PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DEL SERVICIO DE SOPORTE, MIGRACION Y DESARROLLO DE IMPLANTACIONES DE ALFRESCO PARA LA JUNTA DE ANDALUCIA (EXPT17-00153)

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:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	1/33

INDICE

1 OBJETO 4
1.1 MARCO DEL SERVICIO 4
1.1.1 Situación actual 4
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 6
2.1 Catálogo de Servicios 6
2.1.1 Servicios de soporte y mantenimiento de las instancias de Alfresco 6
2.1.2 Servicios de desarrollo de Alfresco. 7
2.1.3 Servicios de migración entre versiones de Alfresco. 7
2.1.4 Servicios de consultoría de Alfresco. 9
2.2 Requisitos técnicos 9
2.2.1 Empresa 9
2.2.2 Equipo de trabajo 10
2.2.3 Canales de comunicación 12
3 PLAN DE PROYECTO 12
3.1 FASE DE TRANSICIÓN. 12
3.2 FASE DE PRESTACIÓN 13
3.3 FASE DE DEVOLUCIÓN 13
3.4 FASE DE GARANTÍA 14
4 GESTIÓN DEL SERVICIO 14
5 CALIDAD DEL SERVICIO. 15
6 METODOLOGÍA 16
6.1 Madeja, Métrica v3 y Metodología SSII 16
6.2 Productos 16
6.3 Seguridad 16
6.4 Interoperabilidad 17
6.5 Gestión de usuarios y el control de accesos. 17
6.6 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas. 18
6.7 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos 19
7 CONDICIONES GENERALES 19
7.1 Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos 19
7.2 Equipo de trabajo 20
7.3 Flujo de trabajo 20
7.4 Lugar, forma y tiempo de prestación del servicio. 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

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	2/33

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. CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTANCIAS DE ALFRESCO DE LA SGT 32

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	3/33

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 Desarrollo de implantaciones de Alfresco para 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 las 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 (en adelante CEEC), 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 Alfresco

A día de hoy, desde SANDETEL se ofrecen servicios de soporte para las instancias de Alfresco de las Consejerías de Empleo, Empresa y Comercio y de Economía y Conocimiento (en adelante CEC), siendo su objetivo ofrecer este servicio a otros Organismos y Entes de la Junta de Andalucía que pudieran necesitarlo.

Mediante la presente licitación se quiere obtener un servicio de soporte técnico de Alfresco así como servicios de migración entre diferentes versiones o la realización de desarrollos puntuales que pudieran ser necesarios para todos los Organismos de la Junta de Andalucía que SANDETEL determine.

1.1.1 Situación actual

Alfresco, entre otras dedicaciones, se constituye como el gestor documental encargado del almacenamiento o repositorio final de la información de todas y cada una de las tramitaciones y de cada uno de los expedientes electrónicos producidos por la Plataforma Común de Tramitación (en adelante PCT) de CEC y CEEC. Otro uso que se hace de instancias de Alfresco en aplicaciones ajenas a la PCT, pero dependientes de las citadas consejerías, es como sistema de almacenamiento de información en forma de carpetas y/o documentos, junto con sus metadatos correspondientes. Además, SANDETEL también dispone de instancia Alfresco para dar soporte a su gestión documental.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	4/33

La plataforma de gestión documental Alfresco, que en la actualidad se denomina Alfresco One, es una plataforma Enterprise Content Management (en adelante ECM) orientada al usuario final y compatible con estándares abiertos (WebDAV, CIFS, SharePoint, CMIS, etc.). Esta plataforma permite su implementación, configuración y personalización según las necesidades del servicio que finalmente se haga de la misma, al igual que puede ser integrada en terceros sistemas informáticos existentes. Tanto Alfresco como Alfresco One (ambos productos referidos de aquí en adelante como Alfresco) permite la gestión de documentos tal que:

- Existe un único repositorio para la gestión de cualquier tipo de fichero electrónico
- Permite definir flujos de trabajo integrados para la gestión de procesos complejos
- Permite gestionar el contenido para retención y cumplimiento de normativas a largo plazo
- Permite controlar y gestionar contenidos en la nube de forma segura a través de la solución Software como Servicio o SaaS (del inglés Software as a Service)
- Permite el acceso a los contenidos desde fuera de la oficina haciendo uso de Alfresco Mobile en tabletas y Smartphone con sistemas iOS y Android
- Permite la automatización de procesos escalables haciendo uso de Alfresco Activiti

Por todo ello, es importante tener un conocimiento amplio del significado o del concepto de gestión documental, que implica al conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de información de todo tipo, permitir su recuperación, establecer el tiempo que la información debe permanecer guardada, eliminar aquella información que ya no sirve y asegurar la conservación indefinida de la información más valiosa, aplicando principios de racionalización y economía. Por tanto el concepto de gestión documental dentro de una organización se enmarca dentro del concepto de gestión del conocimiento, teniendo en cuenta una distribución eficiente de la información dentro de la misma, de forma que la persona o agente involucrado en un proceso obtenga la información adecuada en el momento adecuado, evitando así tanto las carencias de la misma, que en un momento determinado pueden conducir a conclusiones y decisiones erróneas, como a la perversión surgida de un exceso informativo.

En el caso particular de la gestión documental, la información se corresponde con toda aquella documentación, o contenidos, y datos asociados a la misma, o metadatos, además de una colección de hechos significativos y pertinentes para el organismo u organización que los percibe, y que describen sucesos o entidades.

Para el desarrollo de la gestión documental son necesarias tecnologías, estrategias, métodos y herramientas que serán utilizadas para capturar, gestionar, almacenar, preservar y repartir contenido y documentos relacionados con la organización y sus procesos. Las herramientas de gestión documental permiten la gestión de la información de una organización. Esta información existe en múltiples formatos: documentos de texto, gráficos explicativos, imágenes, presentaciones, presupuestos, etc. El gestor documental maneja todo este contenido, así como el contenido surgido de otros sistemas de la organización, añadiendo inteligencia al proceso mediante la creación de esquemas de categorización, etiquetas que hagan más eficientes las búsquedas y recuperaciones de la información controlando el ciclo de vida del documento, manejando la creación, revisión, modificación y publicación mediante un proceso coordinado de acuerdo a las reglas de negocio de la organización.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	5/33

Soluciones robustas de gestión documental permiten la gestión de relaciones entre documentos, los llamados ciclos de vida documentales y los flujos de trabajo, permitiendo a una misma pieza de contenido tener múltiples identidades dependiendo del contexto en el cual se está utilizando o enlazando piezas relacionadas en un único todo, utilizando para ello una visión de la organización basada en el modelo de objetos documentales que utiliza.

La implantación de un sistema de gestión documental dentro de una organización está muy relacionada con el tamaño de la información gestionada o usada por ésta, y los costes asociados a este proceso.

SANDETEL, fruto de las encomiendas mencionadas con anterioridad se encuentra involucrada en un proceso continuo de mantenimiento, actualización y mejora de las aplicaciones de gestión documental Alfresco así como las API de servicios Web y FTP asociadas a éstas.

El adjudicatario deberá prestar los servicios necesarios para cubrir las demandas del proyecto en materia de evolución y soporte a la gestión documental. Su responsabilidad se basará en diseñar, presentar y ejecutar las evoluciones necesarias de los gestores documentales Alfresco de cara a una mejora y optimización de los recursos existentes. Igualmente, el adjudicatario deberá dar soporte a la revisión y actualización de las API de servicios WEB y FTP de acceso a los gestores documentales que correspondan, y utilizados para la carga y descarga de la información desde o hacia terceros componentes. Este soporte supondrá el apoyar la mejora o actualización de la tecnología utilizada en éstos, y desarrollada por terceros, para su adaptación a las evoluciones demandadas.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se demanda un catálogo completo de servicios de soporte y desarrollo que se define a continuación:

2.1 Catálogo de Servicios

2.1.1 Servicios de soporte y mantenimiento de las instancias de Alfresco

Este servicio cubrirá el soporte y mantenimiento de las instancias de Alfresco existentes en cada momento en Junta de Andalucía y que SANDETEL determine que han de ser contempladas en el servicio.

Para el desarrollo de los servicios de soporte incluidos en la propuesta se deberá tener en consideración las siguientes necesidades:

- Dar soporte, cuando le sea requerido, en el establecimiento y/o mejora de los requisitos de funcionamiento de las instancias de Alfresco en su formato Enterprise que son actualmente utilizadas, así como cualquier otra futura instancia que se pueda llegar a instalar o desplegar, en cualquiera de sus versiones existentes, con soporte o no por parte de Alfresco Software, Inc.
- Colaborar en el diseño e implantación, cuando le sea requerido, de presentes y futuras instalaciones de Alfresco con el objetivo de optimizar los recursos hardware existentes en los Organismos de la Junta de Andalucía, así como asegurar el correcto funcionamiento de las mismas.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	6/33

• Ofrecer soporte y asesoramiento técnico, cuando le sea requerido, sobre las plataformas de Alfresco que puedan ser utilizadas en los Organismos de la Junta de Andalucía.
• Asegurar, cuando sea requerido, la estabilidad y la mejora continua de la utilización de las instancias de Alfresco por parte de los Organismos de la Junta de Andalucía.
• Ofrecer, cuando le sea requerido, soporte a cualquier posible trabajo que se deba realizar con las instancias de Alfresco utilizadas por Organismos de la Junta de Andalucía.

NOTA: Se aporta una descripción de las instancias de Alfresco existentes en la actualidad en el Anexo III del presente documento.

2.1.2 Servicios de desarrollo de Alfresco.

Los servicios de desarrollo de Alfresco contemplan tanto el desarrollo de nuevas aplicaciones basadas en Alfresco así como el mantenimiento de los desarrollos existentes.

Los trabajos de desarrollo que en la actualidad se encuentran realizados con Alfresco hacen uso de lenguajes o tecnologías propias o ajenas a Alfresco, tipo Java, JavaScript o WebScripts.

Se deberá colaborar, entre otras posibilidades, en el desarrollo para la revisión y/o mejora de aquellas API de servicios Web, FTP u de otra tecnología informática, presentes o futuras, que puedan ser utilizadas para que, desde terceros componentes software, como pueden ser los tramitadores electrónicos de la PCT, puedan realizar las gestiones correspondientes con las instancias de Alfresco utilizadas. Entiéndase, en este ámbito, por gestiones con las instancias de Alfresco utilizadas el almacenar nueva información, modificar u obtener información ya contenida en dichas instancias.

2.1.3 Servicios de migración entre versiones de Alfresco.

Este servicio cubrirá dos líneas principales de actuaciones:

- El diseño y planificación de migraciones entre dos versiones cualesquiera de Alfresco.
- El soporte y ayuda a la ejecución, si así fuera requerido, de migraciones entre dos versiones cualesquiera de Alfresco.

Para el desarrollo de los servicios de migración o evolución de los gestores documentales Alfresco incluidos en la propuesta se deberá tener en cuenta que:

- Se debe ofrecer, cuando le sea requerido, soporte para posibles migraciones entre distintas versiones que se puedan o deban utilizar como instancias de Alfresco por parte de Organismos de la Junta de Andalucía.
- Se deberán realizar trabajos, cuando se requieran, de planificación, diseño, instalación y migración de las instancias de la actual versión de Alfresco utilizadas a la versión objetivo indicada.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	7/33

- Se deberá tener en cuenta que durante los trabajos de planificación y diseño a realizar se puede dar el caso de que el número de instancias finales puede ser menor, igual o superior al existente, según las necesidades de proyecto.
- Se debe colaborar, junto con el personal de SANDETEL, en la planificación, diseño e implantación del proceso de migración, y si fuera necesario restructuración, de las instancias de Alfresco existentes para el uso por parte de la PCT u otras plataformas que hagan uso de este gestor documental, siendo imprescindible durante los procesos de migración garantizar la mínima afección al servicio productivo existente, realizando toda prueba que resulte necesaria para garantizar el éxito del proyecto. Igualmente, se deberá garantizar el correcto funcionamiento y la estabilidad del sistema finalmente implantado incluso estando por encima de los volúmenes de información actualmente requeridos (como mínimo deberá soportar la gestión de un volumen de 10 millones de contenidos).
- Participar, bien en forma de ayuda o soporte o en forma activa, en la actualización de la API con los servicios Web y FTP de acceso al gestor documental Alfresco desarrollada por SANDETEL, utilizada para carga y descarga de información hacia terceros componentes.
- Durante los trabajos de planificación, diseño y las pruebas previas a la puesta en producción del nuevo entorno de trabajo, se deberá estimar el límite máximo de almacenamiento en base de datos y sistema de ficheros para que, una vez finalizada la migración y la puesta en funcionamiento del nuevo entorno de trabajo productivo, prever cuándo se puede ver afectado el sistema en su rendimiento, de cara a establecer con tiempo suficiente futuras ampliaciones a nivel de hardware o software, evitando posibles problemas en las aplicaciones clientes del sistema de gestión documental existente por temas de saturación, y siempre cumpliendo con el requisito inicial obligado de gestión de un volumen mínimo de 10 millones de contenidos.
- Ofrecer, durante todo el proceso, soporte y asesoramiento técnico cuando le sea requerido, sobre la plataforma Alfresco, de cara a solventar posibles problemas de funcionamiento de las aplicaciones con la nueva versión a implantar.

De manera previa a un trabajo de migración solicitado, la empresa adjudicataria deberá responder a la orden de trabajo que SANDETEL le haya cursado con una propuesta que incluya:

- Una planificación inicial de los trabajos o tareas a ejecutar: diagrama de Gantt en formato editable y formato Adobe PDF/A
- El detalle de los trabajos o tareas a ejecutar que incluya:
    - Orden de ejecución y nombre del trabajo o tarea.
    - Descripción detallada del trabajo o tarea.
    - Estimación real del tiempo de ejecución del trabajo o tarea.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	8/33

- Indicación de si el entorno productivo se verá afectado durante la ejecución del trabajo o tarea y, si fuera el caso, si deberá ejecutarse parada del mismo.
- Descripción de los riesgos existentes durante la ejecución del trabajo o tarea y grado de afección de los mismos, así como solución al problema en caso de que se produzca el riesgo detallado.
- En caso de que no se ejecute el trabajo o tarea correctamente, descripción de los trabajos a realizar para volver a estabilizar el sistema y el tiempo estimado que puede llevar a cabo dicha estabilización.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el software, junto con la documentación (guías de instalación, de administración, de usuario, de integración –uso de WebDAV, FTP, WebScripts, etc.-, guías de desarrollo, de uso, etc.) y con las licencias necesarias para la instalación, desarrollo de terceros aplicativos con Alfresco y uso de la versión objetivo del producto.

Para cada migración SANDETEL especificará los requisitos de la plataforma final a desplegar: versión última de la instancia de Alfresco, si el sistema debe encontrarse en clustering o no, tipo de soporte a dar, sistemas operativos, servidores de aplicaciones disponibles, servidores de base de datos disponibles, uso de LDAP, etc.

2.1.4 Servicios de consultoría de Alfresco.

Este servicio ofrecerá consultoría en sentido amplio para la definición y análisis de nuevos proyectos o tareas que haya que afrontar relacionadas con Alfresco. También podrán ser reclamados por SANDETEL trabajos de consultoría para ayudar a dar solución a problemas con el desarrollo en trabajos realizados por terceros.

2.2 Requisitos técnicos

2.2.1 Empresa

La empresa adjudicataria deberá cumplir con el siguiente requisito:

- Deberá ser socio o partner de Alfresco en su versión Strategic Certified o Premier Certified, o las categorías equivalentes a éstas en el caso de que Alfresco hiciera modificación alguna sobre el nombre de las mismas. Para ello se deberá tener en cuenta que, según la propia definición de la compañía Alfresco Software, Inc., las categorías de socio o partner exigidas se definen como (https://www.alfresco.com/partners):
    - Strategic Certified: Partners with a regional or global presence and the most strategic commitment to Alfresco technology. These partners have completed the highest

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	9/33

number of Alfresco certifications, have a dedicated content management practice and market and sell specific solutions backed by end-to-end consulting, integration and migration services. They have the knowledge, experience and commitment to help their customers succeed.

- Premier Certified: Partners who have made a significant commitment to support Alfresco technology in a given region or market. Partners at this level have a deep understanding of Alfresco's products. They have a minimum of 2 Alfresco Certified Engineers and/or Alfresco Certified Architects who provide Alfresco-based solutions and services.

2.2.2 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 con dedicación parcial al proyecto:

- 1 Jefe de Proyecto (JP)
- 1 Consultor / Analista Funcional (CON/AF)
- 1 Analista programador (AP)
- 1 Programador (PR)

Aunque el adjudicatario deberá adaptar (ampliar o recortar), a petición expresa por parte de SANDETEL, el dimensionamiento del equipo para dar respuesta en cada momento a las solicitudes de servicios con los niveles de calidad requeridos en el presente pliego, siendo siempre el tope la fecha fin de contrato y el importe máximo del contrato. En cualquier caso, para la ejecución de los trabajos se necesitará una aprobación previa del Director de proyecto de SANDETEL, previa planificación de los mismos, en tiempo y coste, por parte del adjudicatario.

Se consideran las siguientes necesidades para el equipo de trabajo (solvencia profesional mínima requerida):

Titulación Académica mínima exigida:

- JP: Ingeniería Superior TIC (Informática, Telecomunicaciones o similar), Licenciatura en Ciencias o equivalente.
- CON/AF: Ingeniería Superior TIC (Informática, Telecomunicaciones o similar), Licenciatura en Ciencias o equivalente.
- AP: Ingeniería Técnica TIC (Informática, Telecomunicaciones o similar) o equivalente.
- PR: Titulación académica mínima exigida: FP (técnico en informática o similar), o superior.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	10/33

Competencias:

Código	Competencia	JP Meses o nº de proyectos	CON/AF Meses o nº de proyectos	AP Meses o nº de proyectos	PR Meses o nº de proyectos
C1	Participación en proyectos del área de la gestión documental en general y, en particular, en Alfresco en sus versiones Enterprise 1.2.x, 2.x, 3.x y One. Es necesaria experiencia en más de una de las versiones anteriores.	12m	36m	24m	24m
C2	Participación en proyectos de gestión y desarrollo con las tecnologías que se describen en la Plataforma de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía	12m	6m	6m	6m
C3	Experiencia demostrable en la consultoría, diseño, análisis, desarrollo y puesta en producción de migración de aplicaciones de Alfresco Enterprise y Alfresco One Enterprise, que exijan una alta disponibilidad (24x7) durante los trabajos de migración a ejecutar y unos requisitos de rendimiento que impliquen bajos tiempos de respuesta en consulta, modificación o inclusión de datos así como el almacenamiento de un gran volumen de información (millones de documentos gestionados).		2 proys		
C4	Experiencia en la implantación de sistemas clusterizados de Alfresco (la experiencia en proyectos debe abarcar tanto Alfresco Enterprise como Alfresco One)		2 proys		
C5	Amplio conocimiento técnico en: • Apache Lucene • Apache Solr • Apache Tomcat versiones 5, 6 y posteriores • Protocolo y estándar FTP • Protocolos y estándares para el servicio Web • Plataforma J2EE, versiones 5, 6 y superiores • Sistema de Gestión de Base de Datos Oracle, en particular en las versiones 9, 10 y superiores • Sistemas Operativos Linux Se exige el nº de meses indicado para cada uno los puntos anteriores		24m		
C6	Amplio conocimiento técnico en: • Plataforma J2EE, versiones 5, 6 y superiores; Java, JSP, Servlets, etc. • Sistema de Gestión de Base de Datos Oracle, en particular en las versiones 9, 10 y superiores • Sistema de Gestión de Base de Datos MySQL • Sistemas Operativos Microsoft Windows y Linux • Protocolo y estándar FTP • Protocolos y estándares para el servicio Web • Plataforma de desarrollo Eclipse • Spring • Ajax • Hibernate • HTML • XML • Apache Tomcat versiones 5, 6 y 7 • Apache Log4J			24m	24m

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	11/33

	• Apache Lucene • Apache Solr • OpenOffice • Microsoft Office Se exige el n° de meses indicado para cada uno los puntos anteriores				

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.

2.2.3 Canales de comunicación

El adjudicatario deberá atender las solicitudes de servicio mediante la herramienta de ticketing que determine SANDETEL en cada momento (actualmente la Herramienta de Gestión de Proyectos – en adelante 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.

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

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	12/33

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 UN (1) MES, 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 de este periodo deberán encontrarse implantados los mecanismos necesarios para recabar los indicadores de servicio que se definen en este documento, y 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 la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía. Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta, Sobre N° 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 prestación de servicio sobre los sistemas objeto del presente contrato será progresiva, siguiendo el orden especificado por Sandetel al inicio del contrato. Al final del periodo de transición la empresa adjudicataria deberá estar prestando soporte a todos los sistemas identificados.
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 instancias de Alfresco consolidados puede sufrir cambios. 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, llamada también fase de reversión en el PCAP, la empresa adjudicataria deberá comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para la devolución del servicio sin coste al

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	13/33

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 N° 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.

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

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	14/33

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.
- 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.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	15/33

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 N° 3).

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 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 constituye el Esquema Nacional

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	16/33

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.

6.4 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 del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía

6.5 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

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	17/33

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.

• 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.

6.6 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.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	18/33

6.7 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

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

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

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.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	19/33

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 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, plazo de ejecución y periodo de disposición.
- 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.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	20/33

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, y siempre que sea posible se le facilitará acceso remoto a los entornos tecnológicos objeto de estos servicios.

No obstante, en alguna ocasión, y 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. 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. En caso de que el proveedor estime que dichos desplazamientos suponen un coste a tener en cuenta, deberá elaborar de manera previa a su ejecución un presupuesto completo que recoja todos los costes del mismo y entregarlo al director del proyecto para su aprobación. Sin dicha aprobación no podrá reclamarse por parte del adjudicatario cantidad alguna por este concepto.

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.

7.5 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

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	21/33

- Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa
- Evaluación de los riesgos existentes que conlleve los trabajos que se vayan a realizar
- Relación de equipos de trabajo homologados (art.16 ley 31/95 y R.d.1215/97)
- Documento de entrega de equipos de protección individual (epi,s)

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

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.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	22/33

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.

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.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	23/33

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 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**.

La reiterada disconformidad en la prestación de los servicios podrá ser motivo de solicitud de sustitución del técnico/s por parte del responsable de los trabajos, por otro/s técnicos que cumpla con los niveles de experiencia solicitados en el concurso. Asimismo podrá serlo la disconformidad con el nivel de los servicios profesionales 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.

En caso de solicitud de sustitución de alguno de los técnicos, el contratista tendrá un plazo de cinco días hábiles para poner a disposición de SANDETEL otro técnico del mismo nivel acreditado en la propuesta del concurso. El responsable de los trabajos designado por SANDETEL dispondrá el calendario para llevar a cabo la transición el cual deberá ser observado por la adjudicataria.

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:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	24/33

ANEXO I. PLANTILLAS OT

	ORDEN DE TRABAJO

Orden de Trabajo:	xxxxx	Versión: 0	Página 1 de 33
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:

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

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	25/33

Descripción Tarea	Horas JP	Horas TE	Concepto X	

C

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	26/33

ANEXO II. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

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

SERVICIO/ACTIVIDAD		Id ANS	Valor máx (Horas o %)	Penalización EN H/Retraso (1)
1 Servicios de soporte y mantenimiento de las instancias de Alfresco				
INCIDENCIA/OT				
Muy Crítica	Respuesta	ans_001	4	1
	Resolución	ans_002	8	1
Critica	Respuesta	ans_003	6	1
	Resolución	ans_004	s/Fecha estimada	1
No crítica	Respuesta	ans_005	12	1
	Resolución	ans_006	s/Fecha estimada	1
2. Servicio de Desarrollo Alfresco				
OT DE ANALISIS FUNCIONAL Y TÉCNICO				
Critica (Urgente/Alta)	Respuesta	ans_007	6	1
	Analisis	ans_008	24	1
	Resolución	ans_009	s/Fecha estimada	
No crítica (Normal/Baja)	Respuesta	ans_010	12	1
	Analisis	ans_011	40	1
	Resolución	ans_012	s/Fecha estimada	
DEFECTO-CORRECTIVO				
Critica (Urgente/Alta)	Respuesta	ans_013	4	1
	Resolución	ans_014	8	1
No crítica (Normal/Baja)	Respuesta	ans_015	8	0,5
	Respuesta	ans_016	40	0,5
Reincidencia		ans_017		Factor multiplicativo
			1ª	1,3
			2ª	1,6
			3ª	2
			>3ª	5
			Si el ticket no tiene penalización	h.penalizacion
				5 x Factor
OT EVOLUTIVO				
Critica (Urgente/Alta)	Respuesta	ans_018	6	1
	Resolución	ans_019	s/Fecha estimada	1
No crítica (Normal/Baja)	Respuesta	ans_020	12	1
	Resolución	ans_021	s/Fecha estimada	1
Evolutivo sin defecto		ans_022	0%	0,5
Entrega documento		ans_023	0%	0,5
3. Servicios de migración entre versiones de Alfresco				
OT				
Critica (Urgente/Alta)	Respuesta	ans_024	6	1
	Resolución	ans_025	s/Fecha estimada	1
No crítica (Normal/Baja)	Respuesta	ans_026	12	1
	Resolución	ans_027	s/Fecha estimada	1
4. Servicios de consultoría Alfresco	Tarea			

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	27/33

TAREA/OT				
Critica (Urgente/Alta)	Respuesta	ans_028	6	1
	Resolución	ans_029	s/Fecha estimada	1
No crítica (Normal/Baja)	Respuesta	ans_030	12	1
	Resolución	ans_031	s/Fecha estimada	1
General - ENTREGA DE DOCUMENTOS				
Entrega de documentos, número de defectos		ans_032	0%	0,5h por cada punto porcentual

(1) Horas de penalización por cada hora de retraso respecto del valor objetivo. Las penalizaciones se aplicarán sobre el coste/hora del un perfil Analista Programador, o sobre coste del servicio al que aplica la penalización en el caso de unidades porcentuales.

(2) - En general se consideran Críticas las actuaciones clasificadas como Urgente, Alta o Inmediata; y No críticas las clasificadas como Normal o Baja.

Conceptos Generales

Incidencia (Defecto)

Cualquier petición de mantenimiento realizada al proveedor con motivo de un problema detectado en el sistema, o bien, un error o un funcionamiento incorrecto de la aplicación desde un punto de vista técnico o funcional.

Tienen dos niveles de gravedad:

- Muy crítica: Es el caso en el que la incidencia provoca que la aplicación no esté disponible, es decir, el estado del sistema es tal que no es posible trabajar con el mismo en ningún caso (Por ejemplo, Alfresco cae y no levanta)
  En este caso puede ser necesario que se presente por parte del proveedor el Jefe de Proyecto junto con el responsable del área afectada por el problema para su análisis in-situ si así lo estima oportuno la Dirección del proyecto
- Crítica. Es el caso en el que la incidencia provoca que la aplicación genere un mal funcionamiento de cualquier naturaleza, el rendimiento sea tal que impide el correcto trabajo de los usuarios, afecta a una parte crítica de la aplicación, o bien, no permite el aislamiento del problema permitiendo el uso del resto de la aplicación con normalidad.

  En este caso puede ser necesario que se presente por parte del proveedor el Jefe de Proyecto junto con el responsable del área afectada por el problema para su análisis in-situ si así lo estima oportuno la Dirección del proyecto.
- No crítica. Es el caso en el que la aplicación genera un mal funcionamiento de cualquier naturaleza o el rendimiento es tal que impide el correcto trabajo de los usuarios pero el problema provocado por la incidencia se puede aislar de tal forma que permite el funcionamiento del resto de la aplicación con normalidad.

No es necesario que el SW sobre el que se ha localizado una incidencia esté en producción para que se pueda catalogar una incidencia como crítica. La criticidad no la determina solo el entorno en el que se encuentre el SW sobre el que se ha localizado la misma (que también), la determinará la afección que tendría en la aplicación puesta en producción si no se solucionara la incidencia, o bien, la urgencia que pueda existir en su resolución. Dicha catalogación será determinada en cualquier caso por la Dirección del Proyecto.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	28/33

La certificación de un Defecto siempre es cero. Nunca podrá suponer coste para SANDETEL dado que ya le supone un coste en sí mismo el hecho de tener que volver a probar y desplegar en los entornos implicados.

El adjudicatario está obligado a imputar en el Defecto todos los esfuerzos realizados para su resolución.

Orden de trabajo (OT)

Es todo aquel trabajo que se acuerde ejecutar sobre el sistema que implique una valoración previa del esfuerzo y una aceptación de las mismas por parte del Director de proyecto

Normalmente todo trabajo que suponga más de ocho horas de esfuerzos debe ser tratado y gestionado como OT.

La certificación de una Orden de trabajo siempre será el mínimo entre la valoración acordada y la imputación real de esfuerzos de los técnicos.

Tarea

Es un trabajo que dada su características no requiere de una valoración/aprobación antes de su inicio.

Normalmente todo trabajo que suponga menos de ocho horas de esfuerzos debe ser tratado como una Tarea.

Entrega SW

Incluye únicamente los trabajos relativos al despliegue de una versión y a su preparación previa.

La Entrega SW podrá ser correctiva o evolutiva dependiendo de los trabajos contenidos en la versión desplegada y a la que está asociada dicha Entrega. Se estará a lo dispuesto en el PCAP respecto a la imputación de estos trabajos.

Tiempo de respuesta

Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia del trabajo a realizar a la empresa adjudicataria, hasta el momento en que esta responde a la comunicación.

Será penalizado el tiempo de respuesta siempre que supere el valor máximo permitido.

Tiempo de análisis

Es el tiempo que transcurre desde que se le indica a la empresa adjudicataria que realice la valoración de los esfuerzos de una orden de trabajo, hasta que esta pasa la propuesta a la Dirección del Proyecto.

Si no es aceptada por la Dirección del proyecto por desacuerdos en el análisis, la nueva revaloración se acumulará en el tiempo de análisis.

Será penalizado el tiempo de respuesta siempre que supere el valor máximo permitido.

Tiempo de resolución de una incidencia (Defecto) o de una Entrega SW correctiva

Una vez que se transmite al proveedor la existencia de la incidencia (Defecto), este deberá iniciar la resolución de la incidencia de forma inmediata.

El tiempo de resolución de una incidencia será el tiempo transcurrido desde que se ordena el inicio de los trabajos hasta que el proveedor resuelve la incidencia entregando el nuevo SW corregido junto con la documentación, ficheros y otros elementos complementarios necesarios. En el caso de la entrega SW será el tiempo transcurrido desde que se ordena el inicio de los trabajos hasta que el proveedor ha preparado el despliegue y entregado los documentos necesarios para el mismo.

En el caso de que se produzcan paradas en el ciclo de resolución no achacables al proveedor, se tendrá en cuenta para el cálculo del ANS correspondiente.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	29/33

Si hay vuelta a la fase de resolución de una incidencia (Defecto) porque esta no ha sido resuelta correctamente, o bien, de una Entrega SW porque el despliegue no se pueda efectuar por causas asignables al proveedor, se acumularan los tiempos de resolución correspondientes.

Será penalizado el tiempo de resolución de la incidencia o de una Entrega SW correctiva siempre que supere el valor máximo permitido.

Tiempo de desarrollo de un trabajo (Tarea, OT, Entrega SW no correctiva)

El tiempo de desarrollo de un trabajo viene dado por el tiempo que transcurre desde que se inicia el desarrollo del mismo hasta que es entregado.

Siempre que el trabajo incluido en una Tarea, OT o Entrega SW sea entregado por el proveedor antes de la fecha estimada acordada en el arranque del mismo entre él y el Director de proyecto, el trabajo no será penalizado.

A partir de esa fecha, el trabajo será penalizado en función del tiempo que transcurra desde la fecha estimada acordada y la fecha real final en la que el proveedor haya entregado el trabajo.

En el caso de que se produzcan paradas en el ciclo de resolución no achacables al proveedor, se tendrá en cuenta para el cálculo del ANS correspondiente.

En el caso de las Incidencias (Defectos) tras la respuesta del proveedor, este deberá iniciar la resolución/desarrollo de forma inmediata (poniéndola en curso), a no ser que se detenga por parte de la dirección de proyecto.

Penalizaciones

Las penalizaciones se aplican según las horas de retraso o los puntos porcentuales de desviación que se produzcan respecto al valor máximo permitido en cada caso.

Contabilización de plazos y tiempos

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 solo tiempos hábiles, es decir, dentro del horario laboral.

% Resolución no definitiva de incidencias

Este indicador mide la agilidad con la que el proveedor resuelve las incidencias (Defectos) detectados. Para ello se hacen medidas de las incidencias existentes al comienzo de un periodo más las que se generan en el mismo y se comparan con las incidencias resueltas en el mismo periodo.

Se penaliza cuando el porcentaje resultante supera el valor máximo permitido.

Reincidencias

Cuando se detectan incidencias no resueltas en primera instancia, a la penalización que tenga la incidencia (Defecto) se le aplica un factor multiplicativo que depende del número de reincidencias que ha tenido hasta su resolución definitiva.

Cuando la incidencia (Defecto) no tiene penalización por tiempo de respuesta y/o tiempo de resolución sobre la que poder aplicar el factor multiplicativo, la penalización por reincidencia se calcula en base a un número de horas que se toman por defecto y a la que se le aplica el factor multiplicativo anterior.

% Evolutivos con incidencias

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	30/33

Este indicador mide el porcentaje de Incidencias (Defectos) detectadas en los trabajos entregados por el proveedor. Hay que perseguir que los trabajos sean entregados sin incidencias para lo cual es muy importante que el proveedor realice en sus entornos las pruebas pertinentes antes de realizar la entrega.

Entrega de documentos

Se penalizaran aquellas incidencias detectadas en las entregas de documentación.

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	31/33

ANEXO III. CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTANCIAS DE ALFRESCO DE LA SGT

La SGT hace uso de varias instancias de Alfresco en sus entornos de Pruebas y Producción, que a su vez cada una de éstas puede ser utilizada por una o más aplicaciones en base a criterios de volumen, acceso, seguridad y otros. En el presente apartado se pretende dar la información necesaria para poder tener el conocimiento mínimo de las mismas.

Entorno de trabajo de Producción (crítico) – Instancias simples								
Versión de Alfresco	Base de datos utilizada	Activado para...					Utilizado para una o más aplicaciones	Tipo de usuario
		Envío de e-mail	LDAP	FTP	SMB/CIFS	WebDav		
3.4.4	Oracle 10g	Sí	Sí	No	No	No	Más de una	Persona física
2.2.5	Oracle 10g	No	Sí	No	No	No	Una	Persona física
2.2.5	Oracle 10g	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Más de una	Persona física
2.2.0	MySQL 14.12	No	No	No	No	Sí	Una	Aplicación
2.1.1	Oracle 10g	No	Sí	Sí	No	No	Más de una	Persona física
2.1.1	Oracle 10g	Sí	Sí	Sí	No	No	Una	Persona física
2.0.1	Oracle 10g	No	Sí	No	No	No	Más de una	Persona física y Aplicación
1.2.1	Oracle 10g	No	No	No	No	No	Una	Aplicación

Entorno de trabajo de Producción (crítico) – Instancias en clúster								
Versión de Alfresco	Base de datos utilizada	Activado para...					Utilizado para una o más aplicaciones	Tipo de usuario
		Envío de e-mail	LDAP	FTP	SMB/CIFS	WebDav		
4.2.4	Oracle 11	No	Sí	Sí	No	No	Más de una	Aplicación
2.1.1 (2 instancias)	Oracle 10g	No	No	No	No	No	Una	Aplicación
2.1.1 (2 instancias)	Oracle 10g	No	No	Sí	Sí	Sí	Más de una	Aplicación

Entorno de trabajo de Pruebas (no crítico) – Instancias simples								
Versión de Alfresco	Base de datos utilizada	Activado para...					Utilizado para una o más aplicaciones	Tipo de usuario
		Envío de e-mail	LDAP	FTP	SMB/CIFS	WebDav		
4.2.4	Oracle 11	No	Sí	Sí	No	No	Más de una	Aplicación
3.4.4	Oracle 10g	Sí	Sí	No	No	No	Más de una	Persona

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	32/33

								física y Aplicación
2.1.1	Oracle 10g	No	No	No	No	No	Más de una	Aplicación
2.1.1	Oracle 10g	No	No	No	No	No	Más de una	Persona física y Aplicación
2.1.1	Oracle 10g	Sí	Sí	Sí	No	No	Más de una	Aplicación
2.0.1	Oracle 10g	No	Sí	No	No	No	Más de una	Persona física y Aplicación
1.3.2	HSQL	No	No	No	Sí	No	Más de una	Aplicación

Entorno de trabajo de Pruebas (no crítico) – Instancias en clúster								
Versión de Alfresco	Base de datos utilizada	Activado para...					Utilizado para una o más aplicaciones	Tipo de usuario
		Envío de e-mail	LDAP	FTP	SMB/CIFS	WebDav		
4.2.4	Oracle 11	No	Sí	Sí	No	No	Más de una	Aplicación
2.1.1 (2 instancias)	Oracle 10g	No	No	Sí	Sí	Sí	Más de una	Aplicación
2.1.1 (2 instancias)	Oracle 10g	No	No	No	No	No	Una	Aplicación

Además de la información ya indicada, los servidores utilizados por las instancias anteriormente mencionadas hacen actualmente uso de alguno de los siguientes Sistemas Operativos:

- Red Hat Enterprise Linux release 4 (Nahant Update 4)
- Red Hat Enterprise Linux release 4 (Nahant Update 5)
- Red Hat Enterprise Linux release 5 (Tikanga)
- Debian GNU/Linux 3.1

Código Seguro De Verificación:	H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Fecha	14/06/2017
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/H5lcNH7isHAVsdOI3J4FNQ==	Página	33/33