Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE CULTURA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO EN EL AREA DE SISTEMAS DEL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE".

PRIMERO.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION DEL CONTRATO

El Patronato de la Alhambra y Generalife, a través de la Línea Estratégica 4 "La Alhambra en la sociedad de la información y del conocimiento" se basa en las nuevas tecnologías para brindar una plataforma excelente para apoyar este tipo de relaciones.

El Patronato de la Alhambra y Generalife, ha trabajado en la consecución de las diferentes medidas propuestas en su Plan Director definidas en esta línea: Sistemas de Información, CPD (Centro de Proceso de Datos), Sistemas de Comunicaciones, Mantenimiento y almacenamiento de la información digital y Plan de Contingencias informáticas; y también de las diferentes directrices dadas por la Junta de Andalucía en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Para poder mantener, mejorar y ampliar, toda la infraestructura creada: CPD, infraestructura de servidores y almacenamiento, sistemas de seguridad, sistemas de información, bases de datos, es necesario disponer de una asistencia técnica, al no disponer el Patronato de la Alhambra y Generalife, actualmente de medios propios suficientes para el desarrollo de los trabajos objeto de este contrato.

Es imprescindible tener una asistencia técnica en el área de sistemas del Patronato de la Alhambra y Generalife, que garantice la continuidad, actualización, ampliación de todos los dispositivos y servicios de este área, para poder dar hacer frente a las necesidades actuales y futuras.

SEGUNDO.- OBJETO.

El objeto del contrato es la realización de un servicio de soporte técnico informático al área de sistemas del Departamento de Informática, que ayude a la administración, mantenimiento y explotación de servidores, base de datos, copias de seguridad, infraestructuras de servidores y almacenamiento, sistemas de información, seguridad.

El presente documento es el Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante referido como Pliego) donde se establecen las mínimas condiciones y se describen los objetivos a cubrir; los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización del objeto del mismo y se enmarcan los aspectos organizativos, con el fin de asegurar la calidad de los mismos.

TERCERO.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

Los servicios a los que deberá prestar soporte por la empresa adjudicataria serán como mínimo los siguientes:

- Mantenimiento y administración de cabina blade SAN y NAS. Resolución de incidencias que se produzcan. Análisis de requerimientos de almacenamiento de usuarios y puesta en marcha de los mismos. Administración de espacios de almacenamiento. Análisis del rendimiento de los sistemas. Detección proactiva de problemas. Sugerencia de mejora para aumentar el rendimiento y fiabilidad de los sistemas.
- Mantenimiento y administración de servidores Windows 2003 y 2012 R2 Server:
    - Controladores de dominio: Active Directory. Creación de usuarios, grupos, políticas/directivas.
    - Servidores de ficheros: administración de permisos, carpetas, recursos compartidos, instantáneas de volumen.
    - Servicios DFS, DNS, WSUS, FTP, IIServer, KiwiSyslog.

- Actualizaciones
- Análisis del rendimiento de los sistemas. Detección proactiva de problemas. Sugerencia de mejora para aumentar el rendimiento y fiabilidad de los sistemas.

- Trabajos restantes de migración de Windows 2003 a 2012 Server.
- Mantenimiento y administración, mantenimiento de servidores Linux.
- Mantenimiento y administración de plataformas de virtualización: KVM y VMware (Sphere Standard y Essential).
- Respaldo de datos y aplicaciones. Administración de Software de Copias de Seguridad. Robots de cintas.
- Gestión y administración de bases de datos.
- Seguridad: Sistemas de protección Antivirus , cortafuegos , Filtrado de Contenidos , Interacción con Red Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Correo Corporativo.
- Trabajos relacionados con la implantación de medidas de seguridad para la adecuación de la LOPD, Esquema Nacional de Seguridad.
- Administración y/o mantenimiento sistemas de información, gestor documental, aplicaciones::
  - SIALH (Sistema de información Alhambra).
  - Sistemas de supervisión, control y adquisición de datos.
  - Alfresco, dspace.
  - Sistema control de presencia.
  - Herramientas de administración electrónica
  - Sistema integración continua.
  - Sistema Monitorización.
  - Portales Web
- Control de otros activos del CPD: SAI, climatización,..
- Actualización y mejora del plan de contigencia, copia de seguridad, política de seguridad, documentación aplicaciones/sistemas de información.
- Estudio de unificación de: base de datos, sistema operativos, otros activos.

CUARTO.- ENTORNO DE TRABAJO

El entorno de trabajo principal es el siguiente:

- CPD con la siguiente infraestructura:
  - Cabina Blade HP c7000:
    - 4 Servidor Blade HP Proliant BL460C G1.
    - 2 Servidor Blade HP Proliant BL460C G6.
    - 2 Servidor Blade HP Proliant BL460C G8.
  - 2 Servidores 2 PROLIANT ML370
  - Servidor HP Proliant DL360 G6
  - SAN EVA 4400
  - NAS STORAGEWORKS X1600
  - Robot de cintas
    - DELL POWERVAULT124 T LTO-3 ,
    - HP StoreEver MSL2024 1 LTO-6

  - 2 CORTAFUEGOS CISCO ASA5510
  - SAI: GENERAL ELECTRIC LP33
- Sistemas operativos utilizados:
  - Windows 2003 Server R2 Standard Edition SP2 y Windows 2012 Server
  - Red Hat linux 5/6
  - Centos 6.4
  - Ubuntu 10.04.4 14.04.4
- Plataformas de Virtualización:
  - KVM
  - VMWARE
- Bases de datos
  - Oracle 10 11
  - SqlServer
  - Mysql
  - Postgres
  - Firebird
- Software copias seguridad
  - Symantec Backup Exec 10d
  - ArcServe Backup 17.0
  - RMAN
- Sistemas de Información, gestor documental, aplicaciones
  - Antivirus: TrendMicro Server Protect y TrendMicro Office Scan
  - SIALH (Sistema de información Alhambra), JAVA, Liferay, Geoserver.
  - Sistemas de supervisión, control y adquisición de datos: Wondwerware- SCADA
  - Alfresco 3.4, Dspace
  - Sistema control de presencia: MasterTime, Webtime, Atlas
  - Herramientas de administración electrónica (TREWA,
  - Sistema integración continua: Jenkin, Sonar, Maven, Artifactory, Eclipse, Subversión
  - Sistema Monitorización: NAGIOS
  - Portales Web: Apache, Typo3, Wordpress, Drupal

Dicho entorno se podrá ampliar en número de servidores, versiones de Sistemas Operativos y sistemas de Información.

QUINTO.- REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

5.1. METODOLOGÍA. ITIL

La metodología a usar en este proyecto será la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL, IT Infraestructure Library). A continuación se detallan los procesos de esta metodología que se consideran incluidos en los trabajos.

5.1.1. Gestión de Incidencias

La Gestión de Incidencias tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.

5.1.2. Gestión de Problemas

Las funciones principales de la Gestión de Problemas son:

- Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio TI.
- Determinar posibles soluciones a las mismas.
- Proponer las peticiones de cambio necesarias para restablecer la calidad del servicio.

- Realizar Revisiones Post Implementación para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.

5.1.3. Gestión de la Configuración

Las cuatro principales funciones de la Gestión de la Configuración pueden resumirse en:

- Llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información a través de la Base de Datos de Configuración.
- Proporcionar información precisa sobre la configuración TI a todos los diferentes procesos de gestión.
- Interactuar con las Gestiones de Incidencias, Problemas, Cambios y Versiones de manera que estas puedan resolver más eficientemente las incidencias, encontrar rápidamente la causa de los problemas, realizar los cambios necesarios para su resolución y mantener actualizada en todo momento la CMDB.

5.1.4. Gestión de Cambios

El principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

5.1.5. Gestión de Versiones

La Gestión de Versiones es la encargada de la implementación y control de calidad de todo el software y hardware instalado en el entorno de producción.

5.1.6. Gestión de Niveles de Servicio

La Gestión de Niveles de Servicio debe velar por la calidad de los servicios TI alineando la tecnología con los procesos y todo ello a unos costes razonables.

5.1.7. Gestión Financiera

El principal objetivo de la Gestión Financiera es el de evaluar y controlar los costes asociados a los servicios TI de forma que se ofrezca un servicio de calidad con un uso eficiente de los recursos TI necesarios.

5.1.8. Gestión de la Capacidad

La Gestión de la Capacidad es la encargada de que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada.

5.1.9. Gestión de la Continuidad del Servicio

La Gestión de la Continuidad del Servicio se preocupa de impedir que una imprevista y grave interrupción de los servicios TI, debido causas de fuerza mayor, tenga consecuencias graves para los procesos soportados.

5.1.10. Gestión de la Disponibilidad

La Gestión de la Disponibilidad es responsable de optimizar y monitorizar los servicios TI para que éstos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable, cumpliendo los ANS's y todo ello a un coste razonable.

5.1.11. Gestión de la Seguridad

La Gestión de la Seguridad debe velar por que la información sea correcta y completa, esté siempre a disposición de quien la precise y sea utilizada sólo por aquellos que tienen autorización para hacerlo.

5.2. 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.

La relación mínima de productos a obtener permanentemente actualizados durante la ejecución del contrato, será la siguiente:

- Documentación de configuraciones de los sistemas, aplicaciones, script.
- Documentación del plan de copias de seguridad.
- Documentación de Seguridad y ENS, plan de contingencias.
- Inventario de activos pertenecientes a este contrato.

5.3. ESTÁNDARES

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

5.4. 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.

SEXTO.- ORGANIZACIÓN Y CONDICIONES ESPECÍFICAS A LAS QUE HA DE AJUSTARSE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

6.1 La organización de este servicio se hará bajo la supervisión de el/la coordinador/a de la de la empresa adjudicataria, la cual deberá dirigir estos trabajos con estricta sujeción a lo indicado por el/la responsable que el Patronato haya designado para este contrato, estableciendo las medidas de control necesarias para la correcta seguridad en la ejecución del mismo.

6.2 Funciones del responsable del contrato:

- 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 Trabajo 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.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por la empresa adjudicataria, 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.
- 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.

- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.

6.3. Los trabajos se desarrollarán con plena compatibilidad con los métodos de trabajo ya instaurados en el Patronato de la Alhambra y Generalife para una mejor detección de los problemas y protección de la información.

6.4. La disposición de los trabajos se harán en soportes informáticos y en soportes convencionales. Los soportes informáticos serán los utilizados por la Administración del Patronato de la Alhambra y Generalife

6.5. El personal debe tener un sistema de formación continua y actualización de conocimientos en los métodos de trabajo así como en las medidas de control y seguridad que el Patronato en cada momento pueda requerir.

6.6. Entre la empresa adjudicataria y el Patronato se precisa de un sistema de interlocución ágil y eficaz para la resolución de problemas y ante cualquier incidencia que pueda surgir. Presentando este sistema cómo mínimo comunicación a través de correo electrónico, teléfono fijo y móvil.

6.7. HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
El horario habitual de prestación del servicio será de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 y una tarde a la semana (15:00 a 20:00) para la realización de trabajos críticos a determinar por el Patronato de la Alhambra y Generalife. La prestación del servicio incluirá también un horario de guardia que consistirá al menos de 15:00 a 20:00 del resto de las tardes y los festivos, definiendo el Patronato de la Alhambra aquellas aplicaciones que considere críticas y se deban de monitorizar.

Parte del trabajo se tendrá que hacer en las instalaciones del Patronato (mínimo un día a la semana), permitiendo al adjudicatario el uso de sus instalaciones para la realización de los trabajos de manera continuada. Igualmente, podrá facilitar mobiliario básico (mesas y sillas) así como soportes de comunicación e información imprescindibles para poder desarrollar bien la realización de los trabajos descritos.

6.8. La empresa adjudicataria del servicio debe de disponer de las herramientas o materiales de trabajo necesarios para el desarrollo de su actividad, adaptados al volumen de trabajo del Patronato, con una dotación de personal adecuada y necesaria para ejecutar lo establecido en el presente Pliego así como las presentadas por ella en su oferta y aceptadas por el Patronato en el momento de la adjudicación.

6.9. En todo caso, el adjudicatario deberá aportar equipos informáticos propios, necesarios para el desarrollo de la actividad, que deberán destinarse en exclusiva al objeto del contrato. Dichos equipos deberán contar con las licencias de programas necesarios y cumplir los requerimientos según la política informática del Patronato.

SEPTIMA.- RECURSOS HUMANOS Y REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA

7.1. Para la realización del presente trabajo se requiere de un equipo de profesionales de al menos tres personas, siendo una de ellas el/la coordinador/a de proyecto. Las titulaciones requeridas son:

- Para el/la Coordinador/a del proyecto: Título de educación superior (niveles 5-8) según CNED-P2014. Licenciatura, Ingeniería o superior en Informática o Telecomunicaciones o equivalentes. Certificación ITIL (Nivel fundamentos o superior).
- Equipo de trabajo: Título de educación superior (niveles 5-8) según CNED-P2014 por cada miembro del equipo de trabajo. Licenciatura o Ingeniería superior o Diplomatura o ingeniería técnica en Informática o Telecomunicaciones o equivalentes. Certificación ITIL (Nivel fundamentos o superior).

- 7.2. Características del equipo de trabajo:

El equipo de trabajo será el responsable de la realización de todos los trabajos y procesos necesarios para la ejecución del presente contrato.

Se exigirá, que estén contratados/as en una categoría laboral acorde a la titulación máxima exigida por cada persona integrante del equipo de trabajo y se requerirá que tenga, al menos cada trabajador/a, 3 años de experiencia demostrable en trabajos de similares características, en el ámbito de: Administración, mantenimiento y programación de Sistemas y Bases de datos.

7.3. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los presentes pliegos formarán parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Patronato de la Alhambra y el Generalife.

Las posibles modificaciones que pueda sufrir el equipo técnico ofertado por parte de la empresa adjudicataria solo podrán producirse a requerimiento del Patronato de la Alhambra y Generalife o por causa de fuerza mayor no imputables a la responsabilidad del adjudicatario (muerte, enfermedad, incapacidad, baja voluntaria del trabajador en la empresa,etc.)

En el caso de sustituciones temporales (vacaciones, formación,..) o definitivas del personal, el período de solapamiento de ambos técnicos no supondrá un coste adicional para el Patronato de la Alhambra y Generalife.

Las deficiencias observadas y que puedan surgir en cuanto al servicio prestado por la empresa adjudicataria implicará asumir penalizaciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

7.4. La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación, contratación y pago de los salarios acorde con su nivel profesional correspondiente, la concesión de permisos, licencias y Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado/a y empleador. No obstante, el adjudicatario entregará al responsable de la Seguridad y Salud de los trabajadores y trabajadoras del Patronato de la Alhambra y el Generalife la documentación que se le requiera sobre dicha materia, a efectos de dar cumplimiento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

7.5. La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores/as adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

7.6. La empresa contratista estará obligada a ejecutar parte del contrato en sus propias dependencias o instalaciones y cuando se le autorice a prestar sus servicios en las dependencias del Patronato de la Alhambra y Generalife, ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados/as públicos/as y disponer de tarjeta de identificación individual asignada por el servicio de seguridad del Patronato. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

7.7. El/la Coordinador/a de Proyecto de la empresa contratista tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor/a de la empresa contratista frente al Patronato de la Alhambra y Generalife, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y al Patronato de la Alhambra y el Generalife, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos/as trabajadores/as las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal a sus puestos de trabajo.
- Organizar el régimen de las vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista e informar al Patronato de la Alhambra y el Generalife, a efectos de no alterar el mantenimiento y buen funcionamiento del servicio.
- Supeditar las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato al visto bueno del Patronato de la Alhambra y el Generalife".
- En caso de sustitución de algún miembro del equipo de trabajo, sea temporal o permanente, deberá informarse con quince días naturales de antelación, al Patronato de la Alhambra y el Generalife para su visto bueno. En ningún caso podrá darse una sustitución en condiciones curriculares inferiores a las presentadas dentro del apartado relativo al Equipo de trabajo.

OCTAVA.- RESPONSABLE DEL CONTRATO

La prestación del servicio se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares, observando fielmente lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas, así como las instrucciones que, en su caso, haya dado el responsable del contrato designado por órgano de contratación.

De acuerdo con el artículo 52 del TRLCSP el órgano de contratación designa como responsable del contrato a la persona titular de la Secretaria General del PAG, que podrá designar a la persona del Departamento de Informática o quien se considere, correspondiéndole supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa contratista. En todo caso, se encargará de coordinar la planificación del proyecto, el seguimiento y control de las actividades, el control de la calidad de los productos y la aceptación formal de los trabajos realizados.

El responsable del contrato velará por la idónea gestión contractual de modo que en su ejecución no se den situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de trabajadores o dar lugar a la declaración de relaciones laborales entre la Administración y el personal de la adjudicataria. El responsable del contrato, velará especialmente porque:

- La empresa adjudicataria ejerza su propia dirección y gestión del contrato y sea responsable de la organización del servicio.
- La empresa adjudicataria sea responsable de impartir a su trabajadores/as las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo, de tal manera que el órgano contratante sea ajeno a estas relaciones laborales. El responsable del contrato deberá corregir cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas.
- Las prestaciones a que obliga el presente contrato serán realizadas dentro del calendario y horario establecido, pudiendo producirse modificaciones a propuesta del mismo, previa conformidad del responsable del contrato.
- La empresa adjudicataria aporte su propia dirección y gestión del contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. La empresa adjudicataria dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura y organización del servicio, siendo responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo.

Le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la empresa, establecidos en el TRLCSP absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

NOVENA.- CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

9.1. PROPIEDAD INTELECTUAL DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

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

9.2. INFORMACIÓN DE BASE

El Patronato de la Alhambra y Generalife facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente servicio. Toda la información que se proporcione, es propiedad del Patronato 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, del mismo.

9.3. 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 del Patronato de la Alhambra y Generalife.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones del Patronato de la Alhambra y Generalife, 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, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Todos los miembros del equipo de trabajo y responsables del mismo, deberán firmar los documentos de compromiso previstos en la ley y obtener del órgano que proceda la autorización para tratar datos sometidos a la misma.

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.

9.5 CLAÚSULA DE CONFORMIDAD CON MADEJA

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

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

9.6 USO DE HERRAMIENTAS CORPORATIVAS E INFRAESTRUCTURAS TIC HORIZONTALES DE LA JA

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., especialmente en lo referente a administración electrónica.

9.7 CERTIFICACIONES

El Patronato de la Alhambra y Generalife realizará el pago por el importe de los trabajos realizados según certificaciones aprobadas por el Responsable del Proyecto.

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una administración de recursos, aunque teniendo en cuenta los siguientes extremos:

- Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las certificaciones se comprobará la adecuación del personal contratado a lo especificado en este pliego.
- En las reuniones periódicas establecidas, se evaluarán todas aquellas incidencias habidas en el proyecto que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del Responsable tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada en el importe

estimado de dichas incidencias, sin perjuicio de las acciones y penalizaciones que, de acuerdo con la normativa vigente y el pliego de cláusulas administrativas, resulten procedentes.

• Las rectificaciones en los trabajos derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones del adjudicatario se computarán como horas de trabajo dentro del proyecto.

En todo momento, a iniciativa del Patronato de la Alhambra y Generalife, podrá aislarse una parte del proyecto, caracterizada por unos objetivos perfectamente identificados, al objeto de que la facturación se realice por los objetivos satisfechos, a partir de una valoración de común acuerdo efectuada con carácter previo.

9.8 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS.

El adjudicatario deberá garantizar, según se establece en Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas e imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita el Patronato de la Alhambra y Generalife.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones o sistemas, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de las que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

El tiempo de respuesta ante una solicitud de asistencia por fallo en los productos obtenidos durante la ejecución del contrato será como máximo de 8 horas.

9.9 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Centro Directivo a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

9.10 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.

El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto contemplada en la metodología, así como cualquier documentación adicional que, a juicio del Responsable, sea necesaria. El adjudicatario documentará todas sus actuaciones (gestión de incidencias, problemas, cambios...) desarrolladas en el marco del proyecto, siguiendo la normativa y metodologías citadas, y utilizando las herramientas que el Patronato de la Alhambra y Generalife determine.

9.11 PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.

Será imprescindible para la valoración de las ofertas su presentación además de en papel, en formato electrónico PDF u ODF (Open Document).