PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS, DISEÑO Y CONSULTORÍA DE PRESENCIA EN INTERNET

Viceconsejería

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

Índice de contenidos

1 ANTECEDENTES....3
1.1 Motivación....3
1.2 Situación actual....4
1.3 Objetivos....10
1.4 Normativa....10
2 TRABAJOS A DESARROLLAR....12
2.1 Propósito de la contratación....12
2.2 Alcance del proyecto....14
2.3 Marco del servicio. Esquema de relaciones....14
2.4 Ámbito del servicio....16
2.4.1 Definición del catálogo de servicios....18
2.5 Modelo de estimación y dimensionamiento....21
2.6 Modelo de gestión de la capacidad....22
2.7 Perfiles profesionales: funciones y responsabilidades....24
3 GOBIERNO DEL PROYECTO....28
3.1 Funciones y responsabilidades....28
3.1.1 Dirección del Servicio....28
3.1.2 Coordinador....29
3.1.3 Equipo de Trabajo....30
3.1.4 Comité de Seguimiento y Control del Servicio....31
3.1.5 Comité de Dirección del Proyecto....34
3.2 Constitución y modificaciones del Equipo de Trabajo....36
3.3 Seguimiento y medición del servicio....38
4 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO....39
4.1 Estructura del Proyecto....39
4.1.1 Arranque....39
4.1.2 Adquisición....40
4.1.3 Prestación....41
4.1.4 Devolución....41
4.2 Gestión del servicio....42
4.3 Modelo de tarificación y facturación....42
5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO....45
5.1 Indicadores del servicio, objetivos y penalizaciones de calidad del servicio....46
5.2 Indicadores del servicio, objetivos y penalizaciones de disponibilidad del servicio....47
6 CONDICIONES GENERALES....52
6.1 Confidencialidad de la información....52
6.2 Arquitectura de los Desarrollos con Tecnología Web....53
6.3 Accesibilidad Web....53
6.4 Gestión de usuarios y el control de accesos....54
6.5 Seguridad....55
6.6 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos....56
6.7 Marco metodológico....56
6.8 Estándares....57
6.9 Marco tecnológico. Herramientas....57
6.9.1 Otras herramientas....58
6.10 Software Comercial. Licencias....59
6.11 Medios materiales, lugar y horarios de prestación del servicio....59
6.12 Cláusula Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)....61
6.13 Normas técnicas de Interoperabilidad....62
6.14 Interoperabilidad....63
6.15 Esquema Nacional de Seguridad (ENS)....64

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	2/65

1 ANTECEDENTES

1.1 Motivación

El Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejería, otorgó a la Consejería de Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática las competencias de dirección, impulso y gestión de la política digital en lo concerniente a las nuevas tecnologías aplicadas al gobierno abierto, transparencia y Portal de la Junta de Andalucía; para ello, se llevan a cabo las siguientes líneas de actuación:

- Definir, poner en marcha y avanzar en el uso de herramientas TIC para dar soporte al modelo de Gobierno Abierto en Andalucía.
- Desarrollar los instrumentos necesarios para establecer un modelo conceptual, competencial, organizativo y operativo que haga posible gestionar la presencia de la Junta de Andalucía en Internet y en las redes sociales, la participación, la transparencia y los datos abiertos, en base a criterios de unicidad, coherencia, simplificación, accesibilidad, usabilidad y sostenibilidad.
- Mejorar el portal web de la Junta de Andalucía (en adelante, Portal), tanto en la arquitectura de la información como técnicamente. Se trata de avanzar en un modelo de Portal capaz de acoger todas aquellas plataformas web orientadas a los servicios y trámites junto con la publicación de información para la ciudadanía teniendo en cuenta los principios y valores de Gobierno Abierto.
- Integrar las web orgánicas de los distintos organismos y entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía, siendo el Portal el punto de acceso general a la información institucional, servicios y trámites, información de publicidad activa, ejercicio del derecho a la información, plataformas de participación ciudadana, datos abiertos, etc.
- Realizar actividades de divulgación, formación y capacitación en materia TIC de Gobierno Abierto.

La Consejería de Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática no dispone de los medios técnicos y humanos necesarios para realizar en forma y tiempo las tareas centralizadas en materia de gestión de contenidos, dinamización de redes sociales, diseño gráfico y administración funcional del Portal. Del mismo modo, necesita apoyo en la revisión de la información publicada, el soporte a usuarios del sistema de gestión de contenidos del Portal y la formación de nuevos usuarios. Por tanto, requiere de un servicio de GESTIÓN DE CONTENIDOS, DISEÑO Y CONSULTORÍA DE PRESENCIA EN INTERNET que contemple la ejecución de los trabajos anteriormente descritos.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	3/65

1.2 Situación actual

A alto nivel, es importante destacar que cuando hablamos del Portal de la Junta de Andalucía nos estamos refiriendo en la práctica a un ecosistema de portales que comparten entre sí convenciones en materia de arquitectura de información, funcionalidad y diseño. Además del portal principal, hay portales orgánicos, que segmentan el contenido en función del organismo responsable, y portales sectoriales, que particularizan la información y servicios en función del perfil del público objetivo, que debe ser siempre concreto y especializado.

En concreto, actualmente forman parte del ecosistema del Portal los siguientes portales:

- El portal principal: http://juntadeandalucia.es/
- Los portales orgánicos de 8 consejerías, de un total de 13. Estas son: Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática; Economía y Conocimiento; Empleo, Empresa y Comercio; Igualdad y Políticas Sociales; Cultura; Justicia e Interior; Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural; Fomento y Vivienda. Estos portales orgánicos están integrados en el Portal, en el sentido de que publican toda la información en este entorno y no cuentan con un sitio web independiente.
- Los portales orgánicos de 3 entidades y organismos adscritos, de 91 (agencias, sociedades mercantiles, fundaciones y consorcios). Estas son: El Servicio Andaluz de Empleo (SAE), la Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC) y la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. (SANDETEL). Estos portales están completamente integrados en el Portal, en el sentido explicado anteriormente.
- La Sede Electrónica del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).
- La sección de Transparencia.
- El Portal de Contratación.
- Web de noticias.
- Un portal sectorial (Datos abiertos), dedicado a proporcionar información de la Junta de Andalucía en formatos reutilizables.

Como punto de acceso general a la información y los servicios de la Junta de Andalucía, el Portal es una infraestructura de publicación crítica para la administración andaluza. Algunos datos pueden ayudar a comprender la dimensión del proyecto:

1. En 2017 se recibieron más de 19 millones de visitas en la dirección

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	4/65

electrónica www.juntadeandalucia.es, y se consultaron más de 83 millones de páginas.

2. Desde el gestor de contenidos centralizado se gestionan más de 72.000 contenidos del Portal.
3. Adicionalmente, el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía da acceso a más de 500.000 disposiciones y se pueden consultar 68.000 licitaciones en la plataforma de contratación. La información publicada se difunde además en formatos estructurados en el portal de datos abiertos, que parte de una base de 470 conjuntos de datos, en actualización continua.
4. Hay más de 1.350 usuarios dados de alta en el gestor de contenidos del Portal, de los cuales 600 han realizado algún tipo de gestión en los últimos 6 meses. Se han atendido, de media, más de 3.000 consultas por trimestre en el Centro de Soporte a Usuarios.
5. A los efectos de accesibilidad técnica, actualmente la media de los contenidos del Portal supera la nota de 9 sobre 10 según los informes ad-hoc emitidos con la herramienta del Observatorio de Accesibilidad Web perteneciente a la Administración General del Estado.

Actualmente el servicio de Gestión de contenidos, diseño y consultoría tiene varias vías de entrada de información y tareas:

- Búsqueda de información de actualidad publicada en el BOJA, webs de la Junta, redes sociales…
- Atención a personas usuarias:
  - Recepción de peticiones directas de la Dirección del Servicio (o delegados) definiendo peticiones genéricas o de formación/consultoría.
  - Recepción de consultas e incidencias de usuarios internos del sistema de publicación de la Junta de Andalucía, ejerciendo como segundo nivel para el Centro de Atención a Usuarios del Portal.
- Revisión de los contenidos publicados para detectar defectos, adecuación a las normas de redacción y oportunidades de mejora, entre otros.

A modo de ejemplo, un catalogo de servicios de naturaleza similar, prestado en el 2017, presenta el volumen y distribución de peticiones y tiques siguiente:

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	5/65

Solicitud de servicio	Unidad	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Año 2017
Redes sociales	Horas dedicadas	114	107	110	98	103	103	102	94	96	100	97	100	1.222
Grabación de contenidos	Tiques atendidos	515	493	380	375	495	495	345	217	371	470	340	141	4.637
Actualización de contenidos (Tipo complejo)	Tiques atendidos	119	11	13	8	2	2	15	25	43	46	13	2	299
Actualización de contenidos (Tipo simple)	Tiques atendidos	14	10	7	14	22	22	8	2	10	38	10	1	158
Creación de contenidos (Tipo complejo)	Tiques atendidos	2	1	2	1	1	1	1	2	4	4	15	2	36
Creación de contenidos (Tipo simple)	Tiques atendidos	58	60	37	49	54	54	48	3	59	77		4	503
Diseño gráfico	Horas dedicadas	15	16	22	20	10	10	14	6	17	49	13	2	195
Disponibilidad fuera de horario	Horas dedicadas						9				2			11
Revisión de contenidos	Horas dedicadas	62	67	78	69	9	106	45	59	88	79	72	100	833
Búsqueda de información	Horas dedicadas	56	51	55	60	67	51	54	45	87	79	73	80	758
Atención al usuario - soporte al sistema de publicación	Horas dedicadas	43	71	82	33	51	44	30	16	44	62	52	50	578
Atención al usuario - gestión de contenidos	Horas dedicadas	63	37	35	20	44	24	38	15	55	68	48	50	496
Atención al usuario - gestión de la WebTV	Horas dedicadas	2	3		2	24		1						31
Creación de contenidos - WebTV	Horas dedicadas				10	8		4				1		23
Redes sociales datos abiertos	Horas dedicadas							32	25	33		35	35	159
Búsqueda de información conjuntos de datos abiertos	Horas dedicadas									18		20	20	58

Desde el punto de vista de la Arquitectura de la Información, en el Portal los recursos de información se describen en torno a tres facetas principales:

- Tipo de recurso (Subvención, convenio, normativa…)
- Tema (Vivienda, deporte, medio ambiente, empleo…)
- Organismo responsable (Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática, Consejería de Educación…)

Estos conceptos se han trasladado al modelo conceptual del gestor de contenidos (Drupal) de la siguiente forma:

- Cada tipo de recurso se ha identificado con un tipo de contenidos en Drupal,. Actualmente hay 41 tipo de contenidos en uso en el Portal.
- Los temas o materias sobre las que tratan los recursos se han reflejado en una taxonomía temática general para el Portal que se utiliza para categorizar los contenidos. Adicionalmente, para cada organismo integrado en el Portal (Presidencia, Administración Local y Memoria

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	6/65

Democrática, Economía y Conocimiento, Empleo, Empresa y Comercio, Justicia e Interior, Igualdad y Políticas Sociales. Fomento y Vivienda, Servicio Andaluz de Empleo, Agencia Andaluza del Conocimiento y SanDeTel) se ha generado una taxonomía de áreas de actividad específica, que se aplica solo a los contenidos de estos organismos.

- La responsabilidad orgánica sobre los recursos se ha reflejado en al taxonomía orgánica (Organismos X Legislatura), que recoge la jerarquía de organismos y órganos en los que se descompone la administración publica andaluza.

A continuación se lista los distintos tipos de contenidos en uso en el Portal:

- **Tipos de contenidos no estructurados**:
  - **Texto**: Los contenidos de tipo Texto se usan en la sección Temas del portal principal
  - **Generador de páginas estándar**: Los contenidos de tipo Generador de páginas estándar se utilizan en las secciones denominadas Áreas de actividad en los portales orgánicos integrados.

  Además de estas secciones ambos tipos se utilizan para introducir textos en otras secciones del portal principal (por ejemplo Sobre la Junta, Andalucía), del portal sectorial de Datos Abiertos y de los portales orgánicos integrados (por ejemplo Sobre la Consejería).

- **Tipos de contenidos estructurados**:
  - **Reunión y Asunto**: estos tipos de contenido se utilizan para dar de alta la información de las reuniones del Consejo de Gobierno. El tipo “Reunión” recoge los datos principales de la sesión (orden del día, fecha,…) mientras que en el asunto se recoge un resumen de cada tema debatido junto con el texto del acuerdo.
  - **Datos básicos**: este tipo de contenido recoge la información sobre los distintos órganos que componen la Administración de la Junta de Andalucía y las personas titulares de los mismos. Se muestra sólo en los portales orgánicos.
  - **Delegación de competencias**: a través de este tipo de contenido se detallan las competencias que delega cada organismo de la Junta de Andalucía en otros organismos u órganos. Se muestra sólo en los portales orgánicos.
  - **Planes y programas**: este tipo de contenido recoge la información en torno a los documentos estratégicos que conforman los planes y programas desarrollados en la Junta de Andalucía. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	7/65

- **Convenio**: este tipo de contenido recoge la información en torno a los convenios suscritos por la Junta de Andalucía. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Encomienda de gestión**: en este tipo de contenido se describen las encomiendas de gestión suscritas por organismos de la Junta de Andalucía. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Gasto en publicidad institucional**: En este tipo de contenidos se refleja el gasto en campañas de publicidad institucional de cada organismo de la Junta de Andalucía. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Información de personal**: Este tipo de contenido recoge cierta información en materia de personal que debe publicar cada organismo de la Junta de Andalucía (por ejemplo el convenio colectivo, catálogo de puestos de trabajo, representantes de personal...).
- **Enlace de publicidad activa**: Recoge el acceso a los contenidos publicados desde la sección de portal "Publicidad activa".
- **Respuesta de la Administración**: Este tipo de contenido recoge la información de respuesta a solicitudes de acceso a información pública.
- **Normativa**: En este tipo de contenido se incorporan disposiciones normativas publicadas en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Otras disposiciones**: Este tipo de contenido sirve para incorporar instrucciones, reglamentos y otras disposiciones. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Norma o reglamento en tramitación**: Este tipo de contenido sirve para publicar textos normativos que están aún en proceso de elaboración o tramitación. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Consulta pública previa**: En este tipo se publican los proyectos de elaboración de normativa en la fase de consulta pública previa. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Documento sometido a información pública**: En este tipo se publican los documentos que están en trámite de información pública. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Ayudas**: El tipo "Ayudas" se utiliza para publicar y dar difusión a los trámites de ayudas y subvenciones. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Becas**: El tipo "Becas" se utiliza para publicar y dar difusión a las becas, premios y concursos. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Trámites y servicios**: El tipo "Trámites y servicios" se utiliza para publicar y dar difusión los contenidos del apartado "otros trámites y servicios". Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	8/65

- **Publicación**: El tipo "Publicación" se utiliza para publicar y dar difusión a los contenidos de la sección "Publicaciones". Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Video y Lista de vídeos**: Estos dos tipos se utilizan para dotar de contenidos a la WebTV en el Portal. El tipo "Vídeo" recoge cada vídeo individual mientras que el tipo "Lista de vídeos" sirve para incluir las listas de reproducción que aparecen en la portada de la sección.
- **Estadísticas**: Este tipo de contenido sirve para publicar y dar difusión a la información de la actividad estadística. Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Anuncio:** Este tipo de contenido sirve para publicar y dar difusión a los anuncios en los portales orgánicos integrados de organismos que tienen tablón de anuncios, como por ejemplo la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio. Estos contenidos no muestran en el portal principal.
- **Mapas:** Este tipo de contenido sirve para publicar y dar difusión a diferentes mapas, visibles en el portal principal.
- **Lugar y Visor cartográfico**: Estos dos tipos de contenidos se utilizan para construir los mapas dinámicos disponibles en varios portales orgánicos.
- **Agenda**: Este tipo de contenido se emplea para publicar y dar difusión a los eventos (agenda). Se muestra tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.
- **Noticias**: Este tipo de contenido se emplea para publicar y dar difusión a las noticias que aparecen en los portales orgánicos integrados. Estos contenidos no se muestran en el portal principal.

- **Tipos de contenidos que se utilizan para destacados**

  - **Slider**: Este tipo de contenido se utiliza para publicar los banners que se muestran en el carrusel de las páginas con modelo de portada y en algunas páginas de navegación.
  - **Novedades:** Este tipo de contenido se utiliza para crear las listas de novedades que se muestran en páginas con modelo de portada y en algunas páginas de navegación.
  - **Recomendamos**: Este tipo de contenido se utiliza para gestionar los destacados que se muestran en páginas con modelo de portada.
  - **Búsquedas frecuentes y Más visitados**: Se utilizan para reflejar los contenidos que suscitan más interés entre las personas usuarias en la portada del portal principal.
  - **Trámites destacados:** Este tipo de contenido se usa para gestionar el apartado "Trámites destacados" que aparece en la solapa desplegable del menú y en la subportada de la sección "Servicios y trámites", tanto en el portal principal como en los portales orgánicos.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	9/65

- **Te puede interesar**: Este tipo de contenido se utiliza para introducir enlaces a temas relacionados en las páginas de navegación temática en el portal de la Junta de Andalucía y en los portales orgánicos integrados.
- **Banner WebTV**: A través de este tipo de contenido se introducen los banners que se muestran tras la reproducción de vídeos en la sección WebTV a modo de sugerencia.
- **Sugerencia valoración**: Este tipo de contenido se utiliza para introducir la información de contacto que aparece bajo el epígrafe "¿Aún tienes dudas?" en las páginas de detalle de contenidos.
- **Áreas de actividad:** Este tipo de contenido se utiliza para introducir la información que se muestra en la solapa desplegable y en la subportada de áreas de actividad en los portales de organismos no integrados.

1.3 Objetivos

Los objetivos que la Consejería pretende conseguir con el presente servicio son los siguientes:

1. Gestión de contenidos en el Portal, en aquellos casos que deban abordarse de forma centralizada bajo la dirección de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática.
2. Atención a personas usuarias del entorno de publicación del Portal, para resolver dudas, atender incidencias y encauzar peticiones.
3. Revisión y aseguramiento de la calidad de la información publicada en el Portal, a nivel de cumplimiento de normas de redacción, estilo, correcta distribución de los contenidos, usabilidad, accesibilidad técnica, etc.
4. Administración funcional del gestor de contenidos del Portal. Alta, modificación y eliminación de usuarios y grupos, asignación de permisos, etc.
5. Asesoramiento para la toma de decisiones y formación en materias de índole funcional y de diseño relacionadas con el Portal: Accesibilidad, analítica web, arquitectura de información y experiencia de usuario, estrategia de contenidos, dinamización de redes sociales, optimización para motores de búsqueda, obligaciones legales relacionadas con la publicación web.

1.4 Normativa

La normativa mínima que el licitador y equipo de trabajo debe conocer para la prestación del servicio es:

NORMATIVA ESTATAL

- Constitución Española

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	10/65

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- REAL DECRETO 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- Norma UNE 139803:2012: Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD)
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual

NORMATIVA AUTONÓMICA

- Estatuto de Autonomía de Andalucía de 2007. Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo.
- Ley de Administración de la Junta de Andalucía. Ley núm. 9/2007, de 22 de octubre.
- Ley de Gobierno de Andalucía. Ley núm. 6/2006, de 24 de octubre.
- Ley de la Función Pública de Andalucía. Ley núm. 6/1985, de 28 de noviembre.
- Ley de Transparencia Pública de Andalucía. Ley núm. 1/2014, de 24 de junio.
- Ley de Participación Ciudadana de Andalucía. Ley núm. 7/2017, de 27 de diciembre.

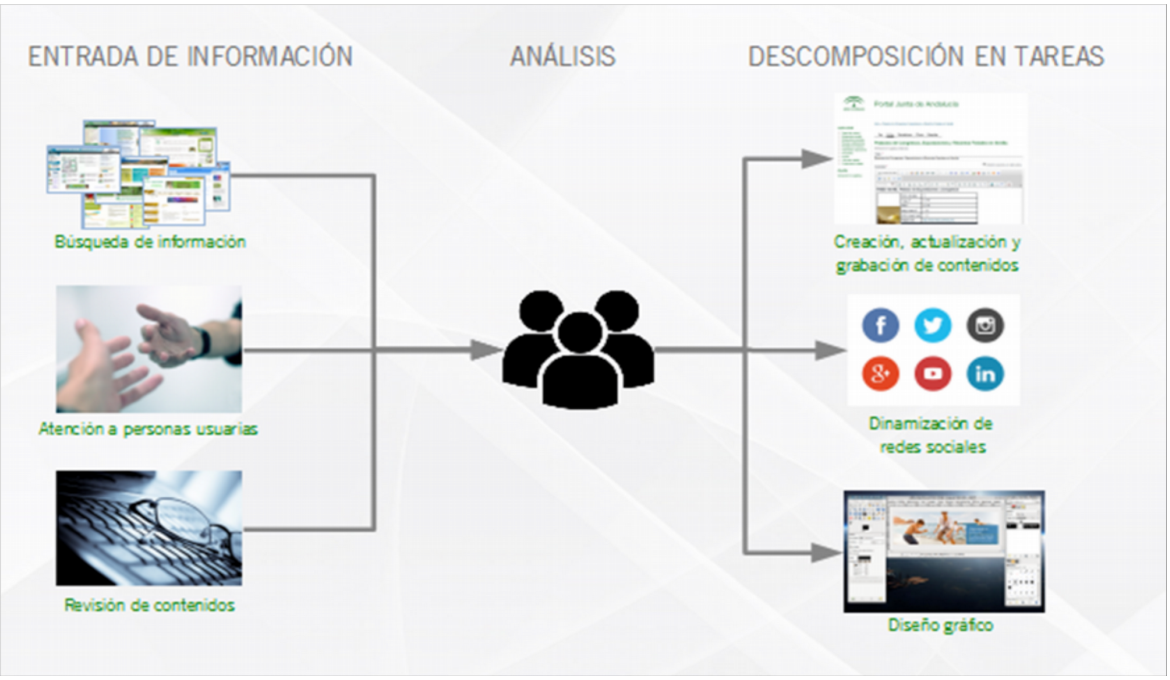
Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	11/65

2 TRABAJOS A DESARROLLAR

2.1 Propósito de la contratación

El presente documento tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas que regirán la contratación de los Servicios de GESTIÓN DE CONTENIDOS, DISEÑO Y CONSULTORÍA DE PRESENCIA EN INTERNET.

Los servicios considerados en este expediente se estructuran de la siguiente manera:



- Búsqueda de información: Realizar una búsqueda proactiva de información en fuentes predefinidas con el fin de detectar nuevos contenidos susceptibles de ser incorporados al portal o bien para actualizar o eliminar contenidos preexistentes.
- Atención a personas usuarias: Atender a usuarios para encauzar peticiones de publicación de contenidos, resolver dudas en torno al funcionamiento del sistema de publicación y atender peticiones de configuración sencillas sobre el gestor de contenidos (por ejemplo alta de usuarios en Drupal). La atención vendrán principalmente desde el Centro de atención de Usuarios (CAU) o usuarios autorizados.
- Revisión de contenidos: Detectar errores o posibles mejoras en los contenidos y en la adecuación de los contenidos existentes a los estándares definidos, con el fin de garantizar un nivel de calidad

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	12/65

correcto. Un ejemplo de este servicio sería revisar que un contenido está actualizado y no tiene enlaces rotos.

- Creación de contenidos: Creación de nuevos contenidos a partir de fuentes de información suministradas en el propio tique e introducción en la herramienta de gestión de contenidos del Portal. La tarea no necesita estar exhaustivamente documentada, como en el caso de la grabación; se asume un margen de interpretación por parte del equipo técnico en su ejecución.
- Actualización de contenidos: Modificación de contenidos preexistentes a partir de fuentes de información suministradas en el propio tique e introducción de los cambios en el gestor de contenidos. La tarea no necesita estar exhaustivamente documentada, como en el caso de la grabación; se asume un margen de interpretación y creatividad en su ejecución.
- Grabación de contenidos: El objeto de este servicio es la realización de acciones mecánicas sobre el gestor de contenidos a partir de la información proporcionada en el propio tique, que debe ser exhaustiva y no dejar margen para la interpretación.
- Migración de contenidos, tareas manuales o semiautomáticas dirigidas a importar un conjunto de contenidos especificado en el gestor de contenidos del Portal y a añadir metadatos (por ejemplo, categorización) que permitan su correcta representación. Ejemplos de esta tarea son importar una sección compuesta por varias páginas desde una web no integrada o categorizar un conjunto de nuevas publicaciones en torno a la taxonomía temática del Portal.

Adicionalmente, se requieren los siguientes servicios de diseño gráfico:

- Diseño de elementos gráficos estándar, tales como banners, iconos, gráficos de cabecera…
- Diseño de materiales gráficos (cartelería, publicaciones, etc.) y diseño web front end (HTML, CSS, Javascript).

Por último, se realizan servicios de consultoría y formación de usuarios en las siguientes materias:

- Accesibilidad
- Analítica web
- Arquitectura de información y experiencia de usuario
- Gestión de contenidos
- Dinamización de redes sociales
- Optimización para motores de búsqueda
- Derecho aplicado a Internet

La presente contratación tiene una orientación *"a servicios"*, por ello se debe definir un conjunto de servicios tipificables y mensurables. La definición de los servicios-tipo se realiza en el apartado 2.4 Ámbito del servicio.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	13/65

Debido a la naturaleza de estos servicios a prestar, el adjudicatario deberá garantizar que los técnicos que prestarán cada uno de los servicios-tipo definidos cuentan con la suficiente cualificación para cada uno de ellos, y que superan la mínima solvencia técnica y profesional que se establece en el Anexo correspondiente de los Pliegos de Clausulas Administrativas Particulares. Como marco de referencia, se definen (en el apartado 2.7 Perfiles profesionales: funciones y responsabilidades) el conjunto de perfiles profesionales en los que deberán encuadrarse los diferentes técnicos que conformen el equipo de trabajo. Estos perfiles profesionales, así como su cualificación y solvencia necesaria serán de aplicación a todos los técnicos que formen parte del equipo de trabajo durante todo el contrato (tanto los inicialmente ofertados, como los que se incorporen de forma efectiva de resultar adjudicatarios, como todas las posibles sustituciones e incorporaciones).

Debido a la orientación a servicios, se establecerá (en el apartado 5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO) un nivel mínimo aceptable de servicio mensurable de forma objetiva, que tomará la forma de un ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) y que el licitador se compromete a suscribir y a cumplir en todos sus términos y con las penalizaciones establecidas en su caso.

2.2 Alcance del proyecto

Los servicios prestados al amparo del presente contrato se extienden a los espacios de publicación que defina la Dirección de proyectos de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática. En principio el alcance será:

- Portal institucional y otros portales integrados en el modelo de presencia en Internet de la Junta de Andalucía (portales orgánicos y sectoriales, micrositios...).
- Redes sociales actuales del Portal institucional: Facebook, Twitter, Youtube, Linkedin
- La búsqueda de información se realizará sobre el BOJA, los principales sitios webs de la Junta de Andalucía, sus redes sociales, los servicios de noticias, etc.

En cualquier caso, la Dirección del Servicio podrá modificar y ampliar el alcance a lo largo de la ejecución de este servicio.

2.3 Marco del servicio. Esquema de relaciones

Las labores de dirección, planificación y concreción del servicio son responsabilidad del personal funcionario adscrito al Servicio de Aplicación de las TIC a la Transparencia, Gobierno Abierto y Portal JdA de la Viceconsejería de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	14/65

(en adelante, la Dirección).

Desde la Dirección, se definirá el modelo de relación con posibles revisiones periódicas y se podrá apoyar en un equipo de Oficina de proyecto para realizar labores de seguimiento y revisión.

En el inicio del servicio la Dirección definirá/nombrará:

- Canal de comunicación único, se podrá basar en herramientas de gestión propias de la Consejería o de su Oficina de proyectos
- Podrá delegar el seguimiento del servicio en un técnico de su Oficina de proyectos
- Definirá los informes de seguimiento a requerir
- Aprobará el catalogo de servicio definido según la oferta
- Aprobará el acuerdo de nivel de servicio definido según la oferta
- Definirá calendario de revisiones tanto de catálogo como de Acuerdo de nivel de servicio.
- Definirá los comités necesarios, a priori:
  - Comités de Dirección (en los que participa tanto la Dirección así como la jefatura del proyecto por parte del proveedor externo)
  - Comités de Seguimiento y Control (en los que participa la Dirección, los responsables funcionales/usuarios expertos de los servicios implicados por parte de la Consejería, y la jefatura del proyecto por parte del proveedor externo).

La empresa adjudicataria al inicio del servicio deberá proporcionar como mínimo:

- Plan de Implantación del servicio
- Plan de reversión/devolución del servicio
- Plan de proyecto y prestación de servicios
- Catalogo del servicio ofertado
- Identificación del equipo ofertado con todo el material necesario para las tareas diarias del servicio y alta en las herramientas de gestión
- Plan de formación para cada perfil, tanto al inicio del servicio como para posibles incorporaciones/sustituciones
- Teléfono de atención

La definición detallada del servicio (dentro de este marco general de relaciones) se realiza en el siguiente apartado.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	15/65

2.4 Ámbito del servicio

Todos los trabajos a desarrollar que conforman el servicio que se está contratando pueden ser clasificados o agrupados en diferentes áreas o líneas de trabajo. El servicio se estructurará del siguiente modo:

Diseño

- **Diseño de elementos gráficos estándar** Elaboración de elementos gráficos estándar del Portal (generación de banners, recorte de imágenes a tamaños estándar) a partir de imágenes proporcionadas en el propio tique.
- **Diseño gráfico y diseño frontend** Proporcionar servicios de diseño en los siguientes ámbitos:
  - Diseño gráfico y maquetación de materiales impresos, así como de documentación de los diseños generados. Ejemplos de este servicio serían maquetar una publicación, redactar un libro de estilo o diseñar un logotipo.
  - Diseño del frontend de sitios web: maquetación HTML + CSS y programación javascript básica. Un ejemplo de este servicio sería generar una maqueta navegable de un sitio web a partir de un boceto gráfico.

Formación y Consultoría

- **Elaboración de informes.** Elaborar informes estándares a partir de modelos preestablecidos sobre las distintas áreas de competencia del centro de servicio: analítica web, posicionamiento en motores de búsqueda, accesibilidad y pruebas de experiencia de usuario
- **Formación**. Realizar una formación a usuarios sobre algún elemento del entorno de publicación del Portal (por ejemplo, el gestor de contenidos, la herramienta analítica web) a partir de materiales formativos elaborados previamente
- **Consultoría y apoyo a la toma de decisiones**. Proporcionar servicios de consultoría y apoyo a la toma de decisiones en los distintos ámbitos de competencia del centro de servicios de apoyo a la presencia en Internet: accesibilidad, analítica web, experiencia de usuario, redes sociales, optimización para motores de búsqueda y derecho aplicado a Internet.

Gestión de contenidos

- **Grabación de contenidos**. Realización de acciones mecánicas sobre el gestor de contenidos a partir de la información proporcionada en la

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	16/65

definición de la tarea, que debe ser exhaustiva y no dejar margen para la interpretación. Ejemplos de este servicio serían grabar un nuevo contenido a partir de una descripción campo por campo, despublicar un contenido existente.

- **Actualización de contenidos**. Modificación de contenidos preexistentes a partir de fuentes de información suministradas en la propia tarea e introducción de los cambios en el gestor de contenidos. Esta tarea no necesitará estar exhaustivamente documentada como en el caso de la grabación, se asume un margen de interpretación y creatividad en su ejecución. Ejemplos de esta tarea serían actualizar un texto que ya existe tras la publicación de un plan sobre la materia de la que trata o modificar los plazos de presentación de una beca tras la publicación de su respectiva convocatoria.
- **Creación de contenidos**. Creación de nuevos contenidos a partir de fuentes de información suministradas en la propia tarea e introducción en el gestor de contenidos. Esta tarea no necesitará estar exhaustivamente documentada como en el caso de la grabación, se asume un margen de interpretación por parte del equipo técnico en su ejecución. Ejemplos de este servicio serían redactar un texto explicativo a partir de un documento preexistente o describir una subvención a partir de las bases reguladoras publicadas en el BOJA.
- **Dinamización de Redes Sociales.** Gestión de una Red Social (Twitter, facebook, instagram…) de un organismo o proyecto de la Junta de Andalucía. El servicio contempla la redacción de contenidos textuales y gráficos de soporte y la interacción con la comunidad (compartir información, responder preguntas/menciones, seguir y dejar de seguir cuentas…)
- **Atención al usuario**. Atender a los usuarios para encauzar peticiones de publicación de contenidos, resolver dudas en torno al funcionamiento del sistema de publicación y atender peticiones de configuración sencillas sobre el gestor de contenidos (por ejemplo alta de usuarios en Drupal).
- **Búsqueda de información**. Realizar unas búsquedas proactivas de información en fuentes predefinidas con el fin de detectar nuevos contenidos susceptibles de ser incorporados al Portal o bien para actualizar o eliminar contenidos preexistentes
- **Disponibilidad fuera de horario**. Disponibilidad de personal especializado para realizar tareas de gestión de contenidos fuera del horario regular del Centro de servicio. Por ejemplo disponibilidad para publicar un contenido en un día festivo.
- **Revisión de contenidos**. Detectar errores o posibles mejoras en los contenidos y en la adecuación de los contenidos existentes a los

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	17/65

estándares definidos, con el fin de garantizar un nivel de calidad correcto. Un ejemplo de este servicio sería revisar que un contenido está actualizado y no tiene enlaces rotos.

Mixto

- **Migración de contenidos**. Migración de los contenidos de un entorno de gestión a otro con tareas manuales o semiautomáticas, incluyendo todas aquellas adaptaciones que sea necesario realizar (por ejemplo, escalar elementos gráficos, adaptar contenidos cuyo modelo de datos cambie, categorizar contenidos según nuevas taxonomías…). Este servicio se utiliza habitualmente en el marco de proyectos de integración de sitios webs orgánicos (de Consejerías, Agencias…) en el Portal.

Asimismo, el licitador podrá complementar o ampliar esta propuesta de definición del servicio con otras áreas o líneas no contempladas aquí, no obstante, debe tenerse en cuenta que dichas adiciones sólo serán valoradas positivamente si, del proceso de lectura y evaluación de las ofertas, se considerase que aportan un valor añadido o diferencial a la propuesta técnica y que generan un beneficio o suponen una utilidad significativos para la Consejería.

La Dirección del Servicio se reserva la posibilidad de exigir dichas ampliaciones a lo largo del servicio.

2.4.1 Definición del catálogo de servicios

Basándose en las áreas o líneas de trabajo definidas en el apartado anterior, el licitador deberá incluir una tabla del catalogo que podría llegar a prestar y que -por lo tanto- el director de este servicio, por parte de la Consejería podría llegar a demandar.

Este conjunto adoptará la forma de un Catálogo de Servicios, debiendo por lo tanto cada uno de los servicios definirse de forma completa y detallada. Esta definición individual para cada uno de los servicios deberá incluir los siguientes elementos como mínimo:

- La identificación del servicio: Código, Nombre descriptivo del servicio y Área o línea de trabajo en la que se encuadraría.
- La descripción del servicio:
  - Descripción breve del objeto del servicio, la naturaleza de las actividades que incluye, etc.
  - Descripción detallada de las actividades que se realizarían y el nivel de ejecución de cada una de ellas.
  - Perfil o perfiles profesionales responsables de prestar el servicio de forma directa (véase el apartado “2.7 Perfiles profesionales: funciones

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	18/65

y responsabilidades” más adelante)

- Nivel de conocimiento requerido (del proyecto, sistema de información o aplicativo concreto) para poder prestar correctamente el servicio.
- Condiciones de prestación del servicio. Es decir la especificación de los eventos que hay que alcanzar o de circunstancias previas que se deben dar para poder prestar el servicio.
- Entradas, es decir el conjunto de productos o elementos (de cualquier tipo) necesarios para poder ejecutar las tareas que componen el servicio (y que al equipo de trabajo se le deberían suministrar o garantizar su acceso).
- Salidas, es decir los entregables concretos, productos o resultados que se obtendrían como consecuencia de la ejecución del servicio (y que el equipo de trabajo deberá generar).
- Definición de las condiciones de contexto: situaciones y tipos de proyectos en los que este servicio se aplicaría, posibles adaptaciones del servicio según el contesto del proyecto de la aplicación, etc.

- La tipología y características del servicio:
  - El carácter de obligatorio o de opcional que debe tener el servicio según el criterio del licitador (es decir si es un servicio que debe estar presente y prestarse obligatoriamente o si puede ser opcional su prestación, a criterio de la Dirección del Servicio).
  - El modo de prestación del servicio, es decir, qué circunstancia o evento determina el que el servicio sea demandado y por consiguiente prestado. Por ejemplo, y a modo de referencia para el licitador:
    - Continuo, si el servicio está siempre activo y se prestará durante todo el proyecto sin requerir de ninguna petición.
    - Recurrente o periódico, si el servicio no se presta de forma continuada, pero sí de forma periódica o cíclica, con cada iteración en función del ciclo de vida, entregas, etc. de cada proyecto concreto.
    - Puntual bajo demanda, si el servicio se debe iniciar sólo baja demanda de la Dirección del Servicio por parte de la Consejería.
    - Puntual, desencadenado por algún evento interno, si el servicio sólo se ejecuta cuando el proyecto concreto así lo requiera, bajo decisión del licitador.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	19/65

Tabla del catalogo de servicio debe recoger como mínimo:

Servicio	Modalidades
Diseño de elementos gráficos estándar	N.A.
Diseño gráfico y diseño frontend	N.A.
Elaboración de informes	• Informe de analítica web: Generar un informe acerca del uso de un portal web partiendo de la información aportada por las herramientas de analítica web. Para el informe, se partirá de un modelo preestablecido. • Informe de posicionamiento web: Generar un informe acerca del posicionamiento en motores de búsqueda de un sitio web para aquellos términos más significativos en relación a sus contenidos. Para el informe, se partirá de un modelo preestablecido. • Test de accesibilidad web: Identificar 10 páginas en un portal web (de modelos distintos) y analizar sobre ellas el cumplimiento o no de las WCAG 2.0, a través de procedimientos automáticos y manuales. • Test de usuarios: Realización de pruebas de usuario sobre un portal web. En el marco de la tarea se identificarán seis servicios de alta demanda en el sitio web a analizar, se definirán pruebas que validen la funcionalidad del sitio en relación con dichos servicios, se reclutarán entre 8 y 10 personas a las que realizar las pruebas y se grabará el resultado mediante un software que recoja una captura de pantalla y la gestualidad del usuario. Una vez realizada la prueba, se remitirá un informe de conclusiones.
Formación	• Simple: < 3,5 horas de formación • Compleja: < 7 horas de formación
Consultoría y apoyo a la toma de decisiones	• Consultoría de analítica web: Analizar el sitio web de un organismo a partir de las herramientas de analítica web que tiene disponibles. Identificar patrones, puntos conflictivos y propuestas de mejora. • Consultoría de accesibilidad: Analizar el cumplimiento de las pautas de accesibilidad en sitios y aplicaciones web, de acuerdo con los estándares nacionales e internacionales en la materia. Definir propuestas para la mejora de la accesibilidad y para el aseguramiento del mantenimiento de los niveles de accesibilidad comprometidos. • Consultoría de experiencia de usuario: Realizar tareas de consultoría relacionadas con la experiencia de usuario en sistemas de información. Ejemplos de este servicio serían definir la arquitectura de información de un sitio web, diseñar interacciones, redactar documentos de requisitos, impartir formación en este ámbito… • Consultoría de redes sociales: Realizar tareas de consultoría

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	20/65

	relacionadas con la gestión de redes sociales de un organismo/proyecto. Ejemplos de este servicio serían redactar documentos de estrategia y manuales de gestión, definir y controlar indicadores... • Consultoría de SEO: Analizar el posicionamiento en motores de búsqueda de un portal web en relación con los términos de búsqueda más habituales en su negocio. Identificar propuestas de mejora. • Consultoría legal web: Servicios de consultoría legal en materias relacionadas con la publicación de información en Internet: protección de datos personales, propiedad intelectual, términos de uso...
Actualización de contenidos	• Simple: Tipos de contenido estructurados en campos • Compleja: Tipos de contenido textuales (no estructurados)
Creación de contenidos	• Simple: Tipos de contenido estructurados en campos • Compleja: Tipos de contenido textuales (no estructurados)
Dinamización de redes sociales	• Básico: Hasta 3 publicaciones al día en días laborables. Interacciones mínimas con usuarios (seguir, compartir contenido, favoritos...). durante un mes. • Avanzado: Hasta 6 publicaciones/día en días laborables y publicaciones programadas en no laborables. Interacciones regulares con otros usuarios, durante un mes.
Grabación de contenidos	N.A.
Atención al usuario	N.A.
Búsqueda de información	N.A.
Disponibilidad fuera de horario	N.A.
Revisión de contenidos	N.A.
Migración de contenidos	N.A.

2.5 Modelo de estimación y dimensionamiento

Se requiere que el proveedor oferte un precio unitario por el servicio de Grabación de contenidos, nunca superior a 5,96€/tique sin incluir IVA. Esta tarifa se deduce del estudio de los costes asociados a los tiques atendidos en los últimos años en servicios similares mas un 20%. El preciario del catálogo será siempre referente a este precio unitario de Grabación de contenidos según

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	21/65

se define en la siguiente tabla:

Servicio	Inductor	Proporción
Diseño de elementos gráficos estándar	tique ejecutado	* 2
Diseño gráfico y diseño frontend	Hora de dedicación	* 5
Elaboración de informes	tique ejecutado	* 225
Formación	tique ejecutado	Simple: * 50 Complejo: * 100
Consultoría y apoyo a la toma de decisiones	Hora de dedicación	* 6
Actualización de contenidos	tique ejecutado	Simple: * 1,75 Complejo: * 3
Creación de contenidos	tique ejecutado	Simple: * 2 Compleja: * 6
Dinamización de redes sociales	tique ejecutado	Simple: * 200 Avanzado: * 450
Grabación de contenidos	tique ejecutado	1 (5,9€/tique como máximo sin IVA)
Atención al usuario	Hora de dedicación	*5
Búsqueda de información	Hora de dedicación	*5
Disponibilidad fuera de horario	Hora de dedicación	Tardes: *8 Noches: *12
Revisión de contenidos	Hora de dedicación	*5
Migración de contenidos	Hora de dedicación	*5

2.6 Modelo de gestión de la capacidad

El licitador deberá indicar en su propuesta técnica un modelo que establezca los mecanismos y procedimientos de gestión que regularán la adaptación de la capacidad real de ejecución de servicios al escenario de demanda que se de en cada momento. Conviene, por tanto, distinguir entre los conceptos de *Carga* y *Capacidad:*

- La carga es una medida de la cantidad de trabajo que, en un momento o periodo dado, tiene el equipo de trabajo. La unidad de medida propuesta es horas/persona. Dado que los distintos trabajos a acometer, servicios a prestar, se solicitarán conforme sean requeridos, y que los propios trabajos planificados no pueden abordarse hasta su fecha de comienzo,

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	22/65

tendremos que el valor de carga será -presumiblemente- variable en el tiempo, estableciéndose un distinto valor para cada periodo.

- La capacidad es una medida de la cantidad de trabajo que, en un momento dado, puede asumir el equipo de trabajo sin provocar retrasos. La capacidad dependerá, exclusivamente, de las fechas de incorporación y liberación de los miembros del equipo.

Por lo tanto, el modelo de gestión de la capacidad estará formado por los mecanismos y valores propuestos por el licitador que rigen el proceso de ajuste de la capacidad del equipo a la carga real. El principal objetivo es aportar la mayor flexibilidad posible a la dotación de recursos para la prestación de los servicios, adecuando el dimensionamiento del equipo a las necesidades reales, y permitiendo la rápida incorporación y posterior liberación de recursos para afrontar situaciones puntuales de sobrecarga en los que se requiera mantener los tiempos de respuesta comprometidos.

La capacidad deberá ser variable en el tiempo, y -a modo de referencia para el licitador- podrá verse influida por ciertos valores (que se deberán explicitar en la oferta técnica) tales como:

- Umbral mínimo: capacidad mínima que el licitador precisa para prestar el servicio sin poner en riesgo la disponibilidad de ninguna de las líneas o áreas de servicio ni la calidad de los productos entregados.
- Umbral medio: capacidad que, mantenida en el tiempo, agotaría el importe de adjudicación en el plazo de ejecución. Este valor se obtendría a partir del importe del contrato (que es fijo), el plazo de ejecución del contrato (que es fijo), el preciario del catálogo de servicios ofertado y las unidades de trabajo por cada servicio a realizar.
- Umbral máximo: capacidad máxima que el licitador puede garantizar en los términos del contrato.
- Los plazos o ritmos de ajuste de la capacidad: establecen la velocidad con la que puede cambiar la capacidad del equipo y, en consecuencia, los tiempos de preaviso o planificación para afrontar nuevos escenarios de carga. Estos valores dependen directamente de los indicados en el Acuerdo de Nivel de Servicio propuesto por el licitador

El servicio deberá mantener la previsión de carga de trabajo, que estará en función de la planificación conocida en cada momento, por lo que podrá determinar, por si misma, las acciones de ajuste de la capacidad requeridas para la correcta ejecución de los trabajos. Aunque queda a criterio del licitador concretar en su propuesta técnica los procedimientos de gestión de la capacidad, las líneas generales que deberán ser tenidas en cuenta son las siguientes: (A este respecto, se atenderá en todo caso a lo dispuesto en el apartado 3 GOBIERNO DEL PROYECTO)

- El adjudicatario mantendrá la previsión de carga durante la ventana

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	23/65

temporal que se determine necesaria y la presentará en el Comité de Seguimiento y Control (véase al apartado 3.1.4).

- La ventana temporal antes mencionada deberá ser suficiente para tomar las medidas necesarias de cambio de capacidad según los tiempos y plazos de previsión definidos. Se propone que coincida con los periodos trimestrales de seguimiento, control y facturación del proyecto.
- En caso de que el equipo determine que debe disminuir su capacidad incluirá esta información en el reporte para el Comité de Seguimiento y Control y procederá, en el momento oportuno, a realizar tal disminución.
- En caso de que el equipo determine que debe aumentar su capacidad informará igualmente en el el Comité de Seguimiento y Control, pero no se procederá a tal incremento hasta contar con la aprobación expresa de la Dirección del Servicio El objetivo es que esta decisión pueda tomarse en el propio comité.
- En el caso excepcional de variaciones que no excedan en un ±10% la capacidad actual, no se requerirá la autorización de la Dirección del Servicio, si bien se mantiene el requisito de información y la dirección podrá también cancelar dicha variación en el Comité de Seguimiento y Control.

2.7 Perfiles profesionales: funciones y responsabilidades

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije. No es objeto del presente documento fijar el número concreto (ni fijo a lo largo del tiempo) de recursos por perfil profesional que compondrán el Equipo de Trabajo, sino disponer de los recursos suficientes, en cuanto a cantidad y calidad de los mismos, para garantizar que los trabajos son realizados en tiempo y forma con la máxima calidad posible, así como el fijar las características, conocimientos, habilidades y responsabilidades que deben reunir dichos recursos.

No obstante, en orden a asegurar una capacidad base o mínima de prestación de los servicios, para determinados perfiles profesionales, se exige la disponibilidad de un mínimo de horas-persona que deberán ser ofertadas por el licitador para esos perfiles concretos. Estas cotas inferiores constituyen una condición imprescindible para satisfacer la solvencia técnica, y -por lo tanto- son las que se fijan en el Anexo III-C de los Pliegos de Clausulas Administrativas Particulares.

En este sentido se definen los siguiente perfiles profesionales, junto con una

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	24/65

descripción de sus funciones y responsabilidades:

- **Coordinación [Coord]**

  Jugará el rol de interlocutor general por parte del adjudicatario con la Dirección del Servicio por parte de la Consejería. Será el máximo responsable del licitador y el coordinador de todos los servicios que ella preste. La dirección será única, aunque pueda establecer delegaciones totales o parciales si lo estima oportuno. Asimismo supervisará el trabajo de los perfiles inferiores, y -en ultima instancia- será responsable final de los mismos. **Este servicio se prestará por un Consultor del equipo**.

- **Consultor [Co]**

  Recursos con amplio experiencia en gestión de contenidos web, especialista en arquitectura de la información, conocimiento de la normativa, metodología, análisis, formación y procedimientos asociados al servicio. Se responsabilizará de las peticiones asociadas a consultorías.

  Uno de los técnicos Consultor deberá realizar las funciones de coordinación del servicio.

- **Técnico de contenidos [TC]**

  Profesional de la información y la documentación que tendrá por misión actualizar y realizar grabaciones o contenidos. Es el perfil encargado de prestar servicios de grabación, actualización de contenidos, búsquedas, atención de usuarios…

- **Diseñador [D]**

  Proporcionará directrices gráficas, ideas creativas para los elementos requeridos (pantallas, banner, anuncios, plantilla…). Será el encargado en los servicios de Diseño.

El personal técnico que compone el equipo de trabajo estará formado íntegramente por el adjudicatario del servicio, que será responsable de la realización de todos los procesos y se requiere una experiencia mínima reflejada en el Anexo III-C del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

En cualquier caso, y como ya se mencionó anteriormente, será responsabilidad del licitador dimensionar y ofertar un equipo de trabajo suficiente y con la estructura adecuada a las prescripciones establecidas en este documento, siguiendo como referencia lo establecido en los párrafos anteriores. Sin embargo habrán de tenerse en cuenta las siguiente cuestiones:

1) La anterior definición de perfiles profesionales constituye un marco de referencia. El licitador podrá ampliar en la propuesta que incluya en su oferta las funciones, responsabilidades, tareas,... de cada perfil, pero como mínimo deben quedar cubiertas las del marco de referencia.

   Todos los miembros del equipo de trabajo ofertado deberán estar

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	25/65

encuadrados en alguno de estos perfiles, no valorándose perfiles distintos a los especificados aunque el licitador los oferte. En caso de que las denominaciones utilizadas por el licitador para los perfiles profesionales en su oferta no coincidan con las aquí enumeradas, se deberá establecer claramente cual es la correspondencia entra ambas, y justificar detalladamente que en efecto, a la vista de sus funciones, tareas y responsabilidades, se trata de perfiles que pueden considerarse totalmente equivalentes entre si.

2) Debido a la propia naturaleza de los proyectos que se le van a encomendar al licitador, al ciclo de vida de los mismos, a su evolución en el tiempo y a la diversidad en cuanto a su tamaño y complejidad, es previsible -y deseable- que la carga de trabajo sea variable en el tiempo. Por lo tanto, el licitador deberá tener en cuenta en su oferta que el equipo de trabajo que aporte también deberá ser variable en cuanto a cantidad a lo largo de la ejecución del expediente para adaptarse a estas circunstancias.

3) Debido a la naturaleza de las funciones de algunos de los perfiles profesionales antes enumerados, y al carácter puntual y bajo demanda de la necesidad de contar con los mismos y con sus servicios, el licitador deberá prever que la dedicación de ciertos miembros del equipo de trabajo al presente proyecto podrá no ser del 100%, contemplándose por lo tanto dedicaciones parciales que se explicitarán en la oferta indicando el número de horas inicialmente ofertadas (en los términos descritos en los Anexos del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares).

   En este sentido, el licitador deberá prever en la propuesta técnica de su oferta la existencia de algún otro perfil profesional pese a que inicialmente no se oferte ninguna cantidad de horas de trabajo para ese perfil, pero que deba ser incluido en previsión de que -a lo largo del proyecto- su participación en el mismo pudiese ser necesaria y requerida para la consecución de los objetivos. Esta circunstancia se explicitará en la oferta incluyendo la tarifa profesional correspondiente (en los términos descritos en los Anexos del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares), y el detalle de las funciones, tareas y responsabilidades, en el caso de que estas difiriesen de las expresadas en el marco de referencia detallado anteriormente.

4) Debido igualmente a la propia naturaleza del servicio, variable en el tiempo, se prevé que diferentes tareas/periodos pueden necesitar del concurso de diferentes perfiles profesionales en diferente proporción, por lo que, en orden a garantizar una mínima flexibilidad imprescindible para abordar los trabajos de la forma más eficaz y eficiente posible, la cantidad de recursos ofertados por el licitador en su propuesta técnica (medidos en horas-persona de trabajo), tendrá la consideración de propuesta o previsión inicial. Se establecerán los ratios de conversión o factores de equivalencia entre los diferentes perfiles profesionales, de

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	26/65

manera que -en caso de ser necesario- se demandarían más horas-personas de un perfil profesional que las inicialmente indicadas en esta previsión o propuesta técnica incluida en la oferta, a costa de las horas-persona de otro(s) perfile(es); análogamente -en caso de ser necesario- se podrían llegar a demandar menos horas-personas de un perfil profesional que las inicialmente previstas en la oferta.

De esta forma, la cantidad total de recursos ofertados por el licitador (medida en horas-persona de trabajo, convertidas según los factores de equivalencia o ratios de conversión antes mencionados para cada perfil profesional) será el límite o cota superior de horas de las que la Consejería podrá disponer para abordar los trabajos objeto de la contratación, y que el adjudicatario deberá suministrar, con independencia que la composición particular del equipo de trabajo. (Naturalmente siempre teniendo en cuenta que la naturaleza de los trabajos será la definida en el presente documento y que los miembros concretos del equipo de trabajo deberán cumplir con las funciones y responsabilidades aquí establecidas y reunir los mínimos requisitos de solvencia técnica y profesional que se establezcan en los Pliegos de Clausulas Administrativas Particulares.)

Por último, el licitador deberá presentar en su oferta una matriz de roles y responsabilidades que relacione cada tarea del catalogo con los perfiles profesionales que compondrán el equipo de trabajo ofertado (definidos en este apartado 2.7). En dicha matriz se explicitarán las funciones y responsabilidades concretas que -según su propuesta- el licitador considera que debe ejercer cada uno de los miembros (perfiles) del equipo de trabajo en cada una de las áreas del servicio.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	27/65

3 GOBIERNO DEL PROYECTO

Pese a la particular naturaleza del servicio que se está contratando, este mismo adoptará a su vez la forma de un Proyecto, es decir un conjunto de actividades que interrelacionadas y coordinadas para la consecución de un(os) objetivo(s) concreto(s) con un principio y un final definidos y sujeto a ciertas limitaciones y condicionantes (en el tiempo, en el coste, en los recursos a emplear,...).

Por tanto, para la prestación del servicio que se pretende contratar y la gestión del mismo es necesario que exista una estructura organizativa explícita, con una serie de roles o figuras, en la que cada función quede perfectamente definida, cada persona que intervenga juegue un rol determinado y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Adicionalmente, la organización del servicio y su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto, detectar desviaciones y establecer acciones correctoras.

3.1 Funciones y responsabilidades

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

- Dirección del Servicio
- Coordinador
- Equipo de Trabajo
- Comité de Seguimiento y Control
- Comité de Dirección

Las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos son las siguientes:

3.1.1 Dirección del Servicio

El Director del Servicio será designado por la Consejería, con rango mínimo de Jefe de servicio en el área de Informática y Telecomunicaciones, y deberá seguir las directrices marcadas por los diversos comités que existen o que se creen a este efecto, siendo sus funciones y responsabilidades las siguientes:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el programa de realización de los trabajos así como sus posibles revisiones y ajustes.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	28/65

- 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 el presente documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas del equipo de trabajo aportado por el adjudicatario, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Una vez aprobada por el Director del Servicio la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el adjudicatario tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo, y en último caso no podrían llevarse a cabo sin su aprobación expresa en caso de que a su juicio se dificultase o pusiese en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.
- El Director del Servicio podrá delegar parte de sus funciones en personas de su equipo, o designar direcciones adjuntas para distintas áreas o subproyectos en los que pueda dividirse el proyecto global, así como incorporar las personas que estime oportunas para evaluar y verificar las actuaciones a su cargo.

3.1.2 Coordinador

Será aportado por el adjudicatario del contrato, siendo su responsabilidad la ejecución coordinada de los trabajos. En el ámbito particular del presente contrato su figura ejercerá las labores establecidas para el perfil Coordinación que fueron definidas en el apartado 2.7 del presente documento. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	29/65

Director del servicio.

- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos. Esto incluye su participación en los comités que existan o que se creen a este efecto
- Proponer a la Dirección del Servicio las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Recopilar y presentar a la Dirección del Servicio la información de seguimiento de los trabajos. Especialmente la requerida para el comité operativo: planificación y seguimiento de servicios y planificación y seguimiento de carga y capacidad.
- Presentar al Director del Servicio, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Una vez aprobada por la Dirección del Servicio la composición del equipo de trabajo, el Coordinador tiene la obligación de mantener informada a la dirección sobre cualquier modificación que se pueda producir en dicho equipo. Estas modificaciones deberán ser comunicadas al Director del Servicio con una antelación suficiente junto con el plan de formación y adaptación correspondiente al cambio propuesto, y en cualquier caso no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa de la Dirección del Servicio.

3.1.3 Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo estará formado íntegramente por el adjudicatario del servicio, que será responsable de la realización de todos los servicios y trabajos detallados en el presente pliego, bajo la dirección del Coordinador.

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije. Dada la particular naturaleza de este proyecto en el apartado 2.7 Perfiles profesionales: funciones y responsabilidades, se estableció el conjunto de perfiles profesionales que constituye el marco de referencia que deberá seguir el licitador a la hora de concretar y definir el equipo de trabajo.
No es objeto del presente documento fijar un número concreto de recursos por perfil, sino disponer de los recursos suficientes, en cuanto a cantidad y calidad de los mismos, para garantizar que los trabajos son entregados en tiempo y forma con la máxima calidad posible, así como el fijar las características, conocimientos, habilidades y responsabilidades que deben reunir dichos recursos.
Será responsabilidad del licitador dimensionar y ofertar un equipo de trabajo suficiente y con la estructura adecuada a las prescripciones técnicas

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	30/65

establecidas en este documento, siguiendo como referencia lo establecido en los párrafos anteriores.

3.1.4 Comité de Seguimiento y Control del Servicio

COMPOSICIÓN

Es el órgano ejecutivo de gobierno del servicio, y el encargado de cumplir y hacer cumplir las directrices del Comité de Dirección. Su composición podrá ser variable a lo largo del tiempo, pero deberá contar, como miembros permanentes, con:

- La persona que ejerza las funciones de Dirección del Servicio por parte de la Consejería.
- La persona que ejerza las funciones de Coordinador por parte del adjudicatario.

Adicionalmente a estos miembros permanentes, a las reuniones del comité podrán asistir cuando sea necesario, para tratar temas y problemas concretos:

- Personas de apoyo de la Consejería, de su Oficina de proyectos o de sus áreas de sistemas/producción si la Dirección del Servicio lo considera conveniente.
- Los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario que el Coordinador considere conveniente.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las funciones generales atribuidas al Comité de Dirección son las siguientes:

- El seguimiento operativo del proyecto, la revisión del grado de avance, la detección de desviaciones con respecto a la planificación, etc.
- Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de los objetivos y sus posibles desviaciones.
- Tomar medidas para atajar y corregir las posibles desviaciones: reasignación de recursos, modificaciones en el alcance, los plazos, etc.
- Proponer al Comité de Dirección las medidas relacionadas con los riesgos potenciales, los problemas detectados, la gestión del proyecto, etc.
- Aplicar las directrices y llevar a cabo las decisiones tomadas por el Comité de Dirección.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	31/65

REUNIONES DE SEGUIMIENTO

El Comité de Seguimiento deberá reunirse con una frecuencia no superior a la mensual ni inferior a la trimestral. Inicialmente se identifican y prevén los siguientes tipos de reuniones:

- **Reuniones de seguimiento ordinarias.** Se trata de reuniones periódicas para efectuar el seguimiento y control a bajo nivel ("*del día a día*") del proyecto. La fecha de la siguiente reunión se fijará al final de la reunión de seguimiento anterior, con independencia de que la convocatoria formal se realice a posteriori y de que en ella se incluya a aquellos otros miembros no permanentes del comité para los que sea necesaria su asistencia.
- **Reuniones de seguimiento del nivel de servicio**. En ellas se realizará el seguimiento del periodo vencido anterior tal como se especifica más adelante, evaluándose el nivel de servicio durante dicho periodo, y estableciéndose la facturación correspondiente. Por lo tanto es necesario que estas reuniones del Comité coincidan con los periodos de facturación establecidos en el contrato, tal como se especifican en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares (inicialmente trimestrales) y sería deseable que coincidiesen con los trimestres naturales de cada ejercicio. Por ello:
    - Su convocatoria y celebración no deberá posponerse durante demasiados días hábiles una vez vencido el periodo al que corresponda cada Comité de Seguimiento.
    - Puede ser necesario acortar (por debajo de los tres meses inicialmente previstos) o alargar (por encima de los tres meses inicialmente previstos) el primero y el último de los periodos al que se le realice el seguimiento en función de las fechas efectivas de firma del contrato y de inicio de la prestación de los servicios para adaptarlos al calendario.

En todas las reuniones se levantará acta de la misma que será distribuida a todos los miembros y deberá ser aprobada en la siguiente reunión de similar características.

FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ

El modo de funcionamiento habitual del Comité durante el seguimiento ordinario del proyecto será el siguiente:

- La Coordinación presentará ante el Comité el estado actual de seguimiento del proyecto en lo que respecta tanto a su estado económico-financiero como de cumplimento de objetivos, prestando especial atención a las desviaciones detectadas en ambos aspectos.
- Conjuntamente, el adjudicatario y la Consejería establecerán las medidas

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	32/65

correctoras que consideren oportunas para paliar o eliminar dichas desviaciones y que podrían incluir -entre otras- el ajuste de la demanda de servicios al adjudicatario, la variación de las dedicaciones de los miembros del equipo de trabajo o incluso la modificación temporal o definitiva del mismo en cuanto al número de sus componentes o perfiles.

- La Coordinación presentará ante el Comité el estado actual de los riesgos identificados, las acciones mitigadoras y/o correctoras que a su entender se debieran tomar y el resultado o estado actual de las mismas en caso de que correspondan a riesgos detectados en periodos anteriores.
- El Comité de Seguimiento y Control analizará las nuevas necesidades o problemas surgidos, y los riesgos que así lo requieran, y elaborarán las propuestas que consideren necesario elevar al Comité de Dirección.
- La Coordinación elaborará el acta de la reunión y la distribuirá a los miembros del Comité de Dirección en los tres días hábiles siguientes a la celebración del mismo.

Adicionalmente al modo de funcionamiento anterior, cuando se realice el seguimiento del nivel de servicio se tendrán que realizar las siguientes actuaciones:

- La Coordinación presentará un informe detallado de seguimiento del periodo vencido, incluyendo valoraciones de los servicios prestados, horas de trabajo ejecutadas por cada recurso, evaluación del Acuerdo de Nivel de Servicio, etc. Este informe deberá distribuirse a la Dirección del Servicio en particular (y a los miembros del Comité con carácter general) con una antelación mínima de 3 días laborales.
- La Dirección del Servicio aprobará el informe presentado o hará las observaciones o peticiones de cambio que estime oportunas. La Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados cuando no respondan a lo especificado o no superen los mínimos controles de calidad acordados.
- Sobre los valores el seguimiento del nivel de servicio acordado se identificarán y analizarán -si procede- las posibles penalizaciones.
- Tomando como base las horas de trabajo ejecutadas y las posibles penalizaciones se establecerá el contenido de la certificación de los trabajos correspondiente al periodo anterior y el importe de la facturación.
- Como en el caso anterior (seguimiento ordinario) la Coordinación elaborará el acta de la reunión y la distribuirá a los miembros del Comité de Dirección en los tres días hábiles siguientes a la celebración del mismo.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	33/65

3.1.5 Comité de Dirección del Proyecto

COMPOSICIÓN

Es el órgano superior de gobierno del proyecto y el encargado de velar por la globalidad del mismo, siendo el responsable de la toma de las decisiones de máximo nivel. Su constitución y composición se determinará al inicio del proyecto, pero deberá estará formado al menos por:

- La persona que ostente la Dirección del Servicio en representación de la Consejería.
- Un representante habilitado de la empresa adjudicataria, con rango superior al Coordinador y designado por el adjudicatario, que tenga asumidas las labores de gerencia del proyecto.
- La persona que ejerza las funciones de la Coordinación por parte del adjudicatario.
- Las personas de apoyo que los anteriores consideren conveniente, o en quienes decidan delegar por parte de la Consejería

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las funciones generales atribuidas al Comité de Dirección son las siguientes:

- El seguimiento estratégico y financiero del proyecto.
- Alinear el desarrollo del proyecto con los objetivos estratégicos de la Consejería.
- Fijar las estrategias, políticas, directrices y objetivos durante la ejecución del Proyecto.
- Dirimir las posibles discrepancias entre la Consejería y el Adjudicatario del proyecto durante el desarrollo del mismo.
- La realización de revisiones del contrato y del acuerdo de nivel de servicio.
- Tomar decisiones respecto a la suspensión y/o terminación del proyecto.
- La coordinación de la difusión y transferencia de los resultados del proyecto.
- Validar o rechazar los cambios propuestos para la mejora en la gestión del Proyecto.
- Y, con carácter general, estudiar y considerar las propuestas del Comité de Seguimiento y Control, y dictaminar en consecuencia.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	34/65

FUNCIONAMIENTO Y REUNIONES DEL COMITÉ

Inicialmente se identifican y prevén las siguientes reuniones del Comité de Dirección:

- **Reunión de lanzamiento del servicio.** Marcará el inicio del proyecto y en ella se deberán dejar establecidos y cerrados todos los aspectos necesarios para comenzar la prestación del servicio, tales como por ejemplo: composición definitiva del equipo de trabajo, fechas e hitos del calendario del Plan del Proyecto aprobados, posibles ajustes o refinamientos del Acuerdo de Nivel de Servicio, periodicidad de las reuniones de seguimiento ordinarias, y en general cualquier otra cuestión relativa a aspectos organizativos, metodológicos, a la infraestructura necesaria o a los riesgos detectados que sean necesarios establecer o resolver antes de comenzar la prestación efectiva del servicio.
- **Reuniones de seguimiento ordinarias**. En ellas se realizará el seguimiento estratégico del proyecto. Su periodicidad se fijará en la reunión de lanzamiento del servicio, pero deberán tener una frecuencia no superior a la trimestral ni inferior a la anual.
- **Reunión de cierre y devolución del servicio.** Se corresponderá con la finalización del plazo de ejecución del proyecto y servirá para para la revisión final de los trabajos, la evaluación de los objetivos y el cierre definitivo del proyecto. Podrá coincidir, si así lo estima el Comité de Dirección, con la última reunión de seguimiento ordinaria.
- **Reuniones de seguimiento extraordinarias**. Se convocarán con carácter excepcional a petición de cualquiera de las dos partes (adjudicatario o Consejería) en caso de que se detecten riesgos urgentes o cuestiones extraordinarias que -por su naturaleza- sea necesario abordar, tratar y solucionar de forma perentoria sin esperar a la siguiente reunión de seguimiento ordinaria.

FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ

El modo de funcionamiento habitual del Comité de Dirección durante el seguimiento ordinario del proyecto será el siguiente:

- La Coordinación elaborará y presentará con antelación a la Dirección del Servicio un informe detallado de seguimiento durante el periodo transcurrido desde la celebración del último Comité de Dirección, incluyendo valoraciones de los servicios prestados, estado económico-financiero del proyecto, y cumplimento de objetivos, prestando especial atención a las desviaciones detectadas en dichos aspectos
- La Dirección del Servicio aprobará el informe presentado o hará las observaciones o peticiones de cambio que estime oportunas. La versión

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	35/65

final del informe será la que se lleve ante el Comité de Dirección, por lo que deberá distribuirse entre sus miembros con antelación suficiente antes de la celebración de dicho Comité.

- La Coordinación y la Dirección del Servicio presentarán conjuntamente ante el Comité el estado actual de los riesgos identificados, las acciones mitigadoras y/o correctoras que a su entender se debieran tomar y el resultado o estado actual de las mismas en caso de que correspondan a riesgos detectados en periodos anteriores.
- Conjuntamente, el adjudicatario y la Consejería analizarán en el Comité de Dirección las nuevas necesidades o problemas surgidos, y los riesgos detectados, darán su visto bueno a las medidas correctoras o mitigadoras propuestas o establecerán las medidas correctoras que consideren oportunas para paliar o eliminar dichas desviaciones.
- La Coordinación elaborará el acta de la reunión y la distribuirá a los miembros del Comité de Dirección en los tres días hábiles siguientes a la celebración del mismo.

3.2 Constitución y modificaciones del Equipo de Trabajo

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos objeto del presente contrato deberá estar formado íntegramente por los componentes del Equipo de Trabajo relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

Cualquier otro técnico -distinto de los anteriores- que se incorpore al equipo de trabajo, con independencia de la causa (causas justificadas y ajenas al adjudicatario, causas injustificadas, sustituciones de miembros del equipo, ampliaciones del equipo,...) tendrá la condición de “candidato” hasta que no sea aprobado por la Dirección del Servicio. De este modo, en el caso alguno de los componentes del equipo inicialmente ofertado no pudiera incorporarse al mismo, este deberá ser reemplazado por un recurso con el mismo perfil o superior y cualificación que deberá ser aprobado por la Dirección del Servicio.

En cualquier caso, la autorización de cambios puntuales en la composición del Equipo de Trabajo, sea al inicio del contrato o durante su ejecución, seguirá el siguiente procedimiento:

- El adjudicatario entregará por escrito a la Dirección del Servicio una justificación detallada y suficientemente motivada explicando los hechos que motivan el cambio. Esta justificación se presentará con la antelación mínima indicada en los acuerdos de nivel de servicio, en caso contrario se considerará un incumplimiento del nivel de servicio acordado y se podría incurrir en las penalizaciones previstas a tal efecto.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	36/65

- Junto con la justificación mencionada en el punto anterior se entregará también una relación con el posible (o posibles) candidato sustituto y la documentación necesaria para evaluar su currículo, cualificación técnica, conocimientos, experiencia, etc.

  También se requiere en editable una guía de formación del candidato para realizar el cambio sin riesgos.
- La Dirección del Servicio, (se reserva el derecho en poder realizar entrevistas o test) aceptará al candidato que estime más oportuno para la sustitución, o podrá concluir que ninguno de los candidatos presentados por el adjudicatario reúne las condiciones necesarias para proceder a la misma, en cuyo caso el adjudicatario deberá presentar nuevos candidatos (disponiendo del mismo plazo que en la primera ocasión) hasta lograr la aceptación de alguno de ellos.
- Si durante el proceso de la sustitución el recurso saliente no se solapase con el sustituto, llegando a haber un periodo durante el cual ninguno de los dos prestara servicio, dicho periodo no será en ningún caso facturable a la Consejería, pudiendo considerarse como ausencia del servicio y pudiendo aplicarse las penalizaciones previstas de llegar a superarse los plazos establecidos.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la prestación de servicios corresponde a la Dirección del Servicio, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen. Para estos requerimientos de sustitución a instancias de la Dirección del Servicio se seguirá el siguiente procedimiento:

- La Dirección del Servicio solicitará formalmente la sustitución al adjudicatario de alguno o algunos de los miembros del equipo de trabajo, recogiendo los motivos a efectos informativos (pues no requerirán aprobación alguna por parte del adjudicatario del servicio) y una propuesta de mejora futura del servicio que se pretende lograr con la sustitución. El plazo para presentar dicha solicitud será el indicado en el apartado correspondiente del Acuerdo de nivel de servicio
- El adjudicatario dispondrá del plazo indicado en el apartado indicado en el Acuerdo de nivel de servicio, para presentar una relación con el posible (o posibles) candidato sustituto y la documentación necesaria para evaluar su currículo, cualificación técnica, conocimientos, experiencia, etc. En caso de incumplir este plazo se considerará un incumplimiento del nivel de servicio acordado y se podría incurrir en las penalizaciones previstas a tal efecto.
- La Dirección del Servicio aceptará al candidato que estime más oportuno para la sustitución, o podrá concluir que ninguno de los candidatos

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	37/65

presentados por el adjudicatario reune las condiciones necesarias para proceder a la misma, en cuyo caso el adjudicatario deberá presentar nuevos candidatos (disponiendo del mismo palzo que en la primera ocasión) hasta lograr la aceptación de alguno de ellos.

- El nuevo miembro del equipo de trabajo deberá incorporarse dentro del plazo máximo indicado en el apartado 5.2 Indicadores del servicio, objetivos y penalizaciones de disponibilidad del servicio Los retrasos sobre dicho plazo se considerarán un incumplimiento del nivel de servicio acordado y se podría incurrir en las penalizaciones previstas a tal efecto.

En cualquiera de los dos casos, el adjudicatario será responsable de que la transición y la transferencia de conocimiento se lleve a cabo de forma efectiva y gradual. Los posibles periodos de solapamiento entre técnicos entrante/saliente en los que el técnico entrante no sea aún productivo por encontrarse en la fase de transferencia de cocimiento no serán facturables a la Consejería.

3.3 Seguimiento y medición del servicio

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

Se considera por tanto, del máximo interés la medición de algunos aspectos del servicio, que se definirán en el apartado 5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO del presente documento, pues servirán para evaluar si el nivel de servicio acordado se está cumpliendo, y -en caso negativo- imponer las penalizaciones definidas al efecto.

El licitador deberá especificar en su oferta su propuesta al respecto (en cuanto a mecanismos, procedimientos, herramientas,...), pero la Consejería se reserva la potestad de definir los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.

La Dirección del Servicio será la encargada de efectuar la recepción y aceptación de los trabajos objeto de la presente contratación, pudiendo 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. Para ello el adjudicatario estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos en el presente pliego. La aceptación de los trabajos se refiere tanto a hitos parciales establecidos en el Plan de proyecto y prestación de servicios como a la recepción final del mismo.

Cuando existan disconformidades con la prestación del servicio, la Dirección

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	38/65

del Servicio emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario para que este proceda a su subsanación, rectificación y mejora del servicio. No se procederá a aceptar y certificar los trabajos hasta que no esté subsanadas satisfactoriamente todas las discrepancias o disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación de los servicios. La reiteración continua de disconformidades o la falta de corrección y subsanación de las mismas será causa de resolución del contrato.

4 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

4.1 Estructura del Proyecto

Se definirá un Plan de proyecto y prestación de servicios a alto nivel que marcará las grandes fases del servicio a prestar, no siendo de aplicación una planificación y seguimiento tradicionales debido a la particular naturaleza de los servicios a prestar y a que se trata de una prestación bajo una demanda variable.

Por lo tanto, la planificación y el seguimiento de los servicios concretos encargados, los trabajos en ejecución y las acciones que se estén llevando a cabo, requerirán de una gestión dinámica, de una planificación flexible y revisable y un seguimiento continuo. En este sentido -y aunque la definición concreta de estos aspectos deberá formar parte de la oferta del licitador- el marco temporal propuesto deberá coincidir con los periodos de seguimiento que establecerá el Comité de Dirección del Proyecto (ver los apartados 3.1.4 y 3.1.5) para realizar esta planificación y seguimiento dinámicos (y que de modo orientativo se establece en periodos mensuales).

En lo que respecta al Plan de proyecto y prestación de servicios (o de alto nivel), el licitador deberá reflejarlo, concretarlo y detallarlo en su propuesta (respetando siempre el flujo descrito en el apartado 2.1 Propósito de la contratación), además deberá contemplar al menos las siguientes grandes fases:

4.1.1 Arranque

Incluirá todas las actividades preparatorias para poder iniciar la prestación del

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	39/65

servicio, tales como aprobación de modelos de documentación, formalización de los acuerdos de nivel de servicio, entregables comprometidos (Plan de proyecto y prestación de servicios, guías de formación...) adecuaciones metodológicas, configuración de equipos, instalación de software, alta y gestión de usuarios, permisos, etc. en los sistemas de apoyo de la Consejería -ver apartado 6.9 Marco tecnológico. Herramientas .

Esta fase no podrá extenderse más allá de lo inicialmente establecido en el Plan de proyecto y prestación de servicios presentado por el adjudicatario en su propuesta, considerándose en caso contrario un incumplimiento del nivel de servicio acordado y pudiendo incurrir en las penalizaciones fijadas a tal efecto.

En cualquier caso, al tratarse se una fase “no productiva” no provocará devengo alguno y no será facturable a la Consejería.

4.1.2 Adquisición

Se trata de una fase de transición durante la cual los diferentes recursos del equipo de trabajo irán adquiriendo y haciéndose cargo de los diferentes tareas asignados por la Coordinación de acuerdo con las demandas de la Dirección del Servicio.

Por lo tanto, durante esta fase se irán activando de forma gradual los diferentes servicios definidos en el apartado 2.4, pudiendo algunos servicios prestarse de forma limitada.

El licitador deberá especificar en su propuesta el plazo máximo en el que los perfiles profesionales que oferta deberá empezar a prestar todos los servicios definidos, es decir, el plazo en el que a los miembros concretos del equipo de trabajo se les podrán demandar todos los servicios que deberán prestar de acuerdo a su perfil profesional. Este plazo marca, por tanto, el tiempo máximo de “adquisición” completa del servicio, es decir, el momento en el que cada miembro del equipo de trabajo es completamente autónomo y autosuficiente, circunstancias que el licitador deberá tener en cuenta a la hora de fijar este “plazo de adquisición”.

El hecho de que para algún recurso concreto del equipo de trabajo se superase este “plazo de adquisición”, es decir, que no se hubiese hecho cargo completamente de las tareas y en consecuencia no pudiese prestar los servicios demandados acorde a su perfil, se considerará un incumplimiento del

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	40/65

nivel de servicio acordado, pudiendo incurrir en las penalizaciones fijadas a tal efecto.

4.1.3 Prestación

Corresponde al periodo durante el cual todos los servicios ofertados estarán plenamente disponibles y podrán ser demandados sin limitación alguna al adjudicatario. Esta fase cubrirá, por lo tanto, la mayor parte del plazo de ejecución del contrato, y durante la misma se seguirá el modelo de gestión del servicio, gestión de la demanda, tarificación y facturación que se especifica más adelante en los apartados 4.2 y siguientes.

4.1.4 Devolución

Es la última fase del proyecto y podrá solaparse total o parcialmente con la fase de prestación. Durante este periodo de tiempo se llevarán a cabo todas las tareas necesarias para la devolución ordenada del servicio y se realizarán todas las “transferencias de conocimiento” entre los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario y los técnicos de la Consejería, de su Oficina de proyecto, o -en su caso- el equipo de trabajo de un nuevo adjudicatario encargado de prestar los mismos servicios.

El objetivo último de esta fase es garantizar una transición completa, ordenada y gradual hacia una situación en la que los servicios que haya venido prestando el adjudicatario puedan ser asumidos por un prestatario distinto (interno o externo). Por lo tanto, el licitador deberá incluir en su propuesta un plan de reversión/devolución del servicio detallado, especificando costes, dedicaciones, responsabilidades, tareas, métodos y herramientas que se utilizarán para garantizar este objetivo sin que ello impacte sobre la ejecución de los trabajos, su calidad o el nivel de servicio acordado.

Se trata de una fase facturable a la Consejería de acuerdo a lo especificado en la propuesta técnica del licitador (en cuanto dedicaciones por perfiles, tarifas aplicables, duración, etc.) que será certificada una vez la Dirección del servicio haya dado su visto bueno sobre la realización completa de los trabajos de devolución.

A priori, la duración de esta fase (el decir el “plazo de cierre del proyecto”) no

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	41/65

se establece en el presente documento, siendo responsabilidad del adjudicatario incluir una propuesta al respecto en su oferta que garantice un periodo de transición suficiente (ni demasiado reducido ni demasiado prolongado).

4.2 Gestión del servicio

Los trabajos que son objeto del presente contrato se ejecutarán bajo la modalidad de prestación de servicios baja demanda, siendo la Consejería, a través de la Dirección del Servicio, la demandante de los servicios, y el adjudicatario del contrato el prestador de los mismos.

La Dirección del Servicio encargará diferentes tareas al adjudicatario de distinta tipología, complejidad o duración temporal de acuerdo con los servicios ofertados (y definidos en el apartado 2.4 del presente documento) para su ejecución.

La Coordinación por parte del adjudicatario deberá presentar una evaluación previa de dichos servicios, concretando recursos, perfiles y dedicaciones necesarios en orden a que la Dirección del Servicio pueda revisar la idoneidad y dimensionamiento de dicha propuesta.

El adjudicatario será responsable de la ejecución de los servicios y de la calidad de los resultados obtenidos.

4.3 Modelo de tarificación y facturación

El licitador deberá indicar en su oferta las tarifas aplicables por cada servicio, unidad de trabajo y para cada uno de los perfiles ofertados, tal como se especifica en el Anexo correspondiente de los Pliegos de Clausulas Administrativas Particulares. Como unidad de trabajo se tomará la hora. En cuanto a las tarifas, deberán estar expresadas en euros, excluir el IVA, e incluir todos los costes (directos o indirectos) que el licitador considere que debe repercutir; es decir la tarifa representa el coste bruto total que un recurso de un perfil o servicio dado le supone a la Consejería por cada unidad de trabajo, incluyendo la parte proporcional que corresponda de aspectos como costes (o amortizaciones) de equipamientos, de comunicaciones, de material, de

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	42/65

desplazamiento, beneficios empresariales, etc.

El volumen máximo de trabajos a ejecutar será aquel que con las tarifas propuestas, y siguiendo el modelo de dimensionamiento propuesto, consuma el total del importe de adjudicación dentro del periodo de ejecución, no existiendo ninguna otra restricción sobre este volumen ni sobre la proporción de trabajos encargados a cada uno de los perfiles profesionales.

Los posibles periodos no facturables corresponderán exclusivamente a:

- Aquellas fases del proyecto que se han establecido explícitamente como no facturables en el apartado 4.1
- El tiempo de indisponibilidad o falta de servicio motivado por incidencias del adjudicatario o por alguno de los miembros del equipo de trabajo.
- Las jornadas no laborables según el calendario laboral de la Junta de Andalucía.
- De forma extraordinaria, los posibles periodos imprevistos la Consejería no esté en disposición de demandar el servicio.

Para minimizar estos últimos, de forma periódica, en los distintos Comités de Seguimiento o de Dirección del proyecto, la Dirección evaluará las previsibles cargas de trabajo para el/los siguiente(s) periodo(s), la comunicará a la Coordinación para que esta proceda a redimensionar el equipo o a ajustar las dedicaciones, y en cualquier caso, deberá aprobar la dedicación y dimensionamiento del equipo de trabajo para el/los periodo(s) siguiente(s).

La Coordinación deberá computar la dedicación real (utilizando las herramientas propuestas por parte de la Consejería) y realizar el seguimiento de la misma, elevando hacia la Dirección cualquier incidencia o riesgo que pueda provocar que la imputación real difiera en exceso o por defecto con la pactada. La Dirección, junto con la Coordinación, abordarán tales situaciones estableciendo las acciones correctivas y acuerdos que sean necesarios.

Se requerirá de la aprobación formal de la Dirección para ejecutar una dedicación distinta a la pactada para un periodo dado, salvo que no difiera de esta en un ±10%.

La Coordinación presentará ante el Comité de Seguimiento y Control el informe de imputaciones del periodo, indicando la dedicación real. Esta dedicación

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	43/65

deberá estar declarada en la herramienta que se establezca al efecto, y que deberá estar accesible a la Dirección para su revisión, aprobación o rechazo, pudiendo establecer cuantos comentarios y cambios estime oportunos.

La dedicación aprobada será la base de cómputo del devengo de dicho periodo, siendo -como ya se ha indicado- objeto de facturación sólo la dedicación real. Cualquier tipo de ausencia o indisponibilidad del servicio no producirá devengo alguno, pudiendo por el contrario incurrir en la penalización correspondiente por incumplimiento del nivel de servicio acordado.

La facturación del proyecto se hará por periodos vencidos según la dedicación real ejecutada durante el periodo y certificada por la Dirección del Servicio, y ajustada -si procede- con las posibles penalizaciones en las que se haya incurrido.

Como se indicó en el apartado 3.1.4, la duración inicialmente propuesta para los periodos de facturación será mensual, correspondiendo en todo caso al Comité de Dirección su ajuste o variación, así como la verificación y aprobación de la facturación concreta de cada periodo.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	44/65

5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El "Nivel de Servicio" acordado entre las dos partes se define como el conjunto de condiciones cuantitativas y cualitativas que el adjudicatario asume para la ejecución del contrato por el mero hecho de licitar aceptando las prescripciones técnicas, así como las posibles restricciones impuestas a la prestación del servicio.

Sobre algunas de estas condiciones se establecerán en el presente apartado indicadores de seguimiento mensurables, umbrales de cumplimiento de los mismos y penalizaciones en caso de incumplimiento.

El nivel del servicio se componen de dos factores:

- **La calidad del servicio prestado**. Es potestad de la Dirección del Servicio verificar la calidad de los trabajos realizados, los productos generados y los resultados obtenidos, comunicando las posibles disconformidades a la Coordinación.

  Es responsabilidad de la Coordinación velar por la calidad de los servicios prestados, tomar las acciones correctoras necesarias y proponer a la Dirección las modificaciones que estime para la mejor prestación del servicio.

  La reiterada disconformidad en la prestación de los servicios profesionales con los conocimientos y aptitudes demostradas, o con la actitud y el grado de colaboración ofrecidos, así como las reiteradas faltas de cumplimiento del acuerdo de nivel de los servicios, será motivo de solicitud de la sustitución del técnico o técnicos concretos, miembros del equipo de trabajo, por otro/s que cumpla con los niveles de conocimiento y experiencia solicitados.

- **Los plazos y periodos de disponibilidad del servicio.** Entendiendo por tal los periodos durante los cuales es posible disponer de los técnicos que componen el equipo de trabajo de acuerdo a su dedicación al proyecto y a la carga de trabajo planificada y acordada para cada periodo de seguimiento.

  El adjudicatario deberá velar por que la disponibilidad del servicio sea la acordada, informando de cualquier incidencia o indisponibilidad a la Dirección. La ausencia o falta total de disponibilidad del servicio por parte del adjudicatario de forma reiterada aunque discontinuada, o por un periodo continuado podrá ser motivo de rescisión del contrato.

  En cualquier caso, y para algunas situaciones concretas, se establecen una serie de plazos máximos admisibles de los que podrá disponer el adjudicatario antes de se considere que el nivel de servicio acordado está

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	45/65

siendo incumplido, y por tanto sea penalizado. Estos plazos son los umbrales de cumplimiento de determinados indicadores mensurables del nivel del servicio acordado.

5.1 Indicadores del servicio, objetivos y penalizaciones de calidad del 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	KPIs	Descripción del calculo del ANS	ANS	Penalización
Diseño de elementos gráficos estándar	Tiempo de ejecución Peticiones reabiertas	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	**8 h**	0,1 hora de Consultor por hora absoluta de retraso
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso"	**<35% al mes**	1 hora de Consultor por punto porcentual de tiques reabiertos que supere el ANS
Elaboración de informes	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	**< 100 h**	1 hora de Consultor por hora absoluta de retraso
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso"	**<35% al mes**	1 hora de Consultor por punto porcentual de tiques reabiertos que supere el ANS
Formación	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	**< 100 h**	1 hora de Consultor por hora absoluta de retraso
Actualización de contenidos	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	**< 8 h**	0,1 hora de Consultor por hora absoluta de retraso
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso"	**<35% al mes**	1 hora de Consultor por punto porcentual de tiques reabiertos que supere el ANS
Creación de contenidos	Tiempo de ejecución Peticiones reabiertas	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	**< 8 h**	0,1 hora de Consultor por hora absoluta de retraso
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso"	**<35% al mes**	1 hora de Consultor por punto porcentual de tiques reabiertos que supere el ANS

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	46/65

Grabación de contenidos	Tiempo de ejecución Peticiones reabiertas	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo pasado en estado "Pendiente de usuario" y "Ejecutado - pendiente de validar"	**< 8h**	0,1 hora de Consultor por hora absoluta de retraso
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso"	**<10%**	1 hora de Consultor por punto porcentual de tiques reabiertos que supere el ANS
Búsqueda de información	% de tiques propuestos aprobados	% de tiques propuestos aprobados	**>50% al mes**	1 hora de Consultor por punto porcentual de tiques que supere el ANS
Revisión de contenidos	% de tiques propuestos aprobados	% de tiques propuestos aprobados	**>50% al mes**	1 hora de Consultorpor punto porcentual de tiques que supere el ANS

5.2 Indicadores del servicio, objetivos y penalizaciones de disponibilidad del servicio

Plazo de Arranque.

Es el plazo para el comienzo de los trabajos objeto de la presente contratación. Coincide con la duración de la fase de Arranque tal como se definió en el apartado 4.1.1. Comenzará a contabilizarse desde la fecha de comunicación de la adjudicación y se considerará finalizado cuando se hayan concluido todas las actividades preparatorias para poder iniciar la prestación del servicio a las que el adjudicatario se comprometiera en su oferta, y la Dirección del Servicio así lo certifique.

Plazo de Adquisición.

Es el plazo en el que cada uno de los técnicos ofertados dentro del equipo de trabajo inicial se adaptan y forman para prestar cada uno de los servicios definidos en la oferta y se les pueda demandar todos los servicios que deberá prestar de acuerdo a su perfil profesional, tal como se definió en el apartado 4.1.2.

Se trata pues de un plazo aplicable sólo a los miembros del equipo de trabajo inicial que se incorporará al proyecto, no a posteriores incorporaciones por adición o sustitución de técnicos, que se regirán por los plazos indicados más abajo.

Comenzará a contabilizarse desde la fecha de comunicación de la adjudicación, finalizando en el momento en que el técnico haya realizado la “adquisición” completa de los diferentes proyectos de los que se hará cargo y comience a recibir peticiones de servicio por indicación de la Dirección.

Preaviso de Baja en el Equipo de Trabajo.

Es la antelación con la que el adjudicatario debe avisar a la Consejería de que

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	47/65

se va a producir la salida de un componente del equipo de trabajo, bien por causas motivadas por la empresa adjudicataria, bien por causas motivadas por el propio técnico miembro del equipo de trabajo. Comenzará a contabilizarse desde la fecha en la que se produce el aviso formal a la Consejería hasta la fecha en la que el técnico sale del equipo de trabajo, existiendo por lo tanto un valor independiente para cada posible sustitución/técnico.

A efectos de medición del nivel de servicio, en cada periodo de seguimiento se contabilizarán sólo aquellas salidas (o bajas) que se hayan cerrado, no las que aun estén en curso, es decir aquellas en las que la baja del técnico saliente se haya producido de forma efectiva dentro del periodo. Las que aún estén en curso se contabilizarán en el siguiente periodo.

Plazo de Sustitución a petición del Adjudicatario.

Relacionado con el indicador anterior, es el plazo necesario para que se produzca la sustitución de un miembro del equipo de trabajo en todos aquellos casos en los que dicha sustitución no haya sido solicitada por la Consejería. Hay que tener en cuenta que una baja en el equipo de trabajo (que debe ser siempre preavisada en cualquier caso) irá seguida habitualmente de una sustitución del técnico saliente por otro de igual perfil, categoría y aptitud. No obstante también podría no producirse dicha sustitución si las circunstancias particulares del proyecto en ese momento así lo aconsejan y la Dirección así lo decide (lo cual no exime al adjudicatario de preavisar las salidas del equipo de trabajo), no siendo de aplicación en esos casos este indicador.

Comienza a contabilizarse en el momento en que se identifica la necesidad de la sustitución, marcando este hecho la comunicación formal o la reunión en la que el adjudicatario pone de manifiesto la situación (es necesario sustituir a un miembro del equipo por otro) y se compromete (por escrito en caso de sólo mediar comunicación y no reunión, o en el acta de la propia reunión en otro caso) con el plan de transición y transferencia de conocimiento que se defina para la ocasión. Termina de contabilizarse cuando el nuevo técnico entrante se incorpora de forma efectiva al equipo de trabajo y puede recibir y ejecutar peticiones de servicio.

A efectos de medición del nivel de servicio, en cada periodo de seguimiento se contabilizarán sólo aquellas sustituciones que se hayan cerrado, no las que aun estén en curso, es decir aquellas en las que la incorporación del técnico entrante se haya producido de forma efectiva dentro del periodo. Las que aún estén en curso se contabilizarán en el siguiente periodo, salvo que a la fecha de finalización del contrato existiesen sustituciones sin cerrar; en este caso el valor de este indicador se contabilizará como si la sustitución se hubiese producido en la fecha de finalización.

Plazo de Sustitución a petición del la Dirección.

Es el plazo necesario para que se produzca la sustitución de un miembro del equipo de trabajo en todos aquellos casos en los que dicha sustitución haya sido solicitada por la Consejería a través de la Dirección.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	48/65

Comienza a contabilizarse en el momento en que se identifica la necesidad de la sustitución, marcando este hecho la comunicación formal o la reunión en la que la Consejería pone de manifiesto la situación (es necesario sustituir a un miembro del equipo por otro). Termina de contabilizarse cuando el nuevo técnico entrante se incorpora de forma efectiva al equipo de trabajo y puede recibir y ejecutar peticiones de servicio.

A efectos de medición del nivel de servicio, en cada periodo de seguimiento se contabilizarán sólo aquellas sustituciones que se hayan cerrado, no las que aun estén en curso, es decir aquellas en las que la incorporación del técnico entrante se haya producido de forma efectiva dentro del periodo. Las que aún estén en curso se contabilizarán en el siguiente periodo, salvo que a la fecha de finalización del contrato existiesen sustituciones sin cerrar, el valor de este indicador se contabilizará como si la sustitución se hubiese producido en la fecha de finalización.

Número de Sustituciones.

Este indicador contabiliza el número de sustituciones que se han producido en los técnicos que conforman el equipo de trabajo, independientemente de si la sustitución se ha producido a petición de la Dirección o a petición del adjudicatario, o de los motivos que la han causado (disconformidad en la prestación de los servicios profesionales con los conocimientos y aptitudes demostradas, o con la actitud y el grado de colaboración ofrecidos, faltas de cumplimiento del calendario planificado de prestación de los servicios, necesidades internas de la empresa adjudicataria, circunstancias motivadas por el propio técnico y ajenas al adjudicatario,...).

A efectos de su cómputo, no se entenderá por sustitución la salida de un técnico del equipo de trabajo motivada bien por una reducción de las cargas de trabajo en el proyecto o bien por tratarse de una salida programada de un técnico adicional que se incorporó al equipo temporalmente para un periodo prefijado y acordado.

Se contabilizará cada sustitución durante todo el plazo de ejecución del contrato una vez producida esta o bien al final el periodo de ejecución para aquellas sustituciones que estuviese aún en curso y sin cerrar.

Plazo de Incorporación de Técnicos Adicionales.

Si durante la ejecución del contrato, y debido a la evolución de las cargas de trabajo del proyecto, se considerase necesaria la incorporación de algún(os) recurso(s) adicional(es) al equipo de trabajo consolidado, la Consejería, a través de la Dirección podrá solicitar dicha incorporación al adjudicatario (de entre los perfiles profesionales disponibles, y con los conocimientos y aptitudes requeridos previamente definidos en la solvencia técnica) durante el periodo de tiempo acordado por ambas partes.

Comienza a contabilizarse en el momento en que se identifica tal necesidad, marcando este hecho la comunicación formal o la reunión en la que la

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	49/65

Consejería pone de manifiesto la situación (es necesario incorporar un nuevo miembro al equipo de trabajo). Termina de contabilizarse cuando el nuevo técnico entrante se incorpora de forma efectiva al equipo de trabajo y puede recibir y ejecutar peticiones de servicio.

Por lo tanto el valor de este indicador establece el plazo de preaviso requerido por el adjudicatario para incorporar recursos adicionales.

Plazo de Salida de Técnicos.

Análogo al indicador anterior pero en la situación contraria: mide el plazo de tiempo necesario para que un técnico del equipo de trabajo que haya sido incorporado al mismo de forma adicional al equipo inicialmente consolidado, salga del mismo debido a que las cargas de trabajo habidas en el proyecto hayan disminuido y por tanto la necesidad que motivó su incorporación haya dejado de existir.

Comienza a contabilizarse en el momento en que se identifica tal necesidad, marcando este hecho la comunicación formal o la reunión en la que la Consejería pone de manifiesto la situación (es necesaria la salida de un miembro al equipo de trabajo sin que ello produzca la sustitución del mismo por otro equivalente). Termina de contabilizarse en el momento en que se produce la salida real del técnico del equipo de trabajo.

Por lo tanto el valor de este indicador establece el plazo de preaviso requerido por el adjudicatario para cesar a un recurso dentro del equipo y por tanto efectuar su salida del proyecto.

Indisponibilidad del Servicio.

Se entiende por indisponibilidad del servicio el periodo o periodos durante los cuales el servicio en cuestión no desempeña sus labores ni presta sus servicios profesionales en el marco de la planificación acordada por motivos no justificados, es decir, cualquier otro distinto de las causas laborales legítimas tales como vacaciones autorizadas o permisos reconocidos.

Se contabilizará el tiempo de indisponibilidad del servicio por el incumplimiento de la planificación mensual. Para su cómputo se calculará el porcentaje de de tiempo, en horas de trabajo dentro de cada periodo de seguimiento, durante el cual el servicio no ha estado disponible con respecto al total de horas de trabajo del periodo en función de la dedicación planificada.

Objetivos de cumplimiento y penalización por incumplimiento

A continuación, para cada uno de los indicadores definidos en el apartado anterior, se establece un objetivo de cumplimiento, con la forma de un umbral o valor máximo expresado en la métrica o unidad de medida correspondiente. Se considerará que el nivel de servicio acordado se está cumpliendo si el adjudicatario no supera estos umbrales máximos.

En caso contrario, se incurrirá en las penalizaciones establecidas en el apartado siguiente.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	50/65

INDICADOR	**MÉTRICA** (unidad de medida)	**OBJETIVO** (umbral máximo admisible)	**PENALIZACIÓN**
Plazo de Arranque	Días naturales	≤ 10	5 horas de Consultor por jornada de retraso
Plazo de Adquisición	Días naturales	≤ 15	5 horas de Consultor por jornada de retraso
Preaviso de Baja en el Equipo de Trabajo	Días naturales	≤ 7	5 horas de Consultor por jornada de retraso
Plazo de Sustitución a petición del Adjudicatario	Días naturales	≤ 10	5 horas de Consultor por jornada de retraso
Plazo de Sustitución a petición del Dirección Servicio	Días naturales	≤ 10	3 horas de Consultor por jornada de retraso
Número de Sustituciones	Cardinal (nº veces)	≤ 5	5 horas de Consultor por Sustitución adicional
Plazo de Incorporación de Técnicos Adicionales	Días naturales	≤ 12	3 horas de Consultor por jornada de retraso
Plazo de Salida de Técnicos	Días naturales	≤ 7	5 horas de Consultor por jornada de retraso
Indisponibilidad del Servicio	% horas de trabajo mensuales	≤ 5%	5 horas de Consultor por jornada

El incumplimiento de los valores objetivo detallados en el punto anterior será motivo de penalización. Sólo se penalizará como incumplimiento a partir del valor umbral específico de cada indicador, considerándose la cantidad restante (la que no exceda dicho umbral) como un margen para el adjudicatario.

Con independencia de la penalización aplicada, un incumplimiento del nivel de servicio no será facturable a la Consejería, es decir, y como ejemplo: las horas de indisponibilidad del servicio motivadas por la ausencia por causa injustificada de un técnico concreto (miembro del Equipo de Trabajo) no serán facturables a la Consejería en ningún caso, con independencia de que, adicionalmente, ello pudiera motivar una penalización económica al adjudicatario en la facturación por incumplimiento del nivel de servicio acordado.

El cálculo de las posibles penalizaciones se fijará en las reuniones de seguimiento del Comité de Dirección como se mencionó en el apartado 3.1.4, a partir del informe de seguimiento presentado por la Coordinación, pudiendo acordar dicho Comité la no aplicación de alguna penalización en aquellos casos en los que así lo estime oportuno, y en particular cuando existan causas ajenas al proyecto que hayan provocado (o influido en) los incumplimientos producidos.

La penalización supondrá una minoración sobre el importe a certificar en el periodo que está siendo objeto de seguimiento, y para su cálculo tomará como

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	51/65

base la tarifa por hora del Consultor (**COh**).

Tras calcular (si las hubiera) el valor de las posibles penalizaciones, estas se detraerán del importe que se vaya a certificar en el periodo, y se emitirá la factura correspondiente por un importe igual al valor así ajustado de la certificación.

6 CONDICIONES GENERALES

6.1 Confidencialidad de la información

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

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 de la Consejería, 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 994/1999, de 11 de junio, que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que con-tengan 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. En particular, se deberá incluir en el sistema una funcionalidad que permita la obtención de información para el ciudadano en caso de que éste pudiera ejercer sus derechos de consulta, modificación o cancelación de la información, así como para realizar las actuaciones derivadas, en su caso, de este derecho. 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 Consejería en el momento en que ésta lo solicite.

Asimismo, no se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de la Junta de Andalucía.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	52/65

6.2 Arquitectura de los Desarrollos con Tecnología Web

Las tareas propias de la parte cliente se realizarán utilizando las herramientas de desarrollo que determine el director de proyecto, de común acuerdo con el jefe del proyecto, teniendo en cuenta su posible integración con otras herramientas de soporte a una arquitectura de tres capas. El interface de usuario (capa de presentación) deberá ser lo más independiente posible del navegador usado.

6.3 Accesibilidad Web

Deberán respetarse las normas de accesibilidad wai-aa, así como las directrices de accesibilidad de la web establecida en la normativa de la Junta de Andalucía y en las directivas europeas, al menos en la parte pública de la web.

En el caso de que los trabajos supongan la realización de algún desarrollo web a medida, el producto desarro-llado deberá ser compatible con los navegadores más usados del mercado con los que puedan contar las posibles plataformas y sistemas operativos de los clientes, ya sean de licencia o de fuente abierta. Asimismo, deberá garantizarse el buen funcionamiento del sistema bajo Guadalinex en sus versiones 5, 6, 7 y 8.

El producto desarrollado deberá mantener una accesibilidad acorde con lo descrito en el artículo 5, sección primera del "Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social" (Real Decreto 1494/2007 de 12 de noviembre), en el que se indica que *"La información disponible en las páginas de Internet de las administraciones públicas deberá ser accesible a las personas mayores y personas con discapacidad, con un nivel mínimo de accesibilidad que cumpla las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004"*.De acuerdo con la Resolución de 3 de septiembre de 2012, de la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, la norma 139803:2004 ha sido sustituida por la UNE 139803:2012, por lo que será de aplicación esta última.

Esta obligación no será aplicable cuando una información, funcionalidad o servicio no presente una alternativa tecnológica económicamente razonable y proporcionada que permita su accesibilidad, tal y como se refleja en la disposición adicional quinta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI), modificada por la Ley 56/2007, de 20 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (LISI) *"… En todo caso, las páginas satisfarán, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. Excepcionalmente, esta obligación no será aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad"*.

Por tanto, cualquier sitio web, microsite o aplicación web que pertenezca o dependa directamente de la Junta de Andalucía cumplirá todas estas pautas

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	53/65

para permitir que personas con discapacidad puedan acceder a sus contenidos y garantizar el cumplimiento de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

6.4 Gestión de usuarios y el control de accesos

En el caso de que el sistema realice el tratamiento de datos personales. En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (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 cualquier caso. En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, 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 relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades. En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,....) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

Tratamiento de Datos Personales. El adjudicatario, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del organismo contratante, como responsable del proyecto, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	54/65

y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley Orgánica 15/1999 y que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal".

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

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….

6.5 Seguridad

Los trabajos deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

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

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	55/65

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.

6.6 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.

6.7 Marco metodológico

Aunque este expediente no es un servicio de construcción si en determinados servicios (por ejemplo Migración) se requiriese algún servicio de construcción el adjudicatario debe respetar el marco metodológico de la Junta de Andalucía.

MADEJA es el Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía y tiene por objeto principal establecer las directrices aplicables a las actividades del desarrollo y explotación del software, así como dar a conocer los recursos y herramientas que están a disposición de los equipos de trabajo para tales fines.

Los sistemas y proyectos deberán estar alineados y cumplir con las directrices de MADEJA, por lo que 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. Asimismo los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados se adecuarán también a lo que dicte MADEJA, debiendo además satisfacer la normativa de calidad de la Consejería.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección:

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	56/65

http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja

donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

Debido a la propia naturaleza del presente proyecto, dentro del marco que supone MADEJA, se deberá prestar especial atención y consideración a las directrices, recursos, herramientas, etc. de los subsistemas de INGENIERÍA y de VERIFICACIÓN.

El licitador podrá proponer la adaptación de un marco concreto, teniendo en cuenta que debe ser compatible con las directrices de MADEJA de la Junta de Andalucía y con las actuales normas de calidad en el desarrollo y buenas prácticas de la Consejería o de su Oficina de Proyectos/Calidad.

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

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

6.8 Estándares

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

6.9 Marco tecnológico. Herramientas

El licitador se compromete a usar las herramientas de gestión, técnicas y de seguimiento que indique la Consejería, y a seguir sus directrices al respecto. El uso de otras herramientas distintas a las indicadas a continuación por propia iniciativa del adjudicatario no lo exime de esta obligación.

Esta relación de herramientas no debe considerarse estática, pudiendo la Consejería incorporar o sustituir cualquiera de ellas durante la vigencia del contrato o ampliarlas funcionalmente durante la vigencia del contrato, incluso como resultado de una propuesta del adjudicatario. En este mismo sentido, se valorarán las propuestas del adjudicatario relativas a ampliaciones funcionales de las mismas mediante la integración de pluggins, atendiéndose en este caso a lo dispuesto en el apartado 6.10 Software Comercial. Licencias del presente documento. Por su parte, La empresa adjudicataria prestadora del servicio se compromete al uso de dichas herramientas según las instrucciones que se detallan a continuación.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	57/65

Se prevee utilizar un solo canal de comunicación del servicio a través de una herramienta de gestión a proporcionar por la Consejería (podrá basarse en herramienta existentes en su Oficina de proyecto, actualmente basado en Redmine)

El licitador podrá proponer en su oferta una determinada adaptación, configuración o parametrización de la herramienta, debiendo justificar dicha modificación y explicitar el valor añadido y las ventajas que supondrían para la Consejería. En caso de resultar adjudicatario, la empresa prestadora del servicio será la encargada de realizar todas las labores de instalación, configuración, parametrización, despliegue,... necesarias en la herramienta.

Los datos de REDMINE se utilizarán por la Consejería para la verificación del estado de las tareas objeto del contrato. Dichos datos, aunque sean de uso compartido entre la Consejería y la empresa adjudicataria, serán confidenciales y no podrán ser cedidos a terceros sin la autorización expresa de la Consejería.

Las imputaciones de horas y las dedicaciones de los miembros del equipo de trabajo se mantendrán inicialmente en la herramienta de Gestión de Proyectos. Análogamente, el seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio, el cálculo de los indicadores que lo componen y la determinación -si procede- de los incumplimientos también serán llevados a cabo utilizando la misma herramienta de Gestión.

No obstante lo anterior, el licitador en su oferta podrá proponer otra(s) herramienta(s) distinta(s) si lo considera conveniente, propuesta que sólo serán valoradas positivamente si, del proceso de lectura y evaluación de las ofertas, se considerase que aportan un valor añadido o diferencial a la propuesta técnica y que generan un beneficio o suponen una utilidad significativos para la Consejería.

En cualquiera de los casos, y con independencia de la(s) herramienta(s) que se utilicen finalmente para ello, serán responsabilidad del adjudicatario las labores configuración, personalización, parametrización e incluso -si procediese- de instalación de dicha(s) herramienta(s) durante la Fase de Arranque del proyecto en los términos y condiciones establecidos en el apartado 4.1.1.

6.9.1 Otras herramientas

Sin menoscabo de lo dispuesto en los apartados anteriores, cualquier otra herramienta que el licitador pudiera considerar necesaria para la correcta prestación de los servicios definidos en el apartado 2.4 deberá ser incluida en su oferta, motivando detalladamente la necesidad, las ventajas obtenidas con ello y los riesgos que supondría no contar con esas otras herramientas. En

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	58/65

cualquier caso, si resultara adjudicatario, será responsabilidad del prestador de los servicios dotarse de dichas herramientas, así como su instalación, configuración y parametrización e integración -si procede- con las restantes herramientas de la Consejería. A este respecto se atenderá a lo dispuesto en el apartado 6.10 Software Comercial. Licencias del presente documento.

6.10 Software Comercial. Licencias

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

En todo caso se valorará positivamente que las licencias de explotación sean ilimitadas o no sean necesarias, o sean suministradas por el adjudicatario.

6.11 Medios materiales, lugar y horarios de prestación del servicio

La prestación del servicio se llevará a cabo en las instalaciones que el adjudicatario disponga para tal efecto, salvo que por causas justificadas y en interés del proyecto se llegase a otro acuerdo al inicio del contrato. El equipo de trabajo estará localizado preferentemente en una sola sede para garantizar la comunicación y la integración entre las distintas personas que lo compongan.

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

En cualquier caso, y dada la naturaleza del trabajo, se deberá tener en cuenta que la presencia de los miembros del equipo de trabajo podrá ser requerida en las instalaciones de la Consejería, sedes de la Junta de Andalucía o donde ellos dispongan dentro del área metropolitana de Sevilla, y que una cierta fracción del tiempo de trabajo podrá trascurrir en dichas instalaciones, bien para asistencia a reuniones o comités con los usuarios de los proyectos, bien para realizar labores de apoyo/formación a áreas de la consejería tales como la oficina de proyectos/producción/sistemas, o bien para establecer la necesaria coordinación con la Dirección. El adjudicatario deberá garantizar que el

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	59/65

desplazamiento de los miembros del equipo de trabajo a las instalaciones de la Consejería se hará de forma ágil y bajo la demanda de la Dirección. Los costes de estos desplazamientos no serán facturables a la Consejería, debiendo estar previstos e incluidos en las tarifas brutas ofertadas por perfil.

1. Con carácter muy excepcional, y siempre que no sea posible su celebración mediante medios no presenciales tales como videoconferencia, se podrán convocar reuniones fuera de las instalaciones donde se está desarrollando la prestación del servicio, y fuera de las sedes de la Junta de Andalucia en el municipio de Sevilla, en las que la presencia física de algún miembro del equipo de trabajo fuese requerida. El adjudicatario asumirá los costes derivados de estos desplazamientos, debiendo tener en cuenta esta circunstancia a la hora de configurar su oferta.

Los medios materiales que necesite el equipo de trabajo correrán por cuenta de la empresa adjudicataria. Teniendo en cuenta la naturaleza del servicio a prestar, se requiere dotar de cierto grado de movilidad a los miembros del equipo de trabajo, por lo que el adjudicatario se compromete a poner a disposición del personal que realiza el servicio el equipamiento necesario (ordenador portátil, teléfono móvil, etc.) para la realización del mismo. Cuando dicho equipamiento deba ser conectado a la red interna de comunicaciones de la Junta de Andalucía, el adjudicatario se compromete a seguir las indicaciones y normas del Servicio de Informática correspondiente, pudiendo ser requerida la entrega del equipo para la adecuación a las normas de seguridad. Asimismo, y una vez finalizada la prestación del servicio, el adjudicatario se compromete a que ningún equipamiento pueda salir de la Consejería sin el permiso y la supervisión de los responsables de la misma para que pueda asegurarse, en caso de que así lo estime conveniente, que en dicho equipamiento no quede rastro de información del proyecto que pueda ser utilizada violando normas de seguridad y de confidencialidad de la información, o para fines ajenos al propio proyecto.

El horario de prestación de los servicios tendrá lugar de:

- De lunes a viernes con un horario continuo de: 08:00 a 19:00
- Disponibilidad de personal especializado para realizar tareas de gestión de contenidos fuera del horario regular del centro de servicios con aviso previo. Por ejemplo disponibilidad para publicar un contenido en sábado o día festivo.

La facturación máxima semanal de cada miembro del equipo de trabajo será de 40 horas, por lo que habrá que organizar el servicio adecuado al horario

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	60/65

solicitado.

No obstante lo anterior, y atendiendo a la naturaleza del servicio a prestar, se aceptarán fluctuaciones en esta imputación de horas semanales (que permitan facturar más de ese máximo semanal por recurso) sin necesidad de mediar la autorización previa de la Dirección del Servicio cuando estas fluctuaciones no superen el 10% del máximo de 40 horas semanales.

El adjudicatario comunicará a la Dirección Técnica del proyecto las posibles situaciones e incidencias que puedan afectar a la ejecución del servicio y a su propio horario, atendiendo en todo momento a sus indicaciones y requerimientos. Por su parte, la Dirección comunicará con la suficiente antelación al adjudicatario las necesidades especiales, los eventos o las actuaciones planificadas de los diferentes proyectos que pudieran repercutir en el horario de prestación de los servicios. Y en cualquier caso, autorizará la sobre-imputación de horas sobre el máximo previsto, en caso de emergencia y circunstancias excepcionales imprevistas en el normal desarrollo de los proyectos.

6.12 Cláusula Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)

La cooperación entre las Administraciones Públicas (AA.PP.) es esencial para proporcionar los servicios a los ciudadanos y garantizarles su derecho a relacionarse con ellas por medios electrónicos. Dicha cooperación requiere unas condiciones tales que permitan que la misma se pueda llevar a cabo con fluidez para lo cual es necesario que haya interoperabilidad.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, establece el conjunto de criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las AA.PP. para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad. Las normas técnicas de interoperabilidad previstas en su disposición adicional primera desarrollan ciertos aspectos concretos.

El ENI se ha elaborado a la luz del estado del arte y de los principales referentes en materia de interoperabilidad provenientes de la Unión Europea, normalización nacional e internacional, actuaciones similares en otros países, etc. El ENI se encuentra alineado con la Estrategia Europea de Interoperabilidad y el Marco Europeo de Interoperabilidad. Tanto el ENI, como sus normas técnicas de interoperabilidad, contemplan de manera sistemática el enlace con instrumentos equivalentes del ámbito europeo.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad persigue los objetivos siguientes:

- Comprender los criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	61/65

cuenta por las AA.PP. para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad que permita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redunda en beneficio de la eficacia y la eficiencia, y que eviten la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

- Introducir los elementos comunes que han de guiar la actuación de las AA.PP. en materia de interoperabilidad.
- Aportar un lenguaje común para facilitar la interacción de las AA.PP., así como la comunicación de los requisitos de interoperabilidad a la industria.
- La interoperabilidad se concibe desde una perspectiva integral, de manera que no caben actuaciones puntuales o tratamientos coyunturales, debido a que la debilidad de un sistema la determina su punto más frágil y, a menudo, este punto es la coordinación entre medidas individualmente adecuadas pero deficientemente ensambladas.

Más información:

http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Interoperabilidad_Inicio/pae_Esquema_Nacional_de_Interoperabilidad.html

6.13 Normas técnicas de Interoperabilidad

El Esquema Nacional de Interoperabilidad establece la serie de Normas Técnicas de Interoperabilidad que son de obligado cumplimiento por las AA.PP. y que desarrollan aspectos concretos de la interoperabilidad entre las AA.PP. y con los ciudadanos. Se trata de las normas que siguen junto con sus guías de aplicación y otros documentos de apoyo:

- Catálogo de estándares
- Documento electrónico
- Digitalización de documentos
- Expediente electrónico
- Política de firma electrónica y de certificados de la Administración
- Protocolos de intermediación de datos
- Relación de modelos de datos
- Política de gestión de documentos electrónicos
- Requisitos de conexión a la Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas
- Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, así como desde papel u otros medios físicos a formatos

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	62/65

electrónicos

- Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las Entidades Registrales
- Reutilización de recursos de información
- Reutilización y transferencia de tecnología nuevo
- Declaración de conformidad con el Esquema Nacional de Interoperabilidad
- URL´s de esquemas XML

Más información:

http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Interoperabilidad_Inicio/pae_Normas_tecnicas_de_interoperabilidad.html

6.14 Interoperabilidad

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

En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas garantizarán el cumplimiento y utilización de la siguiente relación extraída del catálogo de estándares del ENI5:

PAdES CODICE

XAdES WSDL

ETSI TR 102 038 (openDocument) HTML

ISO/IEC 26300:2006 CSS

OASIS 1.2 PNG

Strict Open XML TLS

PDF, PDF/A UTF

SOAP XML

WS-Security XSD

Además, y en virtud del artículo 11.2 del RD 4/2010 por el que se establece el ENI, se hará uso de los siguientes formatos no incluidos en el catálogo de estándares del ENI para dar cobertura a las funcionalidades de protocolo CMIS para acceso a repositorios documentales.

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	63/65

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

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

6.15 Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

Los ciudadanos confían en que los servicios disponibles por medios electrónicos se presten en unas condiciones de seguridad equivalentes a las que se encuentran cuando se acercan personalmente a las oficinas de la Administración. Además, buena parte de la información contenida en los sistemas de información de las AA.PP. y los servicios que prestan constituyen activos nacionales estratégicos. La información y los servicios prestados están sometidos a amenazas y riesgos provenientes de acciones malintencionadas o ilícitas, errores o fallos y accidentes o desastres.

El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, determina la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos. El ENS está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos para una protección adecuada de la información. Será aplicado por las AA.PP. para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestiones en el ejercicio de sus competencias.

El ENS se ha elaborado a la luz del estado del arte y de los principales referentes en materia de seguridad de la información provenientes de la Unión Europea, OCDE, normalización nacional e internacional, actuaciones similares en otros países, etc.

El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) persigue los siguientes objetivos:

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	64/65

- Crear las condiciones necesarias de confianza en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de la información y los servicios electrónicos, que permita a los ciudadanos y a las Administraciones Públicas, el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.
- Establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Ley 11/2007, que estará constituida por los principios básicos y los requisitos mínimos para una protección adecuada de la información.
- Introducir los elementos comunes que han de guiar la actuación de las Administraciones públicas en materia de seguridad de las tecnologías de la información.
- Aportar un lenguaje común para facilitar la interacción de las Administraciones públicas, así como la comunicación de los requisitos de seguridad de la información a la Industria.
- Aportar un tratamiento homogéneo de la seguridad que facilite la cooperación en la prestación de servicios de administración electrónica cuando participan diversas entidades.
- Facilitar un tratamiento continuado de la seguridad.
- En el Esquema Nacional de Seguridad se concibe la seguridad como una actividad integral, en la que no caben actuaciones puntuales o tratamientos coyunturales, debido a que la debilidad de un sistema la determina su punto más frágil y, a menudo, este punto es la coordinación entre medidas individualmente adecuadas pero deficientemente ensambladas.

Más información:

http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Seguridad_Inicio/pae_Esquema_Nacional_de_Seguridad.html

Firmado en Sevilla

El Jefe del Servicio de Aplicación de las TIC a la Transparencia, Gobierno Abierto y Portal

Código:	43CVe851PFIRMAihiSHgRFQj4QX8dt	Fecha	06/03/2018
Firmado Por	VICTOR OSUNA CARMONA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	65/65