PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE PRESENCIA CRONO DE LA JUNTA DE ANDALUCIA (EXPT17-00008)

Fdo: Cristina Rubio Vizcaya
Jefa de Área de Oficinas de Proyectos y Calidad

Fdo: Fernando Cárdenas Fernández
Director de Departamento de SSII

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	1/34

INDICE

1 OBJETO 4
1.1 MARCO DEL SERVICIO 4
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Introducción 4
2.2 Catálogo de Servicios 5
2.2.1 Servicios de mantenimiento 5
2.2.2 Servicio de actualización de versión. 6
2.2.3 Servicio de mantenimiento/compra de terminales. 6
2.2.4 Servicio de nueva implantación 7
2.2.5 Servicio de formación. 7
2.2.6 Servicio de desarrollo evolutivo 7
2.2.7 Desplazamientos 8
2.2.8 Paquetización de servicios 8
2.3 Requisitos técnicos 9
2.3.1 Equipo de trabajo 9
2.3.2 Canales de comunicación 9
2.3.3 Mantenimiento del repositorio único 10
3 PLAN DE PROYECTO 10
3.1 FASE DE TRANSICIÓN. 10
3.2 FASE DE PRESTACIÓN 11
3.3 FASE DE DEVOLUCIÓN 11
3.4 FASE DE GARANTÍA 12
4 GESTIÓN DEL SERVICIO 12
5 CALIDAD DEL SERVICIO. 13
6 METODOLOGÍA 14
6.1 Madeja, Métrica v3 y Metodología SSII 14
6.2 Productos 14
6.3 Telematización de Procedimientos Administrativos 14
6.4 Seguridad 15
6.5 Uso de certificados y firma electrónica 15
6.6 Verificación de documentos firmados electrónicamente. 16
6.7 Interoperabilidad 16
6.8 Gestión de usuarios y el control de accesos. 16
6.9 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas. 17
6.10 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos 17
6.11 ODM 18
7 CONDICIONES GENERALES 19

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	2/34

7.1 Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos 19
7.2 Equipo de trabajo 19
7.3 Flujo de trabajo 20
7.4 Lugar, forma y tiempo de prestación del servicio. 20
7.4.1 Desplazamientos 21
7.5 Acreditaciones y documentación laboral 21
7.6 Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios 22
7.7 Régimen del personal de la adjudicataria 22
7.8 Confidencialidad de la información 23
7.9 Plazos y penalizaciones 23
7.10 Garantía de los trabajos realizados 24
8 ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS 24
ANEXO I. PLANTILLAS OT 25
ANEXO II.ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 27
ANEXO III.CURRICULUM VIATE DEL EQUIPO DE TRABAJO 30
ANEXO IV.IMPLANTACIONES EXISTENTES 34

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	3/34

1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), del Servicio de Soporte y Mantenimiento del sistema de gestión de presencia Crono de la Junta de Andalucía.
Este documento describe los objetivos a cubrir, los requisitos y el marco técnico general y específico necesarios para la realización de los trabajos, también define un marco organizativo dentro del cual regirán los servicios a prestar y condiciones generales de realización de los trabajos. Estos trabajos y requisitos regirán complementariamente con los fijados en el Pliego de Cláusulas Administrativas correspondiente.

1.1 MARCO DEL SERVICIO

SANDETEL es una entidad instrumental de la Junta de Andalucía, dependiente de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, encargada de la ejecución de diferentes proyectos de sistemas de información en sus diferentes vertientes: consultoría técnica, seguimiento y gestión, desarrollo, implantación, Administración y Explotación de las Infraestructuras, Sistemas de Telecomunicaciones y de Servicios Avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía, para incorporar y mantener completamente Andalucía en la Sociedad de la Información (artículo 2 de los Estatutos de SANDETEL).

Actualmente SANDETEL tiene encomendados la gestión, desarrollo y/o mantenimiento de sistemas de información (en adelante SSII) e Infraestructuras técnicas informáticas de distintos organismos públicos, para lo que es necesario llevar a cabo tareas de mantenimiento de aplicaciones y software construidas con diversas tecnologías. Uno de estos sistemas de información es CRONO (Sistema de Control de Presencia)

Mediante la presente licitación se quiere obtener un servicio de soporte técnico para la resolución de dudas y consultas sobre el sistema CRONO así como de mantenimiento evolutivo, adaptativo y correctivo del mismo para todos los Organismos de la Junta de Andalucía que Sandetel determine.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 Introducción

Crono es un Software de Control de Presencia que permite gestionar los horarios y jornadas de los empleados. Permite la configuración de horarios personalizados acordes a las necesidades de cada Organismo, así como la Gestión de Incidencias, entendiendo por éstas los días de vacaciones, días de asuntos propios, bajas médicas, comisión de servicio,... Estas incidencias son introducidas en el sistema por el propio trabajador en el Software de Control de Presencia y están sujetas a un flujo de validación por sus responsables.

Este sistema es utilizado por usuarios de diferentes organismos de la Junta de Andalucía, generándose dudas y consultas, incidencias (tanto sobre el SW como sobre el HW) y peticiones de nuevos requisitos que deben ser atendidas. Igualmente, y como todo sistema, periódicamente surge la necesidad de actualizar la versión

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	4/34

del mismo. Por todo ello se demanda un catálogo completo de servicios de soporte y mantenimiento (en todas su vertientes) que se define en el capítulo siguiente.

2.2 Catálogo de Servicios

2.2.1 Servicios de mantenimiento

Las tareas incluidas en el mantenimiento de la aplicación deben abarcar los siguientes puntos:

- Consultas sobre el manejo y funcionamiento de la aplicación.
- Resolución de incidencias.
- Notificación de incidencias detectadas en el software.

Las tareas a realizar tendrán lugar en el momento en el que sean solicitadas por el cliente, cuyo flujo de tramitación se iniciará con la solicitud de una Orden de Trabajo (en adelante OT) con las estimaciones en horas/perfil y su importe económico total de la misma. Esta OT pasará por un proceso interno en SANDETEL hasta su aprobación y comunicación final al proveedor de desarrollo para su implementación y entrega del trabajo realizado. Toda la gestión de solicitud y aprobación de las OTs se realizarán a través de la herramienta de gestión de proyectos de SANDETEL (HGP – Redmine) o la que Sandetel determine en cada momento (Ver ejemplo de plantilla de OT en Anexo I).

Las notificaciones por parte del cliente serán clasificadas dependiendo de la gravedad de las mismas. De esta forma, el plazo máximo de atención de dichas notificaciones será el siguiente:

- Muy grave (24 horas naturales). Aquellas incidencias que dejan inservible el sistema de información de forma continuada. Por ejemplo, imposibilidad de realizar marcajes.
- Grave (48 horas naturales). Aquellas incidencias que dejan inservible el sistema de información puntualmente. Por ejemplo, imposibilidad de conectar a cualquiera de las interfaces de la aplicación.
- Leve (96 horas naturales). Aquellas incidencias que afectan a averías en relojes, errores puntuales pero no críticos de la aplicación, así como errores por falta de conocimiento de la misma.

Se entiende que la atención a dichas notificaciones no comienza con la visita del técnico a la sede del cliente, sino previamente, en la toma de decisiones, medidas y desarrollos por parte de la empresa adjudicataria.
Por su parte, la Junta de Andalucía se compromete a aportar los detalles necesarios y que se le requieran por parte de la empresa adjudicataria para solventar dichas notificaciones.
Estos tiempos garantizan a la Junta de Andalucía que sus notificaciones serán atendidas y que las tareas necesarias para su solución comenzarán lo antes posible. En el momento en el que el adjudicatario comience las tareas oportunas para su solución, informará al cliente por el medio determinado por Sandetel.
Los tiempos de solución de las notificaciones dependerán de las tareas en cuestión y de los tiempos de respuesta por parte del cliente ante cualquier petición de información.
El incumplimiento de dichos plazos se sancionará según lo especificado en el PCAP.

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	5/34

2.2.2 Servicio de actualización de versión.

El servicio de actualización de versión se prestará bajo demanda. Sandetel demandará la actualización del sistema para un determinado Organismo a una versión concreta. Para la implantación de nuevas versiones, en primer lugar, deberá realizarse una implantación en un entorno de pruebas. Una vez que se dé el visto bueno por parte de Sandetel a esta implantación, la empresa adjudicataria deberá elaborar un calendario para su implantación en el entorno de producción. Las implantaciones podrán cubrir tanto a Servicios Centrales como a otros centros del Organismo, y deberán realizarse de forma gradual, sede por sede, y con la presencia in-situ de un técnico de la empresa adjudicataria. Durante el tiempo en que se estén visitando las sedes, otro técnico estará desplazado a Servicios Centrales realizando las migraciones y configuraciones oportunas del sistema para su correcto funcionamiento, así como realizando todas las labores de coordinación que sean necesarias para la correcta ejecución de las tareas. El técnico desplazado a cada sede, por un período de dos días, actualizará las aplicaciones de administración y las rutas en los posibles ordenadores de picaje, y se encargará de verificar el correcto funcionamiento de la aplicación una vez migrados los datos para dicha sede. Lo anteriormente citado se aplica también a Servicios Centrales.

No se considera servicio de actualización de versión la implantación de evolutivos demandados en el servicio de desarrollos evolutivos descrito más adelante.

No se considerarán tampoco ejecuciones del servicio de actualización de versión aquellas modificaciones necesarias para corregir errores del equipamiento lógico del sistema o para dar solución a los problemas derivados de un mal funcionamiento de las versiones actuales y futuras del software y su adaptación al entorno de utilización.

La tarifa de este servicio estará sujeta a las condiciones especificadas en el PCAP.

2.2.3 Servicio de mantenimiento/compra de terminales.

Cubrirá todas las actuaciones relacionadas con los terminales de picada o CronoPicar. Debe contemplar:

- **Configuración**: Asistencia para la configuración de un terminal que presente alguna anomalía de funcionamiento, que esté respondiendo de forma irregular o del que no se obtenga respuesta. Esto debe incluir la configuración de CronoPicar. Se gestionará mediante una OT en la que se valorarán horas/perfil y desplazamiento (en caso de ser necesario).
- **Reparación:** reparación hardware de los terminales. Se gestionará como una OT de reparación en la que se incluirá la tarifa de reparación y el desplazamiento necesario.
- **Nuevo terminal:** Cubre la necesidad de cambiar un terminal por uno nuevo cuando no ha sido posible repararlo, o comprar un nuevo terminal para picar. En caso de reemplazo, el nuevo terminal deberá ser de características similares o superiores. En caso de nuevo terminal, deberá especificarse por adelantado el modelo y prestaciones del mismo para su aprobación

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	6/34

por parte de Junta de Andalucía. Se gestionará con un ticket de nuevo terminal en el que se indicará si es sustitución o nuevo y la tarifa a aplicar, tanto por el terminal como por el desplazamiento.

2.2.4 Servicio de nueva implantación

Se distingue dentro de este servicio:

- **Implantación de nuevo CRONO**: Consiste en la implantación de CRONO para un nuevo Organismo de la Junta de Andalucía (para una o más sedes) en un nuevo esquema de base de datos. Debe incluir la realización, junto con el departamento de personal del nuevo Organismo, de un estudio de necesidades que permita posteriormente una correcta configuración inicial del sistema. Dicha configuración inicial debe estar igualmente incluida en el servicio. Podrá considerarse concepto separado a valorar en la OT el de desplazamientos necesarios.

- **Incorporación de una nueva sede a un CRONO existente**: Consiste en el soporte para la creación de un centro nuevo dentro de un esquema existente y su configuración inicial. Existen dos opciones:
  - Nueva sede replicando configuración de otra anterior.
  - Nueva sede con parametrización específica de la configuración. En este caso se debe incluir la realización, junto con el departamento de personal del nuevo Organismo, de un estudio de necesidades que permita posteriormente una correcta configuración inicial del sistema. Podrá considerarse concepto separado a valorar en la OT el de desplazamientos necesarios.

2.2.5 Servicio de formación.

Deberá proporcionarse el soporte necesario para el aprendizaje de la herramienta y su uso adecuado. Se deberá impartir formación sobre la herramienta a los técnicos y usuarios que se designen por parte Sandetel. Además se deberá asesorar de manera continua al personal que administra la aplicación sobre el mejor aprovechamiento en el uso del software. Las solicitudes de formación se cursarán vía una OT especificando horas de formación, ubicación, número de asistentes, nivel de la misma, requisitos de contenido, etc ... que deberá ser valorada por el adjudicatario en número de horas/perfil y desplazamiento.

2.2.6 Servicio de desarrollo evolutivo

Se trata de un servicio que contemplará la realización de desarrollos a medida. Serán desarrollos a medida aquellos desarrollos necesarios para dar respuesta a una nueva funcionalidad requerida por el cliente o para variar alguna de las ya disponibles Por cada evolutivo o defecto fuera de garantía se creará una OT de este servicio que el adjudicatario valorará en horas/perfil. No se considerarán parte de este servicio las modificaciones necesarias para corregir errores del equipamiento lógico del sistema o para dar solución a los problemas derivados de un mal funcionamiento de las versiones actuales y futuras del software y su

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	7/34

adaptación al entorno de utilización. Tampoco serán parte de este servicio los desarrollos necesarios para permitir la incorporación de nuevos modelos de terminales de picar que el adjudicatario decida incorporar al contrato.

2.2.7 Desplazamientos

Algunos de los servicios anteriormente descritos pueden requerir de un desplazamiento para su ejecución. Estos desplazamientos se categorizan en:

- Tipo 1: Desplazamiento ida y vuelta dentro del ámbito metropolitano de Sevilla
- Tipo 2: Desplazamiento ida y vuelta fuera del ámbito metropolitano de Sevilla y dentro de la provincia de Sevilla
- Tipo 3: Desplazamiento ida y vuelta a otras provincias

Cualquier desplazamiento que el adjudicatario realice debe estar previamente registrado y autorizado en una OT. De no ser así, no será tenido en cuenta por Sandetel como parte del servicio prestado.
Se estará sujeto a lo especificado en el subapartado de 'Desplazamientos' dentro del apartado de 'Condiciones Generales' del presente PPT y a lo indicado en el PCAP.

Todos los servicios descritos anteriormente serán de aplicación tanto para las implantaciones actualmente existentes como para las futuras. En el Anexo IV se ofrece, a título orientativo, información sobre las implantaciones actuales.

2.2.8 Paquetización de servicios

Se requiere una propuesta de paquetización de servicios por parte de las empresas licitadoras. Las empresas deberán analizar qué servicios son susceptibles de ser paquetizados a fin de facilitar y simplificar la contratación de un servicio de mantenimiento global para un organismo determinado, orientado hacia una tarifa plana. Se debe indicar el número o rango de unidades de cada servicio (en caso de que aplique) incluidos en la paquetización. La propuesta de paquetización deberá estar convenientemente justificada y debe ir orientada a cubrir lo máximo posible un servicio global de mantenimiento en aquellos aspectos de cierta recurrencia, debiendo valorar la empresa licitante dejar al margen aquellos servicios que puedan considerarse esporádicos y cuya inclusión en la paquetización penalizarían la vertiente económica de la misma. La propuesta formará parte del catálogo de servicios a contratar en caso de considerarse de interés por parte de Sandetel.
Se deberá incluir en la oferta el ejercicio de aplicar la propuesta de paquetización a los dos sistemas descritos en el Anexo IV 'Implantaciones Existentes'. Esta propuesta será vinculante para su aplicación durante la vigencia del contrato si así lo estima oportuno SANDETEL.
Se valorará la aportación de una herramienta que permita, en función de una serie de parámetros de entrada, el cálculo de dicha paquetización, siendo de especial importancia a la hora de redactar la oferta tener en cuenta lo especificado en el PCAP en su apartado de presentación de ofertas respecto a la información a incluir en cada sobre.

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	8/34

2.3 Requisitos técnicos

2.3.1 Equipo de trabajo

El personal que compone el equipo de trabajo estará formado íntegramente por el adjudicatario del servicio, que será responsable de la realización de todos los servicios, procesos y trabajos detallados en el presente pliego. Se consideran necesarios para el comienzo del contrato los siguientes perfiles dentro del equipo de trabajo:

- 1 Jefe de proyecto (dedicación parcial)
- 1 Técnico Experto (dedicación parcial)

Aunque el adjudicatario deberá adaptar (ampliar/recortar) el dimensionamiento del equipo para dar respuesta en cada momento a las solicitudes de servicios con los niveles de calidad requerido en el presente pliego, siendo siempre el tope la fecha fin de contrato y el importe máximo del contrato.

Se consideran las siguientes necesidades (solvencia profesional mínima requerida):

PERFIL	EXPERIENCIA EN SERVICIOS SIMILARES (MESES)
JP	12
TÉCNICO EXPERTO	24

Nota Importante: si los meses totales sin solapamiento entre los proyectos no coinciden según el detalle de los CV de los técnicos se podrá considerar nulo ese valor. En cada experiencia hay que especificar la aplicación donde se tiene experiencia.

El servicio prestado por cada uno de los integrantes del equipo de trabajo se medirá en horas, siendo éste un parámetro fundamental del contenido de las Órdenes de Trabajo generadas en el ámbito del proyecto.

2.3.2 Canales de comunicación

El adjudicatario deberá atender las solicitudes de servicio mediante la herramienta de ticketing que determine Sandetel en cada momento (actualmente HGP). Igualmente, las comunicaciones desde el adjudicatario hacia Sandetel se cursarán por el mismo medio

Otros canales de comunicación como el correo electrónico o el teléfono no serán utilizados para la atención/gestión de solicitudes de servicio salvo autorización expresa de Sandetel, y en cualquier caso para casuísticas muy específicas, como la indisponibilidad del sistema de ticketing, y sólo para usuarios autorizados expresamente por parte de Sandetel.

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	9/34

2.3.3 Mantenimiento del repositorio único

El adjudicatario deberá mantener un repositorio único, es decir, mantener un único proyecto CRONO para todos los organismos. De esta manera, cuando se detecta en una implantación concreta un defecto que se corrige, se incorpora una mejora de la estabilidad o el rendimiento, se añade una funcionalidad, se configura un nuevo informe, etc, el resto de implantaciones se pueden beneficiar del nuevo desarrollo, independientemente de la versión que tengan.

Este punto es considerado como un requisito, no un servicio, por lo que no tendrá asociada una tarifa específica.

3 PLAN DE PROYECTO

Dada la naturaleza del servicio requerido, orientado a la prestación de servicios bajo demanda en el marco de un Catálogo de Servicios, se mantendrá una planificación dinámica. Esta planificación será fruto de la gestión de la demanda y el estado de los servicios en ejecución. No obstante las ofertas, en el Sobre N° 2, deberán recoger obligatoriamente un Plan de Proyecto de carácter general, en el que se definan y detallen las siguientes fases principales del proyecto:

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

3.1 FASE DE TRANSICIÓN.

Durante esta fase la empresa adjudicataria iniciará la prestación del servicio, habilitando los recursos necesarios para ello de acuerdo con lo ofertado, y tomando conocimiento de los aplicativos, herramientas, infraestructuras, tecnologías, procedimientos de trabajo y estándares de Sandetel/Consejería. Durante el periodo asociado a la Fase de Transición la empresa adjudicataria atenderá las peticiones de servicio efectuadas por la Dirección del Proyecto, con el objetivo de garantizar la continuidad de los sistemas de información, en función de su criticidad, y de acuerdo a lo indicado en los siguientes párrafos. La Fase de Transición tendrá una duración de DOS (2) MESES, que no podrá ser objeto de mejora, y a su finalización deberá encontrarse plenamente implantado el Catálogo de Servicios ofertado por la empresa adjudicataria. A la finalización del primer mes deberán encontrarse implantados los mecanismos necesarios para recabar los indicadores de servicio que se definen en este documento. A la finalización del periodo de transición se encontrarán definidos y aprobados todos los ANS, y los modelos de organización y gestión de los ANS deberán estar plenamente operativos. En la Fase de Transición, la aplicación de las penalizaciones será la descrita en el PCAP.

En todo caso los incumplimientos graves durante la Fase de Transición estarán sujetos a un estudio específico, y en caso de que se confirme una clara responsabilidad de la empresa adjudicataria, se aplicará el régimen de penalizaciones sin limitaciones. Se considerarán incumplimientos graves aquellos que afecten a la seguridad de los sistemas de información, entendida está de acuerdo a los establecido en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	10/34

la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía. Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta, Sobre Nº 2, y de acuerdo con lo establecido en el PCAP, el conjunto de actividades necesarias para la correcta implantación del servicio: Actividades y tareas principales y la organización del equipo de transición, roles y responsabilidades, descripción del proceso de transferencia de los sistemas de información, estrategia para la implantación de los indicadores y niveles de servicio, así como un análisis de riesgos, planes de recuperación, contingencia y seguridad.

Durante la Fase de Transición la toma de control de los sistemas objeto del presente contrato será progresiva, siguiendo el orden especificado por Sandetel al inicio del contrato, y que seguirá la siguiente pauta:

- Final del primer mes: toma de control del sistema de prioridad 1
- Final del segundo mes: toma de control del resto de sistemas

El sistema de prioridad 1 será uno de los identificados en el Anexo IV 'Implantaciones existentes'
En caso de desviaciones sobre este compromiso, se aplicará la correspondiente penalización definida en el PCAP.

3.2 FASE DE PRESTACIÓN

Durante la Fase de Prestación el adjudicatario deberá responder con la máxima eficacia a todas las peticiones de servicio realizadas por la Dirección del proyecto, aplicándose en su totalidad el sistema de penalizaciones.
El parque de sistemas de control de presencia consolidados puede sufrir cambios. Por ello las ofertas presentadas deberán detallar el procedimiento técnico a seguir y los compromisos en la incorporación o baja de sistemas. El plazo para la incorporación de sistemas en ningún caso podrá superar 1 mes natural. La incorporación no afectará a los sistemas desarrollados en el ámbito del presente contrato, cuya incorporación debe ser inmediata y automática. La prestación de los servicios deberá permitir que se mejore continuamente la calidad de los mismos, lo que podrá traducirse en una evolución de los indicadores de servicio y de los niveles de servicio, siempre con una orientación de mejora continua. Por ello las ofertas presentadas deberán especificar las estrategias, actuaciones y compromisos relativos a la mejora continua como elemento fundamental dentro del Modelo de Gestión de la Calidad de Servicio.

3.3 FASE DE DEVOLUCIÓN

En esta fase la empresa adjudicataria deberá comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para la devolución del servicio sin coste al proyecto, debiendo realizarse el cierre del mismo. La Fase de Devolución tendrá una duración máxima de 1 mes, no siendo objeto posible de mejora por parte de la empresa licitadora. La Dirección del proyecto determinará la duración óptima para la fase de devolución, con el límite indicado anteriormente. Durante esta fase, y de forma adicional a la devolución del servicio, la ejecución de los servicios seguirá siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria, aplicándose las mismas condiciones de la Fase de Prestación. Las empresas licitadoras deberán detallar en su oferta, Sobre Nº 2, de acuerdo con lo establecido en el PCAP, las actuaciones que proponen ejecutar durante esta fase, así como el procedimiento de actualización de las mismas a lo largo del proyecto para contemplar cualquier cambio que pueda afectar a lo previsto.

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	11/34

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

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

3.4 FASE DE GARANTÍA

El periodo de garantía, una vez concluida la prestación del servicio, se establece en el PCAP y en el apartado correspondiente de este documento. Durante éste periodo el adjudicatario estará obligado a realizar las actuaciones in situ o remotas necesarias para solventar las deficiencias detectadas en los trabajos ejecutados y la documentación entregada, que sean achacables al servicio prestado, sin coste alguno para la Junta de Andalucía. Esto se realizará en un horario y condiciones similares a las existentes durante la prestación del servicio

Las empresas licitadoras deberán indicar en sus respectivas ofertas, Sobre N° 2, los servicios y recursos que mantendrá a disposición del proyecto para cumplir con la garantía, los procedimientos a seguir y los compromisos de tiempo de respuesta y resolución.

4 GESTIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario será responsable de la gestión, ejecución, supervisión y control técnico de los servicios prestados, y evidentemente de que éstos se presten de acuerdo a los niveles de calidad definidos, aplicando de forma efectiva la estrategia de desarrollo establecida por la Dirección del Proyecto. El modelo de gestión de servicios se basará en ITIL , adoptando el estándar de facto para la gestión de servicios TIC. A continuación se relacionan algunos de los elementos que se consideran más destacados a la hora de alcanzar una gestión eficaz y eficiente de los servicios contratados:

- Gestión de la Demanda. El adjudicatario colaborará con la Dirección del proyecto en la obtención de indicadores que permitan evaluar la carga de trabajo prevista para los servicios contratados en el corto, medio y largo plazo a partir de la información recogida sobre los planes de actualización y evolución de cada uno de los sistemas de información.
- Gestión de la Capacidad. El adjudicatario se encargará de realizar la gestión más apropiada de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios de acuerdo a la previsión correspondiente. El adjudicatario comunicará a la Dirección del proyecto con suficiente antelación cualquier dificultad que pueda surgir para atender la carga de trabajo prevista, independientemente del cumplimiento de los Niveles de Servicio (ANS).
- Comunicación. El adjudicatario colaborará con la Dirección del proyecto en la difusión e información sobre los servicios disponibles y la evaluación de los resultados alcanzados.

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	12/34

- Estimación de Esfuerzos. El adjudicatario deberá proponer uno o varios métodos de estimación de esfuerzos para cada tipo de servicio contemplado en el Catálogo de Servicios. Resulta crucial que la estimación se fundamente en métodos conocidos y aceptados por la Dirección del proyecto, evitando así demoras en la aceptación de la evaluación de las solicitudes de servicio.
- Gestión de la Calidad (ver apartado CALIDAD DEL SERVICIO). El adjudicatario impulsará, de acuerdo a la estrategia establecida por la Dirección del proyecto, las medidas de calidad pertinentes que mejoren tanto la calidad de la prestación y del producto final, como la eficiencia en el consumo de recursos.
- Gestión del Conocimiento. El adjudicatario, en el marco de la prestación de los servicios, debe fomentar la generación y mejora del conocimiento, y su transferencia tanto en el seno del equipo prestador de los servicios como hacia Sandetel/Consejería.
- Mejora Continua. El adjudicatario colaborará con la Dirección del proyecto para mantener una lista de medidas de mejoras, su grado de aplicación y la evaluación de los resultados obtenidos respecto a los objetivos. Dicha lista se evaluará periódicamente.

Entre las actividades de Gestión de los Servicios cabe destacar:

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

Las tareas anteriores no generarán costes específicos, siendo los únicos conceptos tarificables los descritos en el PCAP.

5 CALIDAD DEL SERVICIO.

La realización de las tareas objeto del presente contrato deberá llevarse a cabo bajo un enfoque de servicio, fundamentado en un Catálogo de Servicios, y con sujeción a los niveles de calidad establecidos en los correspondientes Niveles de Servicio (ANS). En el Anexo II se definirán los niveles mínimos de calidad de servicio que se deben cumplir, así como la penalización asociada a su incumplimiento.

Los Acuerdos de Nivel de servicio se medirán mensualmente. En lo referente a los plazos y tiempos definidos en los acuerdos de nivel de servicio (retrasos, tiempos de ejecución, de análisis, ...) se contabilizarán siempre como hábiles, es decir, horario laboral, salvo que se indique específicamente lo contrario.

En el caso de que existiera un incumplimiento de los ANSs en algunos casos se solicitará a las empresas que propongan valores asociados a la penalización tal y como se indica en el Anexo II. Esto supone que las penalizaciones podrán ser objeto de mejora en las ofertas, de acuerdo a lo establecido en el PCAP (Sobre Nº 3).

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	13/34

6 METODOLOGÍA

6.1 Madeja, Métrica v3 y Metodología SSII

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

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

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

Además se definen a priori una tabla de Acuerdos de Nivel de Servicio (ver Anexo II) que podrá revisarse periódicamente según la Metodología implementada.

6.2 Productos

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

6.3 Telematización de Procedimientos Administrativos

La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, deberá ser precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación para dar respuesta al principio general simplificación administrativa reflejado en distintos puntos de la redacción de la Ley 39/2015 de 1 de Octubre (que deroga la ley 11/2007 de 22 de Junio) 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).

En el diseño de los procedimientos y trámites, se deberán tener en consideración las guías y recomendaciones incorporadas en 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, disponible en la siguiente dirección:

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

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	14/34

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).

6.4 Seguridad

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía.

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

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

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

6.5 Uso de certificados y firma electrónica

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente Guía de Referencia del Informe Vinculante en materia de Política Digital. Cuadro de Revisiones 23 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

Actualmente se está en proceso de integración con la implantación corporativa de la plataforma @firma.

Durante el proceso se realizarán las actuaciones técnicas de adaptación y actualización precisas para la integración con la implantación corporativa de la plataforma @firma.

Al final de este proceso se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	15/34

6.6 Verificación de documentos firmados electrónicamente.

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y su normativa de desarrollo, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

6.7 Interoperabilidad

Los productos a desarrollar en el marco de este proyecto se adaptarán a los estándares de todo tipo (codificación, identidad corporativa, nomenclatura, etc) que el cliente concreto haya establecido y que serán comunicados al adjudicatario al inicio de los trabajos.

Además, las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema.

Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas. También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y su normativa de desarrollo, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

6.8 Gestión de usuarios y el control de accesos.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (Ley 15/1999 de Protección de Datos Personales y Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba su reglamento de desarrollo), concretamente:

- Los usuarios solo deberán tener acceso a aquellos recursos que necesiten para el desempeño de sus funciones (artículo 91.1 Reglamento LOPD), como una medida de carácter básico.

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	16/34

• El sistema debe garantizar de forma inequívoca y personalizada la identificación de todo usuario que intente acceder, y la verificación de su autorización (artículo 93.2 Reglamento LOPD).

• Si la autenticación está basada en contraseñas, se deberá garantizar que el almacenamiento de las mismas en el sistema garantice su confidencialidad e integridad.

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, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.

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

6.9 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

• Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).

• @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.

• Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.

• @ries: el registro unificado de entrada/salida.

• notific@: prestador de servicios de notificación.

• LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.

• port@firma: gestor de firma electrónica interna.

• etc.

6.10 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos software y hardware elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	17/34

cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía.

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

6.11 ODM

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

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

Da soporte a las siguientes características y necesidades:

- Sincronización: proporciona una sencilla sincronización bidireccional entre el modelo y el diccionario de datos identificándose de forma gráfica las diferencias y resultados de esta comparación. Se pueden extraer una lista de valores y rangos de las restricciones de comprobación de las columnas, soportándose varias conexiones y una opción de exclusión y personalización de los objetos que se comparan, facilitándose de forma integral la generación de scripts con los cambios de estructura generados a desplegar desde cualquier editor de SQL en los distintos entornos de los diferentes clientes de SANDETEL.

- Control de versiones: el historial de versiones (integrado con Subversion) de la estructura del modelo relacional

- (DDL) está disponible a nivel de diseño y del sistema permitiéndose el bloqueo y desbloqueo a nivel de diseño, modelo y subvista. Los diseños se guardan en un fichero XML y un directorio con el mismo nombre que el citado fichero xml.

- Documentación: permitiéndose documentar todos los objetos del modelo multidimensional en campos propios de la herramienta además de los disponibles en el propio diccionario del SBGD incluso de forma automática usando funciones y paquetes PL/SQL definidos a medida. Todo ello en base a unas reglas de diseño y nomenclatura definidas de forma nativa y personalizables las que ayudan a mejorar la integridad y calidad de la documentación de los modelos.

- Diagramación: los diagramas multidimensionales de los modelos (tanto a nivel físico como a nivel lógico) se pueden presentaran gráficamente de forma agrupada o divididos de forma temática en subvistas, permitiéndose varios formatos de visualización del modelo relacional y etiquetado lo que ayuda y mejora la comprensión del modelo de datos.

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	18/34

- Exportación: Los modelos se pueden explotar seleccionando las secciones del informe que se desean incluir. Los informes pueden ser generados en diversos formatos partiendo de una subvista específica o a través del modelo completo.

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

7 CONDICIONES GENERALES

7.1 Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos

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

- Director del Proyecto. Será designado por SANDETEL, siendo sus funciones y responsabilidades de dirección, coordinación y aprobación del trabajo. El Director del Proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar durante la prestación del servicio, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Jefe del Proyecto/Interlocutor. Será designado por la empresa adjudicataria, siendo sus funciones y responsabilidades la organización interna según la ejecución asegurar la calidad de los trabajos, representar a su equipo de trabajo con la Junta de Andalucía
- Equipo de proyecto. responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego. El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por el Jefe de Proyecto y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije, teniendo en cuenta para ello el "Modelo de Referencia de la Función Informática para la Contratación (en adelante MRFIC)" establecido en las "Guías Técnicas Aplicables a la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos" (Proyecto SILICE) publicado por el Ministerio para las Administraciones Públicas

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

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio por parte del Director del Proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, 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 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 respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

7.2 Equipo de trabajo

El equipo humano que deba incorporarse, tras la formalización del contrato, para la prestación de los servicios contratados deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	19/34

consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficientemente motivada, explicando el hecho que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director del Proyecto (Sandetel).

En cualquier caso, ante la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada se estará a lo dispuesto en el PCAP.

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

7.3 Flujo de trabajo

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a ÓRDENES DE TRABAJO (OT) aprobadas por la Dirección de Proyecto:

- La empresa adjudicataria estudiará la OT, la deberá categorizar en uno o varios de los servicios anteriormente descritos y elaborará una estimación del esfuerzo necesario para la ejecución de la misma, indicando las horas necesarias para cada perfil del equipo de trabajo, contemplando, si aplica, conceptos adicionales de entre los recogidos en el PCAP como facturables, plazo de ejecución y periodo de disposición. El tiempo de respuesta para hacer esta valoración no debe exceder de 16h
- La Dirección de Proyecto analizará la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y periodo de disposición y, si es aceptada, se ordenará el inicio de la tarea.
- Una vez aceptada una tarea, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes.
- Durante el la ejecución de todos los trabajos se exige el registro de horas reales de todos los técnicos para conocer el esfuerzo real del trabajo
- La certificación de una tarea por parte de la Dirección de una tarea por parte de la Dirección de Proyecto se realizará una vez realizadas las pruebas de validación que se consideren necesarias y el importe certificado será el mínimo entre lo acordado en la OT y el esfuerzo real

Se aporta en el Anexo I una plantilla de OT.

7.4 Lugar, forma y tiempo de prestación del servicio.

La prestación de los servicios se llevará a cabo desde las propias instalaciones del adjudicatario.

Por las necesidades del servicio, Sandetel podrá requerir el desplazamiento de algún técnico a las oficinas de Sandetel situadas Avda. Camino de los Descubrimientos, 17, Pabellón de Francia - PCT Cartuja. 41092 – Sevilla o a otras sedes u organismos públicos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Dichos desplazamientos serán bajo demanda y planificados en la medida posible con suficiente antelación.

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	20/34

No obstante será necesario contemplar desplazamientos no planificados para lo que el proveedor deberá especificar en su oferta el tiempo de desplazamiento y disponibilidad asegurada.

El servicio se prestará en horario SANDETEL. Este horario estará comprendido en el intervalo de 8:00 horas a 20:00 horas de lunes a viernes. El horario exacto de prestación de los servicios se concretará dentro de este marco según las necesidades del proyecto. El intervalo horario podrá ser modificado libre y unilateralmente por SANDETEL, la cual lo comunicará a la empresa adjudicataria con al menos cinco días de antelación. De forma excepcional, por exigencias puntuales del proyecto, se podrá requerir a la empresa adjudicataria sus servicios fuera del horario establecido.

El adjudicatario se compromete a poner a disposición del personal que realiza el servicio el equipamiento (ordenador personal, etc.) para la realización del mismo. Dicho equipamiento deberá ser entregado a SANDETEL para su adecuación a las normas de seguridad. Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá ser sacado de SANDETEL sin el permiso y la supervisión de los responsables de la misma. En concreto, el Servicio de Producción se asegurará de que en dicho equipamiento no quede rastro de información que pueda ser usada contra los intereses de la organización.

7.4.1 Desplazamientos

Como figura en el apartado anterior, se podrá solicitar el desplazamiento de un técnico a una sede para solicitar soporte in situ. La sede puede ser tanto los servicios centrales como cualquier delegación o centro con implantación de CRONO. El soporte in situ puede ser necesario, entre otras casuísticas, para:

- Ayuda a la configuración
- Solución de incidencias
- Instalación de un nuevo terminal

La consideración económica de los desplazamientos será la reflejada en el PCAP.

7.5 Acreditaciones y documentación laboral

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

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

- Modelos tc/1 y tc/2 de relación de trabajadores y liquidación de los Seguros sociales del último mes. Modelo tc1/15 si hubiera algún trabajador autónomo. Modelo ta1 de alta en seguridad social, si fuera trabajador de nueva Incorporación y no estuviera incluido en el modelo tc/2
- Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa
- Evaluación de los riesgos existentes que conlleve los trabajos que se vayan a realizar

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	21/34

- Relación de equipos de trabajo homologados (art.16 ley 31/95 y R.d.1215/97)
- Documento de entrega de equipos de protección individual (epi,s)

Si el trabajo conlleva riesgo específico (riesgo eléctrico, trabajo en altura y trabajos en espacios confinados), se portará documento acreditativo de formación e información a los trabajadores, así como informe médico de que dichos trabajadores están aptos para el desarrollo del mismo.

7.6 Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios

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

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

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

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

En cualquier caso, ante la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada se estará a lo dispuesto en el PCAP.

7.7 Régimen del personal de la adjudicataria

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

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

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

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

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	22/34

7.8 Confidencialidad de la información

La empresa adjudicataria, en relación con ficheros que contengan datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso, se compromete en cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) a:

- No aplicar o utilizar los datos personales obtenidos, para fines distintos a los que figuren en el contrato, ni cederlos ni siquiera para su conservación a otras personas.
- Guardar secreto profesional respecto de los mismos, aún después de finalizar sus relaciones con SANDETEL.
- Adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, tratamiento o acceso no autorizado.

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

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

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

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

7.9 Plazos y penalizaciones

El plazo máximo para el comienzo de prestación de servicios objeto del pliego será de 15 días naturales a contar desde la fecha de formalización del contrato. En este plazo deberán estar disponibles la totalidad de los recursos incluidos en la composición inicial del equipo de trabajo, no pudiendo el ADJUDICATARIO retrasar la incorporación de ninguno de ellos.

El incumplimiento de lo anteriormente indicado tendrá las implicaciones descritas en el PCAP.

En caso de existir disconformidades de SANDETEL respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados por cualquiera de los

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	23/34

recursos empleados por la adjudicataria, lo pondrá de manifiesto a ésta la cual dispondrá cuánto resulte necesario para su corrección dentro de los **tres días hábiles siguientes**.

El incumplimiento de lo anteriormente indicado en caso de solicitud de sustitución, o la persistencia de disconformidades tras una sustitución ya realizada, tendrá las implicaciones descritas en el PCAP.

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

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

7.10 Garantía de los trabajos realizados

Todos los trabajos realizados en el marco de la duración del contrato tendrán una garantía de 12 meses a partir de la aceptación de los mismos por parte de SANDETEL. Durante dicho período se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados. Asimismo, durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, asistencia en las instalaciones de SANDETEL, para la resolución de los problemas que se planteen y tengan su origen en los trabajos realizados objetos del presente pliego. Dichos soporte y asistencia deberán realizarse en un horario similar al establecido durante la prestación del servicio.

8 ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS

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

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	24/34

ANEXO I. PLANTILLAS OT

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

	ORDEN DE TRABAJO

Orden de Trabajo:	xxxxx	Versión: 0	Página 1 de 34
Proyecto:	**Actividades de Soporte al servicio y gestión del Sistema de Control de Presencia CRONO de la Consejería X.**		
Subproyecto:			
Persona de contacto:			

8.1.1.1 DESCRIPCIÓN			
La Consejería X ha solicitado la implementación.....			
8.1.1.2 PROGRAMACIÓN			
Fecha prevista de comienzo: xx de xxxxx de 2016	Fecha prevista de finalización: xx de xxxx de 2016		
8.1.1.3 ESTIMACIÓN DE RECURSOS Y PRESUPUESTOS (SIN IVA INCLUIDO)			
Recurso	*€ / hora*	*Horas*	*Importe*
Jefe de Proyecto			
Técnico Experto			
Concepto X (*)			
TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO			
TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO (IVA incluido)			
Documentación anexa:			
Observaciones:			

(*) en caso de conceptos no medibles en horas, se reflejará el importe y se aclarará en observaciones

Por [proveedor de desarrollo] Jefatura de Proyecto Fdo.: Fecha: xx de xxxxx de 2016	Por la Consejería X Gestión de Proyecto Fdo.: Fecha:

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	25/34

8.1.1.4 DESCRIPCIÓN DETALLADA

Los trabajos contemplan el siguiente detalle (incluye planificación y fecha de entrega final):

Descripción Tarea	Horas JP	Horas TE	Concepto X	

c

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	26/34

ANEXO II.ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

ANS para	Procedimiento	Plazos	Contabilización	Penalizaciones
Para la entrega	Trata de evitar desviaciones con respecto a la fecha comprometida para la entrega. Se establece un margen de tolerancia de un 10% sobre el tiempo estimado inicialmente, sobrepasado este margen de tolerancia, se aplicará una penalización que consistirá en incrementar el saldo de número de horas disponibles en la bolsa horas contratada.	Margen de tolerancia de un 10% sobre el tiempo estimado inicialmente.	Las horas añadidas a la bolsa de horas resultantes de aplicar una penalización tendrán idéntica consideración, en todos los aspectos, a las demás horas incluidas en esta bolsa.	Por cada día objeto de penalización se contabilizará un incremento de 8 horas en la bolsa de horas. En caso de no existir una bolsa de unidades de trabajo contratada, se creará una bolsa de horas para dar cabida a las unidades resultantes de la penalización
Para el servicio de Mantenimiento	Trata de evitar desviaciones con respecto a la fecha comprometida para la resolución de notificaciones de mantenimiento. Sobrepasados los compromisos establecidos, se aplicará una penalización que consistirá en: - Si existe tarifa plana para el Organismo en cuestión: una reducción de la tarifa en vigor - Si no existe tarifa plana para el Organismos en cuestión: incrementar el saldo de número de horas disponibles en la bolsa horas contratada. Para la resolución de las incidencias durante el periodo de garantía se seguirá un procedimiento basado en HGP (o la herramienta que Sandetel determine) como el siguiente: - Se pondrá en conocimiento de la empresa contratada que se ha producido una incidencia a través del sistema de gestión de incidencias que determine Junta de Andalucía, catalogando su criticidad. - La empresa adjudicataria acusará recibo de la incidencia a través de la herramienta y dará las órdenes oportunas para la resolución de la misma. - Cuando la empresa adjudicataria estime que la incidencia está resuelta, lo hará constar en le herramienta. - Sandetel valorará la nueva situación y si considera resuelta la incidencia, hará constar que la misma está validada en la herramienta. - La empresa adjudicataria elaborará un informe de resolución de la incidencia, indicando como mínimo, las causas de la misma y cómo se ha resuelto.	• Muy grave (24 horas naturales). Aquellas incidencias que dejan inservible el sistema de información de forma continuada. Por ejemplo, imposibilidad de realizar marcajes. • Grave (48 horas naturales). Aquellas incidencias que dejan inservible el sistema de información puntualmente. Por ejemplo, imposibilidad de conectar a cualquiera de las interfaces de la aplicación. • Leve (96 horas naturales). Aquellas incidencias que afectan a averías en relojes, errores puntuales pero no críticos de la aplicación, así como errores por falta de conocimiento de la misma.	Mensualmente el Jefe de Proyecto remitirá un informe al Gestor de Proyecto con el estado de incidencias por criticidad: incidencias al inicio del periodo, incidencias generadas resueltas en el mes, especificando sus tiempos de respuesta y de resolución	Se penalizará el incumplimiento en los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias una vez sobrepasado un margen de tolerancia del 10% (redondeado al entero superior de horas).. Esta penalización se materializará mediante: - Si existe tarifa plana. Una reducción de la tarifa en vigor según la siguiente fórmula: o Por cada hora de incremento en los tiempos de respuesta y/o resolución de una incidencia se contabilizará una reducción del X% en la tarifa plana establecida. - Si no existe tarifa plana: el incremento en el saldo del número de horas disponibles en la bolsa de horas contratada, conforme a la siguiente regla: o Por cada hora de incremento en los tiempos de respuesta y/o resolución de una incidencia se contabilizará un incremento de N horas en la bolsa de horas. Los valores de X y N definidos anteriormente deberán ser propuestos por la empresa ofertante y será valorados. Se exigen los siguientes valores mínimos:- - para X un valor mínimo de 1 %. - para N un valor mínimo de 0,5 horas. En caso de no existir una bolsa de unidades de trabajo contratada, se creará una bolsa de horas para dar cabida a las unidades resultantes de la penalización.

Código Seguro De Verificación: iYEz9RSYO3vVleGWDwxP5g==
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Fernando Cardenas Fernandez
Cristina Maria Rubio Vizcaya
Fecha 24/01/2017
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDwxP5g==
Página 27/34

ANS para	Procedimiento	Plazos	Contabilización	Penalizaciones
Mantenimiento Correctivo (Garantía)	Para la resolución de las incidencias durante el periodo de garantía se seguirá un procedimiento similar al del punto anterior	Incidencias críticas: ▪ Respuesta: 1 hora ▪ Resolución: 8 horas Incidencias no críticas ▪ Respuesta: 8 horas ▪ Resolución: 5 días	El servicio de resolución de incidencias está incluido en el concepto de garantía. Mensualmente el Jefe de Proyecto remitirá un informe al Gestor de Proyecto con el estado de incidencias por criticidad: incidencias al inicio del periodo, incidencias generadas resueltas en el mes, especificando sus tiempos de respuesta y de resolución	Se penalizará el incumplimiento en los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias más allá del 10% que se establece como margen de tolerancia (redondeado al entero superior de horas). Esta penalización se materializará mediante el incremento en el saldo del número de horas disponibles en la bolsa de unidades de trabajo, conforme a la siguiente regla: o Por cada hora de incremento en los tiempos de respuesta y/o resolución de una incidencia se contabilizará un incremento de M horas en la bolsa de unidades del trabajo. El incremento en horas M definido anteriormente deberá ser propuesto por la empresa ofertante y será valorado. Se exige para M un valor mínimo de 0,5 horas.
Desarrollo Evolutivo	Toda tarea de desarrollo evolutivo se iniciará con una Orden de Trabajo emitida por la Gestión de Proyecto tal como se explica en el apartado de "organización del trabajo".En estas órdenes se hará además el cálculo de horas de evolutivo que serían consumidas siguiendo las reglas de normalización entre perfiles definidas en dicho punto. Si estuvieran ejecutándose varias tareas simultáneamente, la priorización de las mismas la determinará el Gestor del Proyecto, asistido, en su caso, por quien se considere oportuno. El servicio de soporte técnico realizará aquellos desplazamientos que la Gestión de Proyecto considere oportunos, siempre en el marco de la prestación de servicios especificados en el presente pliego de condiciones técnicas. Con carácter previo a la ejecución de cualquier tarea, se elaborarán los documentos de análisis, siendo un requisito imprescindible para el comienzo de las tareas de desarrollo la validación por la Junta de Andalucía. Las incidencias originadas por la ejecución de Órdenes de Trabajo se resolverán dentro del concepto de garantía de las mismas y por lo tanto, ni se facturarán ni se contabilizarán a efectos de revisión de los Acuerdos de Nivel de Servicio. La certificación de las horas de evolutivo se hará tras la aceptación del desarrollo por parte de la Dirección del Proyecto.	Respuesta: 8 horas Análisis: 4 días (El Gestor de proyecto podrá ampliar este plazo si lo estima necesario en relación a la dificultad de las tareas solicitadas Disposición: el aceptado por el Gestor del Proyecto a propuesta del Jefe del proyecto en cada Orden de Trabajo	Las horas correspondientes a la valoración del esfuerzo para una OT de desarrollo corresponderán a horas de los perfiles identificados en este pliego. Con periodicidad mensual o trimestral (dependiendo del volumen de desarrollos del período) se emitirá un informe en el que se refleje el estado de todas las Órdenes de Trabajo: OT en curso y pendientes al inicio del período, OT generadas y cerradas en el período, estado de las OT en curso (incurrido, pendiente para finalizar, desviaciones etc.). Este informe reflejará también la contabilidad de horas de evolutivos: comprometidos inicialmente, ejecutados hasta la fecha, pendientes de ejecución, reservados para OT en curso, etc.	Se penalizará la demora en la entrega de los trabajos asociados a una Orden de Trabajo en idénticos términos a los definidos en el apartado "Acuerdo de Nivel de Servicio para la Entrega".

Código Seguro De Verificación: iYEz9RSYO3vVleGWDwxPSg==
Fecha 24/01/2017
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Fernando Cardenas Fernandez
Cristina Maria Rubio Vizcaya
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDwxPSg==
Página 28/34

ANS para	Procedimiento	Plazos	Contabilización	Penalizaciones
Soporte Postimplantación	En base a la bolsa de horas disponibles, SANDETEL emitirá un pedido de soporte con la mayor antelación posible, en el que se especificará las jornadas, fechas y ubicación donde se requiere. La empresa adjudicataria estudiará la petición y dará respuesta a la misma, acordando los detalles definitivos con el Gestor de Proyecto. La persona o personas que realicen el soporte al finalizar el mismo entregarán un informe cuyo contenido se definirá al cierre del proyecto, pero que como mínimo contendrá las tareas realizadas y los hechos más relevantes del soporte.	Respuesta: 8 horas Disposición: el aceptado por el Gestor del Proyecto a propuesta del Jefe del Proyecto, sin que pueda ser superior a un mes.	Las horas invertidas en el soporte Postimplantación se cargaran sobre la bolsa de unidades de trabajo propuesta por la empresa ofertante.	Se penalizará la demora en la realización de los trabajos más allá al Periodo de disposición acordado entre ambas partes en idénticos términos a los definidos en el apartado "Acuerdo de Nivel de servicio para la Entrega"

Código Seguro De Verificación: iYEz9RSYO3VVleGWDwxP5g==
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Fernando Cardenas Fernandez
Cristina Maria Rubio Vizcaya
Fecha 24/01/2017
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3VVleGWDwxP5g=
Página 29/34

ANEXO III.CURRICULUM VIATE DEL EQUIPO DE TRABAJO

Los Curriculum Vitae de los miembros del equipo de trabajo, se presentarán en el formato que se especifica a continuación.

A. PERFIL OFERTADO

2. DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos	
Fecha nacimiento	

3. TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)

Título	**Nivel** **(FP GRADO MEDIO / UNIVERSIDAD GRADO MEDIO /** **UNIVERSIDAD GRADO SUPERIOR / DOCTORADO)**	**Observaciones**

Código Seguro De Verificación: iYEz9RSYO3VVleGWDwxP5g==
Fecha 24/01/2017
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Fernando Cardenas Fernandez
Cristina Maria Rubio Vizcaya
Página 30/34
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3VVleGWDwxP5g==

4. FORMACIÓN RECIBIDA (por fecha descendente)

Tipo (master/curso/seminarios...)	Denominación	Horas	Fecha	Entidad Organiza	Entidad Imparte	Entorno tecnológico y/o funcional

5. FORMACIÓN IMPARTIDA (por fecha descendente)

Tipo (master/curso/seminarios...)	Denominación	Horas	Fecha	Entidad Organiza	Entidad Imparte	Entorno tecnológico y/o funcional

Código Seguro De Verificación: iYEz9RSYO3VVleGWDwxP5g==
Fecha 24/01/2017
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Fernando Cardenas Fernandez
Cristina Maria Rubio Vizcaya
Página 31/34
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3VVleGWDwxP5g==

6. PARTICIPACIÓN EN SISTEMA DE INFORMACIÓN

Nombre Sistema de Información o Aplicación	Subsistema (si procede)	Funciones	Tiempo Participado	Organismo impulsor del proyecto	Empresa desarrolladora	Entorno tecnológico y/o funcional (opcional)

7. DATOS PROFESIONALES (por fecha descendente)

Empresa u Organismo:

Categoría actual

Fecha desde Fecha hasta: Meses:

Código Seguro De Verificación: iYEz9RSYO3VVleGWDwxP5g==
Fecha 24/01/2017
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Fernando Cardenas Fernandez
Cristina Maria Rubio Vizcaya
Página 32/34
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3VVleGWDwxP5g==

Descripción Funciones:

Desglose de proyectos (por fecha descendente)

Nombre	Descripción	Empresa u Organismo Cliente	Categoría ejercida en el proyecto	Fecha desde	Fecha hasta	Meses	Entorno Funcional	Entorno tecnológico y/o funcional

Código Seguro De Verificación: iYEz9RSYO3VVleGWDwxP5g==
Fecha 24/01/2017
Normativa Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Fernando Cardenas Fernandez
Cristina Maria Rubio Vizcaya
Página 33/34
Url De Verificación https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3VVleGWDwxP5g==

ANEXO IV.IMPLANTACIONES EXISTENTES

A. Sistema CRONO de las Consejería de Empleo Empresa y Comercio (CEEC) y de Economía y Conocimiento (CEC)

Concepto	Valor	Comentario
Número de usuarios	2342	
Número de delegaciones	9	
Número de bases de datos	1	
Número de centros	9	
Número de terminales	45	
Número de CronoPicar	32	
Número de administradores	18	
Antigüedad de administradores	Media	
Estimación de partes/año	60-90	Valoración en horas
Grado de actualización de versión	Bajo	

B. Sistema CRONO del Servicio Andaluz de Empleo

Concepto	Valor	Comentario
Número de usuarios	2321	
Número de delegaciones	10	
Número de bases de datos	1	
Número de centros	81	
Número de terminales	32	
Número de CronoPicar	1	
Número de administradores	20	
Antigüedad de administradores	Media-Alta	
Estimación de partes/año	115-145	Valoración en horas
Grado de actualización de versión	Muy alto	

Código Seguro De Verificación:	iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Fecha	24/01/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Fernando Cardenas Fernandez		
	Cristina Maria Rubio Vizcaya		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/iYEz9RSYO3vVleGWDWxP5g==	Página	34/34