marcadas por los diversos comités que existen o que se creen a este efecto, siendo sus funciones y responsabilidades las siguientes:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Equipo de proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 43 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por el adjudicatario, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Una vez aprobada por la Dirección técnica del Proyecto la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el adjudicatario tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo, y en último caso no podrían llevarse a cabo sin su aprobación expresa en caso de que a su juicio se dificultase o pusiese en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

La Dirección Técnica del Proyecto podrá delegar sus funciones, o parte de ellas, en la Oficina Técnica de Dirección Proyectos TIC de la Consejería, cuyos miembros podrán ejercer, de acuerdo a los criterios y objetivos marcados por la Dirección Técnica del Proyecto, realizar la interlocución con la Jefatura de Proyecto y el Equipo del Proyecto del adjudicatario.

### **3.1.3. Oficina Técnica de Dirección y Seguimiento de Proyectos**

Será aportada por la Consejería. Ejerce funciones de apoyo técnico, de gestión y organizativo a la figura de la Dirección Técnica del proyecto. Sus miembros podrán ejercer, de acuerdo a los criterios y objetivos marcados por la Dirección Técnica del proyecto, diferentes funciones en relación al contrato objeto de esta licitación: interlocución con la Jefatura del Proyecto y el Equipo de Proyecto del contratista, control de calidad de los trabajos realizados, etc.

### **3.1.4. Jefe de Proyecto**

La empresa adjudicataria designará una persona para la Jefatura del Proyecto, quien actuará como representante e interlocutor principal de la empresa ante la Consejería para este servicio, asumiendo la responsabilidad del mismo.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 44 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

La Jefatura de Proyecto será responsable de facilitar a la Dirección del Contrato y la Dirección Técnica Operativa los informes de actividad y seguimiento requeridos.

El Jefe de Proyecto dispondrá de titulación universitaria superior, y como mínimo contará con 5 años de experiencia en el perfil, recogándose como requisito de solvencia en el PCAP.

Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Director del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Director del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar al Director del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Comunicar al Director del Proyecto los cambios en la composición del equipo del proyecto con una antelación suficiente y el plan de formación y adaptación correspondiente al cambio propuesto.
- En definitiva, la figura del Jefe de Proyecto asumirá el papel de representante del contratista como interlocutor con la Administración y dirigirá y organizará la actividad del Equipo de Proyecto proporcionado por el contratista de acuerdo con las instrucciones recibidas por la Dirección Técnica del Proyecto, designada por la Consejería.

### **3.1.5. Equipo del Gestión del Servicio**

No forma parte de la presente contratación un equipo fijo de personas, sino disponer de un servicio integral ligado a un Catálogo de Servicios. Por ello las ofertas deben contemplar un enfoque orientado al servicio, no a recursos concretos.

Sin embargo la Consejería considera necesario que exista un determinado equipo sujeto a control, el Equipo de Gestión del Servicio, cuyos miembros mantendrán un contacto directo y continuo con la Consejería, y que conformarán el puente necesario de acceso a los servicios. Este equipo estará conformado con carácter mínimo por:



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 45 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Coordinador de Equipo, que puede ejercer también como analista funcional.
- Analistas funcionales y de negocio.
- Los miembros del Equipo de Gestión del Servicio dispondrán de titulación universitaria media o superior en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y como mínimo contarán con 3 años de experiencia en el perfil, recogándose como requisito de solvencia en el PCAP.

### 3.1.6. Equipo de Proyecto

El equipo de trabajo (proyecto) estará formado íntegramente por el adjudicatario del servicio, que será responsable de la realización de todos los procesos y trabajos detallados en el presente pliego.

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria estará conformado por todas las personas que participan en la prestación del servicio.

Como se ha indicado anteriormente, no forma parte de la presente contratación un equipo fijo de personas, sino disponer de un servicio integral. Salvo en los casos indicados anteriormente, el equipo de trabajo no será objeto de valoración.

A modo de referencia, se distinguen los siguientes tipos de perfiles con sus funciones asociadas:

- **Analistas:** Analiza el dominio del negocio y optimiza la ejecución del negocio aplicando la tecnología.  
Tareas principales:
  - Contribuye a la preparación del plan de negocio de la organización
  - Analiza los requisitos de negocio y diseña los procesos relacionados
  - Proporciona el soporte de la Transformación Digital, identificando áreas para la mejora de los procesos de negocio
  - Proporciona soluciones TIC acorde con la estrategia TIC
  - Desarrolla casos de negocio relacionados con las soluciones propuestas
  - Analiza la información y documentos requeridos
  - Desarrolla el plan para la continuidad de las operaciones
- **Programador/Desarrollador:** Diseña y codifica componentes de acuerdo a las especificaciones de la solución propuesta. Tareas principales:



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 46 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Desarrolla e integra componentes
  - Sigue la normativa de usabilidad y experiencias de usuario
  - Es consciente y aborda las vulnerabilidades de seguridad conocidas, aplicando la seguridad desde el diseño
  - Redacta la documentación
  - Proporciona soporte avanzado sobre los componentes técnicos
  - Resuelve errores de programación previos y posteriores al testing
- **Consultor TIC:**

Realizarán labores puntuales de asesoramiento en aspectos concretos dentro de su área de especialización.

Analiza como la tecnología digital añade valor al negocio. Tareas principales:

    - Aconseja sobre como optimizar el uso de herramientas y sistemas existentes
    - Eleva la conciencia de las innovaciones de las tecnologías de la información y el valor potencial para el negocio
    - Hace recomendaciones para el desarrollo y la implementación de una solución tecnológica
    - Participa en el alcance del caso de negocio para potenciales proyectos
    - Participa en la evaluación y elección de soluciones digitales
    - Evalúa los riesgos de cambio de la continuidad del negocio y de seguridad de la información
  - **Agente de Service Desk** (Service Desk Agent): Proporciona una guía o diagnóstico remoto o presencial para clientes externos e internos con problemas técnicos. Tareas principales:
    - Identifica y diagnostica incidencias y problemas
    - Categoriza y registra soluciones proporcionadas
    - Da soporte a la identificación de problemas
    - Aconseja a los usuarios en el curso de una acción
    - Monitoriza incidencias desde el inicio hasta su resolución



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 47 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Escala, si es necesario, problemas no resueltos a un nivel mayor de soporte
- Proporciona consejos de seguridad esenciales de forma telemática y da soporte

No es objeto del presente pliego contar con un número determinado y fijo de recursos de cada perfil, sino disponer de los recursos suficientes, en cuanto a cantidad y calidad de los mismos, para garantizar que los trabajos son entregados en tiempo y forma con la máxima calidad posible. Por lo tanto se valorará la cantidad de recursos ofertados en aquellas fases del proyecto en que corresponda (horas/hombre de trabajo ofertadas por perfil) y se valorará la especial cualificación del equipo de trabajo que el adjudicatario presente para lograr dichos objetivos en lo referente a conocimientos y experiencia en desarrollo de aplicaciones con las tecnologías descritas en el presente pliego.

Estos requisitos de solvencia profesional y la valoración de cada uno de los candidatos a cubrir estos perfiles serán los especificados en los correspondientes Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### **3.1.7. Comité de Dirección del Proyecto**

Es el órgano superior de gobierno del proyecto y el encargado de velar por la globalidad del mismo, siendo el responsable de la toma de las decisiones de máximo nivel.

Su constitución y composición se determinará al inicio del proyecto, pero deberá estar formado al menos por:

- Dirección del Contrato (Consejería).
- Dirección Técnica Operativa (Consejería).
- Un representante habilitado de la empresa adjudicataria, con rango superior al Jefe del Proyecto.
- Jefe de Proyecto
- Las personas de apoyo que los anteriores consideren conveniente, o en quienes decidan delegar.

Sus principales funciones serán:

- Alinear el desarrollo del proyecto con los objetivos estratégicos de la Consejería.
- Proponer estrategias, políticas y objetivos a considerar en la prestación del servicio.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 48 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de los objetivos y sus posibles desviaciones.
- Tomar medidas para atajar y corregir las posibles desviaciones: reasignación de recursos, modificaciones en el alcance, los plazos, etc.
- Estudiar y proponer cambios para la mejora o continuidad del Servicio.
- La realización de revisiones del contrato y de posibles acuerdos de nivel del servicio.
- Estudiar y realizar propuestas en el ámbito de la planificación de los trabajos, la carga de trabajo y la capacidad.
- Mediar para la búsqueda de acuerdos ante potenciales conflictos o discrepancias.
- Tomar decisiones respecto a la suspensión y/o terminación del proyecto.
- La coordinación de la difusión y transferencia de los resultados del proyecto.
- Estudiar la situación económica del proyecto.
- El seguimiento estratégico y financiero del proyecto

La periodicidad prevista para este comité será como mínimo de carácter mensual, si bien podrá celebrarse con otra periodicidad distinta acordada por la partes.

### **3.1.8. Constitución y modificación del Equipo de Trabajo**

El equipo humano del adjudicatario que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta presentada. Este equipo inicial puede verse modificado a lo largo del contrato, a solicitud de la Consejería o del adjudicatario.

La Consejería se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo. En este caso el adjudicatario se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de diez días naturales desde la comunicación por escrito de la Consejería.

La empresa adjudicataria podrá igualmente solicitar cambios puntuales en la composición tanto al inicio, como durante el transcurso del contrato. En este caso y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, el adjudicatario deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 49 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

similares) **al menos quince días naturales antes del cambio**. Este período de solape no supondrá coste para la Consejería. En todo caso, la autorización de estos cambios requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director Técnico del Proyecto.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la prestación de servicios corresponde al Director Técnico del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

La incorporación adicional de nuevos recursos al equipo de trabajo habrá de solicitarse con un preaviso de quince días. En el caso de tratarse de personas no incluidas en la oferta, la autorización por parte de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación requerirá de las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial.

En cualquier caso, para cada nueva incorporación al equipo de trabajo, el adjudicatario deberá informar por escrito al Director del Contrato acerca de la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de los nuevos recursos.

La sustitución de personal, se podrá realizar bajo las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, pudiendo acarrear la aplicación de penalidades, según lo descrito en dicho pliego.

### **3.1.9. Seguimiento del Servicio**

Se realizará un seguimiento continuo de la evolución del servicio por parte del Director Técnico del Proyecto. El Servicio de Sistemas de Información perteneciente a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.

Se realizarán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con una periodicidad acordada por ambas partes, del Jefe de Proyecto/Interlocutor por parte del adjudicatario y del Director del Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 50 / 74
VERIFICACIÓN	NJyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el Director del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no responda

En todo caso las empresa licitadoras deberán incluir en su oferta una descripción suficientemente detallada de la metodología propuesta para el control y seguimiento del servicio.

### **3.1.10. Medición de los trabajos**

Para realizar un seguimiento y gestión de las tareas en las cuales se divide el servicio, será del máximo interés disponer de una medición del mismo lo más afinada posible, que distinga las dedicaciones a los distintos tipos de trabajos que la componen.

Igualmente cuando se acometan las Órdenes de Trabajo, la empresa adjudicataria, deberá estimar el coste del ciclo de vida completo de las mismas y una vez acabada ésta justificar las posibles desviaciones sobre el planteamiento original, conforme a lo descrito en el apartado 2.3.1 del presente documento.

En este sentido será de aplicación lo descrito en los apartados 4.2.2.2 y 4.2.2.3 del presente documento, en caso de que el licitador proponga en su oferta herramientas para realizar o dar soporte a estas tareas.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 51 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1. MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1.1. Metodología

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información METRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo del mismo 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.

#### 4.1.2. Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía

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 éste.

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/servicios/madeja/> donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

Adicionalmente el adjudicatario deberá adquirir el compromiso de uso o propuesta de adaptación de la Metodología de Calidad de la Consejería y de las actuales normas de calidad en el desarrollo y buenas prácticas, las cuales son compatibles con MADEJA.

A su vez, en caso de adaptación, se deberán tener en cuenta las peculiaridades de los proyectos y de los recursos con que cuenta la Consejería.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 52 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Dentro de su propuesta, la empresa licitadora, expondrá los fundamentos de la metodología propuesta, la adaptación concreta al entorno de trabajo expresado en este pliego, así como una planificación de su implantación en la Consejería.

Todos los elementos resultantes del desarrollo de las tareas (modelos de datos, de procesos, arquitectura física, programas fuente, etc.) así como toda la documentación asociada se entregará convenientemente almacenada y documentada de forma que permita una fácil utilización y mantenimiento futuros, manteniendo la necesaria coherencia con la información producida en todas las fases.

#### **4.1.3. Productos**

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados se adecuarán a lo expuesto en el apartado 4.1.2 Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía, debiendo además satisfacer la normativa de calidad de la Consejería.

De modo general se distinguen los siguientes tipos de entregables:

- Especificación de Requisitos: Documentos que recogen los requisitos funcionales y no funcionales exigidos a la aplicación. Dentro de esta categoría se encuentran los siguientes productos:
  - 1** Especificación de Requisitos de Usuario: Documento en el que se recogen todas las expectativas de cara al resultado final del futuro Sistema.
  - 2** Especificación de Requisitos del Sistema: Describe la arquitectura del Sistema y la solución de construcción elegida.
- Documentación del Sistema: Documentación asociada al desarrollo de la aplicación. Entre los productos de esta categoría se encuentran los siguientes:
  - Análisis Funcional: Descripción funcional del software que sea necesario desarrollar.
  - Diseño Técnico: Descripción técnica del software que sea necesario desarrollar
  - Código Fuente: Código fuente desarrollado. Su entrega se realizará almacenándolo en el repositorio de fuentes de la Consejería conforme al procedimiento establecido para ello. Toda entrega de fuentes desencadenará una revisión automatizada de la calidad del código.
  - Plan de Pruebas: Documentos que recopilan los diferentes juegos de pruebas aplicables así como los resultados obtenidos tras su ejecución.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 53 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Manual de Implantación / Pase a Producción: Descripción de todas las operaciones y procedimientos necesarios para el funcionamiento de la aplicación para su pase al entorno de producción / explotación del sistema.
- Manual de Operación del Sistema: Descripción de todas las operaciones y procedimientos necesarios para el funcionamiento de la aplicación, en cualquier tipo de circunstancias, incluyendo condiciones extraordinarias y gestión de errores.
- Manual de Usuario: Descripción del funcionamiento del sistema dirigido al usuario final del mismo.
- Planes de formación en aquellas funcionalidades que la requieran, para la transmisión de información y conocimientos al personal encargado de los sistemas, según necesidades de la Consejería.
- Documentación de gestión: Documentación de gestión del proyecto, cabe destacar los siguientes productos:
  - Plan de Calidad: Documento que recoge las buenas prácticas en la realización de un desarrollo software y para asegurar la continuidad del proyecto y su instalación, aún cuando los equipos que realicen estas tareas sean completamente distintos.
  - Plan de Proyecto: Documento que recoge aspectos fundamentales de la organización y gestión del proyecto, entre los que obligatoriamente deben incluirse: la descripción del proyecto, la organización y estructura del mismo, su planificación, la relación de entregables y la descripción de la implantación del Sistema de Calidad al proyecto.
  - Plan detallado del proyecto: Documento de uso generalizado a lo largo del proyecto que recopila la planificación temporal del mismo y en el que se detallan las actividades en que se desglosa la ejecución del proyecto, así como los hitos intermedios identificados.
  - Informe de Cierre: Documento que recoge la situación del proyecto en el momento de su finalización, la evaluación del mismo, la propuesta de nuevas iniciativas y el listado de todos los entregables generados.
  - Informe de Transferencia: Documento que recoge la situación del proyecto en el momento de su finalización, la evaluación del mismo, la propuesta de nuevas iniciativas y el listado de todos los entregables generados.
  - Informes de seguimiento con la periodicidad que se fije por la Consejería al inicio del Proyecto.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 54 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Todas las reuniones que se organicen durante el proyecto deben ir acompañadas de un documento previo a su realización denominado Agenda de la Reunión, donde se indican los temas a tratar en la misma. Tras la realización de la reunión, se elabora el Acta de la Reunión, que recoge los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la reunión.
- Cualquier otro tipo de informe de gestión o planificación que se solicite por La Consejería durante la ejecución del proyecto.
- Memorias anuales.

#### **4.1.4. Estándares**

Los productos a desarrollar en el marco de este proyecto se adaptarán a los estándares en cuanto a codificación, identidad corporativa, nomenclatura, etc. que la Consejería haya establecido y que serán comunicados al adjudicatario al inicio de los trabajos.

#### **4.1.5. Garantía de calidad**

La calidad del servicio contratado se controlará fundamentalmente a través del seguimiento del grado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio para el soporte y con la respuesta en tiempo y calidad requeridos a los nuevos requisitos. Asimismo, la Consejería establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. La superación de estos controles será requisito indispensable para proceder a la certificación y correspondiente abono de los trabajos.

#### **4.1.6. Interoperabilidad**

Las ofertas presentadas deberán ser conformes con 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 interadministraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.

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. En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas garantizarán el cumplimiento de los estándares que se definan de los extraídos catálogo de estándares del ENI.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 55 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

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.

Además, y en virtud del artículo 11.2 del RD 4/2010 por el que se establece el ENI, se hará uso de formatos no incluidos en el catálogo de estándares del ENI para dar cobertura a las funcionalidades o requerimientos para los que no exista un estándar adecuado en el ENI.

Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

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

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco 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.

#### **4.1.7. 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.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 56 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



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.

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.ccncert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

Las ofertas y sus posteriores desarrollos y mantenimientos deberán ser conformes a lo indicado en el apartado de seguridad del Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA <http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/subsistemas/desarrollo/seguridad>) de manera que se deberán implementar las medidas de seguridad necesarias en los siguientes aspectos: el control de acceso y autenticación, la codificación y validación de entrada/salida, el cifrado, la gestión de sesiones y usuarios, la gestión de errores y excepciones, la auditoría y registro y los servicios web.

Si los desarrollos o mantenimientos incluyeran aplicaciones web, se deberán cumplir las medidas de seguridad necesarias para evitar en lo posible sus diez problemas de seguridad más comunes, indicados en la última lista disponible de la organización OWASP que exista hasta la fecha ([https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP\\_Top\\_Ten\\_Project](https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP_Top_Ten_Project)).

Si la aplicación incluyera desarrollos para dispositivos móviles, además se deberán cumplir las medidas de seguridad necesarias para evitar sus diez problemas de seguridad más comunes, indicados en la última lista disponible de la organización OWASP que exista hasta la fecha ([https://www.owasp.org/index.php/Projects/OWASP\\_Mobile\\_Security\\_Project\\_-\\_Top\\_Ten\\_Mobile\\_Risks](https://www.owasp.org/index.php/Projects/OWASP_Mobile_Security_Project_-_Top_Ten_Mobile_Risks)).

Independientemente de las indicaciones de MADEJA, se presentarán a continuación varias medidas básicas de obligado cumplimiento:

- En caso de comunicarse de forma interna con otros servicios o sistemas (sin importar la localización de éstos), todas las aplicaciones desarrolladas deben ser capaces de comunicarse a través de http y https de forma configurable (en este último caso utilizando protocolos seguros no obsoletos, por lo que no se permitirá ninguna versión de SSL, ni ningún otro protocolo o algoritmo obsoleto en las suites de cifrado a negociar.).



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 57 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Las cookies de sesión, en caso de ser utilizadas, no deben ser accesibles mediante ningún tipo de script. (flag httponly).
- No se permitirá en ningún caso el almacenamiento de ningún tipo de credencial sin cifrar. Preferiblemente deberá usarse una función de derivación de clave (KDF) para realizar el cifrado, con un número adecuado de iteraciones (scrypt,bcrypt,pbkdf2, etc.). Si se va a utilizar un algoritmo de hash, es obligatorio usar un número elevado de iteraciones y usar una cadena de suficiente longitud como valor de sal. No se permite el uso de algoritmos de hashes obsoletos o inseguros como md5 o sha-1.
- Todas las aplicaciones web deben ser accesibles (autenticación) exclusivamente mediante certificado digital o equivalente a través de @firma, estando prohibido el acceso mediante usuario y contraseña.
- En cuanto a la autorización, es obligatorio el uso de roles, de manera que los permisos concedidos a personas usuarias con distintos roles sean diferentes.
- Los accesos a las bases de datos desde la aplicación se deben realizar mediante consultas parametrizadas de forma obligatoria para intentar evitar problemas de inyección sql. Además la aplicación debe estar preparada para poder utilizar distintos usuarios de bases de datos según el rol que se esté utilizando en cada momento (administrador, consulta, gestor, etc).
- En caso de que el sistema esté categorizado como de nivel de seguridad alto, ya sea por la normativa de protección de datos, o por el Esquema Nacional de Seguridad, la información sensible debe almacenarse de manera cifrada, de manera que si se produjera un ataque a la capa de datos no se pudiera acceder a información comprometida. Si la Consejería no dispusiera de una solución independiente de las aplicaciones para realizar esta tarea, la aplicación desarrollada tendría que realizarla para sus propios datos. No se permite el uso de algoritmos de cifrado obsoletos o inseguros como des, rc4,3des, etc. Actualmente se recomienda el uso del algoritmo AES, con un tamaño de clave de 256 bits.
- Se debe implementar un sistema de trazabilidad de manera que debe guardarse la información necesaria para identificar a la persona usuaria, el momento exacto, el registro accedido, y el hecho de su modificación o borrado sin que alcance al contenido concreto del mismo.
- Todas las entradas de datos de fuentes externas, como datos facilitados por personas usuarias, servicios web, ficheros, etc, deben ser saneadas previamente antes de ser procesadas por la aplicación para evitar problemas de seguridad. Sólo debe permitirse estrictamente el tipo de datos, la longitud, el tipo de ficheros (mediante la lectura de su cabecera, no sólo por su extensión) y los



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 58 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

caracteres necesarios en cada caso. Esto también es necesario comprobarlo cuándo se actualicen o modifiquen los datos, no sólo al proporcionarlos por primera vez a la aplicación (TOCTOU).

- En caso de que la aplicación forme parte de un sistema modular de cualquier tipo, o pueda tener distintas extensiones (por ejemplo si es un desarrollo dentro de algún tipo de CMS), usando el principio de mínima superficie de exposición, deberán eliminarse o deshabilitarse las extensiones o módulos que no se vayan a utilizar.

Todos los fallos de seguridad detectados durante el ciclo de vida de la aplicación serán considerados como errores de la misma, siendo su corrección en tiempo de garantía responsabilidad de la empresa adjudicataria sin coste adicional para la Consejería.

En aplicación del art. 43 y Anexo I 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, y debido a la categorización del sistema de información y al impacto que pudiera tener en los derechos de los administrados una amenaza a la integridad y confidencialidad de la información tramitada por el sistema, se debe contemplar una metodología de desarrollo reconocida que tome en consideración los aspectos de seguridad a lo largo de todo el ciclo de vida del sistema conforme a los apartados 5.6.1 y 5.6.2 del citado Real Decreto 3/2010.

Los sistemas de información objeto de la presente contratación corresponden a la categoría de seguridad **Media y Básica** según la clasificación del Anexo I del ENS.

#### **4.1.8. Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos.**

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

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



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 59 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

#### 4.1.9. Administración electrónica

##### 4.1.8.1. Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, en el marco del objetivo de simplificación de los procedimientos administrativos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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>

##### 4.1.8.2. 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>

## 4.2. MARCO TECNOLÓGICO

### 4.2.1. TECNOLOGÍAS DE DESARROLLO

El entorno tecnológico debe considerarse un elemento dinámico. Como se ha indicado, forma parte del servicio la evolución tecnológica de los sistemas y productos software, así como su adaptación a un entorno tecnológico cambiante.

Las tecnologías básicas que se utilizarán en la prestación del servicio son las indicadas a continuación, que corresponden a las utilizadas actualmente en los sistemas de información y productos software objeto del



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 60 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

contrato. La empresa adjudicataria debe tener obligatoriamente un nivel de competencia técnico alto en ellas desde el inicio del contrato.

- Tecnologías de desarrollo J2EE, junto con tecnologías asociadas como JSF, Spring, PrimeFaces , JPA , Struts, CSS, JQuery, Ajax, Log4J, Hibernate e iBatis.
- Tecnologías de desarrollo Power Builder.
- Tecnologías de desarrollo PHP.
- Servidor de aplicaciones Tomcat, JBOSS,
- Gestor documental Alfresco
- Gestor de contenidos Drupal y Liferay.
- Sistemas de Gestión de Bases de Datos Oracle, MySQL
- Plataforma de interoperabilidad basada en productos de la suite WSO2 Enterprise Integrator 6.2, arquitectura de servicios REST y SOA, implementada con Apache CXF 2.7, siguiendo
- estándares JAX-WS para SOA JAX-RS para REST
- Sistemas de Gestión del aprendizaje (LMS) , Moodle.
- Virtualización de servicios, contenedores: Docker
- Orquestación de contenedores con Kubernetes
- Respecto a las aplicaciones móviles, estas deberán funcionar, al menos, para las versiones de Android e iOS más utilizadas en España en el momento del desarrollo. Se indicará expresamente al adjudicatario la versión más antigua con la que deberá funcionar la aplicación móvil.
- Herramientas de seguridad: OWASP Zed Attack Proxy, SQLMap, Wireshark, Metasploit Framework
- Intercambio electrónico de datos: HL7, FHIR
- Herramienta ETL: Pentaho Data Integration
- Herramienta BI: Oracle Business Intellingence

Independientemente de las tecnologías básicas indicadas, será objeto de valoración especial la capacidad tecnológica ofertada por la empresa (Sobre N° 2), puesta a disposición del servicio, es decir la indicación de las prácticas y tecnologías que pueden ser objeto de solicitudes de servicio desde el principio. También será



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 61 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

objeto de valoración el procedimiento definido, y los compromisos adquiridos, respecto a la incorporación de nuevas prácticas y tecnologías.

#### 4.2.2. HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO

Para garantizar la correcta prestación y control de los servicios, se deberán utilizar herramientas que faciliten y normalicen los procedimientos y las actuaciones, que podrán variar en el tiempo.

Actualmente la Consejería dispone de las siguientes herramientas relacionadas con el desarrollo de software:

- **Herramientas generales de gestión:** sus principales objetivos son establecer un único flujo de entrada de solicitudes, y por tanto de gestión de la demanda, facilitar el mantenimiento y actualización de la planificación y la carga de trabajo y mantener, igualmente, un único y completo flujo de información sobre los servicios prestados y sus resultados. Destacan actualmente:
  - **Redmine:** para la gestión de tareas e incurridos de los equipos de trabajo. Entre las funcionalidades más destacadas que incluye Redmine destacan, entre otras, las siguientes:
    - Integración con GestTIC, Redmine recoge de forma automática las peticiones desde el sistema de gestión de peticiones, por lo que cualquier nueva petición puede asociarse a una tarea o grupo de tareas.
    - Registro de estimaciones, grados de avance y ETC, para cada actividad es posible realizar una estimación en horas cuyo seguimiento puede realizarse mediante una adecuada gestión de incurridos y el seguimiento de las horas de ETC (Estimated to Complete) permitiendo conocer de primera mano el estado de las diversas tareas y detectar de forma rápida posibles desviaciones.
    - Work Flow de estados, la herramienta permite asociar un ciclo de vida a cada una de las tareas mediante tránsito de estados.
    - Gestión de recursos, cada responsable puede asociarse a un conjunto de recursos o miembros del equipo, asociados a cada una de las tareas indicadas, en este caso, cada persona tendrá acceso a las tareas que le hayan sido asignadas por el analista o responsable de la planificación.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 62 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Niveles de agregación, la herramienta permite de forma natural establecer niveles jerárquicos mediante la asociación de tareas a peticiones en curso o el establecimiento de entregas bajo las que se engloban un conjunto de peticiones.
  - Reporting, incorpora funcionalidades de obtención de informes de actividad que incluye tanto a nivel agregado como detallado.
  - Gestión de la Planificación, registro, modificación y seguimiento de las fechas de finalización previstas para cada una de las tareas y peticiones registradas en la herramienta.
- **GesTIC:** Herramienta utilizada para la gestión de incidencias, peticiones y solicitud de traspasos a los distintos entornos de trabajo de los aplicativos de la CIPSC.
- **InfoWiki** como parte del Sistema de Gestión de Conocimiento (SKMS) del Servicio de Sistemas de Información de la CIPSC.
- **Gestión de código fuente, despliegues y configuración:** su objetivo es el mantenimiento y custodia de los entregables y desplegables software, así como facilitar la configuración y despliegue continuo. Destacan actualmente:
  - **Subversión/GIT:** para el control de código y versiones. Albergará el código entregado por los proyectos y las distintas versiones que generará el propio equipo de trabajo.
  - **Jenkins:** para la automatización de actividades de validación del código, compilación, configuración, despliegue, y otras actividades de integración continua.
  - **Maven:** como sistema para la compilación y empaquetado del software.
  - **Artifactory:** por una parte albergará las distintas dependencias que podrán utilizar los proyectos, y por otro albergará igualmente los desplegables y librerías que se generen y puedan ser reutilizados por otros proyectos
- **Calidad y Testing:** herramientas utilizadas para la ejecución de las labores de verificación y validación así como el soporte que estas precisen. Destacan actualmente:
  - **Sonar:** para la verificación estática de código y la explotación de los resultados.
  - **JUnit/JMeter:** agente para la captura, generación y ejecución de pruebas de rendimiento.
  - **Selenium:** agente para la captura, generación y ejecución de pruebas de usuario, tanto funcionales como, fundamentalmente, de regresión.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 63 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- **Testlink:** Repositorio de los casos de prueba que permite registrar tanto el diseño de los distintos tipos de planes de prueba como de los resultados de su ejecución.
- **Oracle Business Intelligence** como herramienta de explotación de datos/Generación de indicadores/herramienta de reporting avanzada del Sistema Integrado de Servicios Sociales.

El adjudicatario podrá proponer versiones superiores a las actualmente instaladas en la plataforma tecnológica de la Consejería. Como norma general las versiones del software de servicios que se use deberán ser las más recientes -y estables- disponibles y aquellas que tengan asegurado el mayor tiempo de soporte de actualizaciones de seguridad.

El uso de herramientas no incluidas en la relación anterior requerirá la aprobación del Servicio de Sistemas de Información. Si para implementarse o integrarse con herramientas actuales son necesarias actuaciones, éstas se ejecutaran sin que en ningún momento suponga coste alguno para la Consejería.

No obstante, la Consejería está abierta a cualquier propuesta por parte de las empresas licitadoras en cuanto a ampliación o evolución de estas herramientas o propuesta de herramientas que mejoren las anteriores.

En concreto, resulta especialmente interesante y como tal se valorará según lo indicado en los Pliegos de Clausulas Administrativas Particulares, la propuesta que el licitador incluya en su oferta en lo relativo a las siguientes herramientas:

- Herramienta de soporte al Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Herramienta de estimación/valoración de esfuerzo.
- Herramienta de imputación de Incurridos.

En este sentido, el licitador incluirá en su oferta una descripción lo más completa y detallada posible de la o las herramientas propuestas, para permitir una valoración adecuada y objetiva de las mismas. Esto incluye aspectos tales como sus características, capacidades, carencias o limitaciones, requerimientos, costes, propiedad, disponibilidad (durante y después de la vida del presente contrato), etc.

En el caso de que la o las herramientas sean accesibles (bien de manera on-line, bien mediante la distribución de alguna versión instalable de la misma) durante el proceso de valoración de las ofertas, y si el licitador lo estimase conveniente, este podrá incluir en su oferta una versión de evaluación de la herramienta o los mecanismos necesarios para garantizar el acceso a la misma.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 64 / 74
VERIFICACIÓN	NJyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



#### 4.2.2.1. Herramienta de soporte al ANS

El objetivo de esta herramienta es proporcionar, tanto a la Jefatura de Proyecto por parte de la empresa como a la Oficina Técnica de Dirección de Proyectos por parte de la Consejería de una utilidad que realice, de forma automatizada y on-line el cálculo de los valores que se alcancen en los indicadores definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio.

Esta herramienta deberá ser totalmente accesible para la Dirección Técnica del Proyecto, implicar la menor cantidad posible de cálculo o alimentación de datos de forma manual, realizar el cálculo de indicadores “en caliente” (accediendo a los datos disponibles en el momento de realizar la consulta) y ampliable o configurable de forma que no sólo incluya los indicadores de nivel de servicio, propuestos por el licitador, sino que permita definir -de forma sencilla y con un esfuerzo bajo- nuevos indicadores que se consideren oportunos para la realización de un cuadro de mandos del servicio.

#### 4.2.2.2. Herramienta de estimación y valoración de esfuerzo

El objetivo que se pretende alcanzar con esta herramienta es contar con un mecanismo de estimación del esfuerzo de desarrollo que supondría acometer una Orden de Trabajo y de valoración (en horas de trabajo por perfil) y del coste en euros.

El requisito que debe satisfacer es que esta valoración puede hacerse de la manera más automatizada y objetiva posible en función de las especificaciones de entrada y de una serie de parámetros o configuraciones ajustables (por ejemplo por tecnologías, tipologías de desarrollo, etc.).

Por lo tanto, serán valorables las capacidades de parametrización que ofrezca y los mecanismos de realimentación (o feedback) con los que cuente y que permitan refinar estimaciones futuras en función de desviaciones de los datos reales sobre estimaciones pasadas.

El método concreto de estimación que se utilice queda a criterio del licitador, pero deberá estar suficientemente detallado y descrito en su propuesta técnica.

#### 4.2.2.3. Herramienta de imputación de incurridos

Se trata de una herramienta que permita almacenar las imputaciones de esfuerzo incurrido (en horas) por cada uno de los miembros del equipo de trabajo a cada una de las tareas del proyecto. Serán valorables en esta herramienta aspectos tales como:

- La granularidad mínima que permita en la imputación de horas/recurso/tarea: fracciones de horas, horas, jornadas completas.
- La periodicidad con que se realicen las imputaciones: diaria, semanal, mensual,...
- Las capacidades de consulta de la información que ofrezca: por Orden de Trabajo, por tipo de tarea, por perfil profesional, por periodo de tiempo, por miembro concreto del equipo de trabajo, por sistema de información,...
- El mecanismo por el que dicha información estará disponible o será accesible para la Dirección Técnica del Proyecto (a discreción de la Dirección Técnica del Proyecto -sin intervención del adjudicatario-, como un reporte que suministrará el adjudicatario a través del Jefe de Proyecto,...) y la



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 65 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

periodicidad permitida en dicho acceso: en caliente (en cualquier momento), sólo bajo demanda, periódicamente,...

### 4.2.3. Uso de Herramientas Corporativas

#### 4.2.3.1. Infraestructuras TIC horizontales

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (tecnologías, frameworks, librerías software, centros alternativos para el respaldo y la continuidad, etc.) que en la Junta de Andalucía tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización en el marco y alcance del proyecto objeto de este pliego.

Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el motor de tramitación TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos administrativos).
- **@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.
- **SIGC**, sistema de información geográfica corporativo y MAPEA como API para la publicación de mapas 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.
- **SCSP**: Supresión de Certificados en Soporte Papel.
- **CI@ve**: sistema orientado a unificar y simplificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, permitiendo que estos puedan identificarse ante la Administración mediante claves concertadas, sin tener que recordar claves diferentes para acceder a los distintos servicios. Se trata de una plataforma común para la identificación, autenticación y firma electrónica, un sistema



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 66 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

interoperable y horizontal que evita a las Administraciones Públicas tener que implementar y gestionar sus propios sistemas de identificación y firma, y a los ciudadanos tener que utilizar métodos de identificación diferentes para relacionarse electrónicamente con la Administración.

- **HCV:** Herramienta Centralizada de Verificación.
- **Vea:** componente tecnológico de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía desarrollado con el objetivo de impulsar y facilitar el despliegue de servicios de Administración Electrónica y la adecuación a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Así como todas las infraestructuras corporativas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de su utilización.

#### **4.2.3.2. 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.

#### **4.2.3.3. 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.

#### **4.2.3.4. Verificación de documentos y expedientes 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



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 67 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizara 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.

#### **4.2.3.5. Conformidad e integración con el SIGC**

En aquellos aspectos en los que procediese y fuese de aplicación, el presente proyecto deberá adecuarse a las especificaciones tecnológicas marcadas por el proyecto Sistema de Información Geográfica Corporativo de la Junta de Andalucía (SIGC), cuyas directrices marca el Grupo de Trabajo del SIG Corporativo (GT 04 – SIGC), constituido en el seno de la Comisión de Cartografía de Andalucía en el marco del Plan Cartográfico de Andalucía 2008-2011.

En concreto, la adhesión al SIGC debe garantizar:

- La utilización de los servicios de infraestructura proporcionados por éste, o el cumplimiento de las normas fijadas en materia de dichos servicios.
- La adhesión a las tecnologías, normas y productos de referencia indicados en el SIGC.
- La incorporación de los productos generados en la suite de productos del SIGC.

#### **4.2.4. Desarrollos web**

##### **4.2.4.1. Accesibilidad**

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

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

##### **4.2.4.2. Arquitectura de los desarrollos con tecnología web**

Las tareas propias de la parte cliente se realizarán utilizando las herramientas de desarrollo que determine el director de proyecto, de común acuerdo con el jefe del proyecto, teniendo en cuenta su posible integración



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 68 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

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

#### 4.2.5. Gestión de Usuarios y control de accesos

- 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).
  - 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).
- 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, quien recibe derechos de acceso y de que tipo son estos. 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.

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



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 69 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

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 proporcionaran con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

#### **4.2.6. Formación continua**

El adjudicatario se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte de la arquitectura del proyecto u otras que estén previstas implantar y que la Consejería informe con, al menos, un mes de antelación.

### **4.3. MEDIOS MATERIALES, PRODUCTOS Y RESULTADOS**

#### **4.3.1. Información y productos de partida**

##### **4.3.1.1. Información de base**

La Junta de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo.

Esto incluirá tanto la documentación de los proyectos (estudios de viabilidad, análisis de requisitos, análisis funcionales, diseños técnicos, manuales de usuario, documentos de implantación, planes de prueba...) como el acceso a los repositorios de software (códigos fuentes, librerías, etc).

Toda la información que se proporcione, es propiedad de la Junta de Andalucía 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 autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

##### **4.3.1.2. Software Comercial. Licencias**

Si para la implantación de la solución ofertada se requiriese un determinado software o herramienta que no posea la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, éste deberá ser proporcionado por el adjudicatario. Asimismo se deberá justificar en la oferta la necesidad de dicho software, las ventajas que aporta al proyecto e incluir un análisis completo y detallado de los costes, incluyendo modelo de licenciamiento, costes de licenciamiento y costes de mantenimiento de las licencias (teniendo en cuenta el número de usuarios previstos) e incluso posibles costes de soporte que pudieran ser necesarios aún en el



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 70 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

caso de tratarse software libre. Los costes de licenciamiento, mantenimiento de licencia, upgrades y soporte deberán correr por cuenta del adjudicatario durante todo el tiempo de desarrollo del proyecto y durante los cinco primeros años de producción del sistema. Así mismo se deberá incluir una formación adecuada para el personal técnico de la Consejería.

#### 4.3.2. Medios materiales, lugar de y horario de la prestación del servicio

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la persona contratista, asumiendo este el riesgo empresarial que pudiera conllevar, y contando con la autonomía necesaria para ejercer las facultades de dirección del equipo encargado de prestar el servicio.

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

En relación al lugar de trabajo, se distinguen dos casuísticas:

- Por una parte los miembros que conforman el **Equipo del Gestión del Servicio**, detallados en el apartado 3.1.5, donde la ubicación del citado personal será preferentemente en las oficinas de la Consejería, aunque se incluye las del licitador así como soluciones mixtas.

- En relación al resto del equipo objeto de la presente contratación, serán las instalaciones que el adjudicatario disponga para tal efecto, salvo que por causas justificadas y en interés del proyecto se llegase a otro acuerdo al inicio del contrato. El equipo de trabajo estará localizado preferentemente en una sola sede para garantizar la comunicación y la integración de las personas en el equipo de trabajo. Se deberán garantizar que el desplazamiento de los miembros a las instalaciones de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, se hará de forma ágil y bajo la demanda de la dirección de proyecto.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá garantizar, en la medida que le corresponda, el establecimiento de las líneas de comunicaciones necesarias para la prestación del servicio. Por parte de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, todas las líneas de comunicación se aprovisionarán a través de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

El horario de atención de incidencias y peticiones coincidirá con el horario de trabajo de la Junta de Andalucía. El horario de atención de incidencias y peticiones que se computará para los ANS será de lunes a viernes de 7:30h a 20h si bien, los licitadores deberán comprometerse a una total disponibilidad horaria del equipo de proyecto (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos) cuando la criticidad o urgencia de las



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 71 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

peticiones así lo exijan (ej. resolución de incidencias críticas, cumplimiento de los plazos de puesta en producción de nuevas funcionalidades, etc.) combinando el servicio presencial y remoto en función de las necesidades y empleando la modalidad más operativa y eficaz. La realización del trabajo fuera del horario habitual no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas. Esta circunstancia ha de tener la aprobación previa del Director del Proyecto de la Consejería.

El horario del servicio prestado podrá verse afectado por las circunstancias y necesidades en cada momento de los proyectos y sistemas de información de la Consejería objeto de administración y soporte del presente pliego.

Las ofertas deben detallar el compromiso de adaptación en los horarios y modalidad de prestación del servicio, presencial o remoto, en función de los requerimientos de la Consejería, de la coyuntura existente, o para mejorar la operatividad del servicio una vez haya transcurrido un tiempo desde la implantación inicial y se tengan datos más concretos de las necesidades reales. Cualquier cambio en los horarios o modalidades de prestación del servicio debe ser consensuado y aprobado previamente por la Consejería. Se consideran especialmente críticos los intervalos horarios comprendidos entre las 7:30h. y las 20:00h. por ser periodos de máxima actividad en las aplicaciones de negocio más importantes de la Consejería.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores/as, siendo la Administración pública de todo ajena a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas. Corresponde asimismo a la empresa contratista, de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador. No obstante, es responsabilidad exclusiva del adjudicatario, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.

### **4.3.3. Productos resultantes**

#### **4.3.3.1. Propiedad intelectual 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 Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 72 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

En cualquier caso, la Junta de Andalucía podrá siempre autorizar el uso de los correspondientes productos a los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público.

#### **4.3.3.2. 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 quedaran 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.

#### **4.3.4. Confidencialidad y datos de carácter personal**

##### **4.3.4.1. Confidencialidad de la información**

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 Junta de Andalucía.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos tratados por el adjudicatario, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 73 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

#### **4.3.4.2. Tratamiento de Datos Personales**

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 Junta de Andalucía.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento del “Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos”, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de protección de datos de carácter personal que todavía puedan ser de aplicación. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos, o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

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

EL JEFE DEL SERVICIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA		11/02/2022 12:54:06	PÁGINA: 74 / 74
VERIFICACIÓN	NjyGw3qMNDp16b1rL7d8E6wis7Hs61	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	