Junta de Andalucía

CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA
Dirección General de Transformación Digital

Unión Europea

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "INCORPORACIÓN DE FUNCIONALIDADES PARA SOPORTE A LA INTEGRACIÓN DE NUEVOS TRÁMITES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INFORM@. LOTE 1: INCORPORACIÓN DE NUEVAS FUNCIONALIDADES, MEJORAS DEL SISTEMA Y SOPORTE DEL SISTEMA INFORM@. LOTE 2: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS INFOCOR Y E-INFORMES". EXPTE. CONTR2020 305137, SGT048/20TIC.

ÍNDICE

Sumario

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN....3
OBJETO Y CONTENIDO DEL CONTRATO....5
Especificaciones técnicas del lote 1: Nuevas funcionalidades del sistema Inform@, mejoras del sistema y soporte para incorporación de trámites....6
Especificaciones técnicas del lote 2: soporte y desarrollo adaptativo de los sistemas de información infocor y E-INFORMEs mientras se incorporan sus procedimientos al sistema de información Inform@....8
Horario de prestación del servicio, Normas y Procedimientos para los lotes 1 y 2....9
Funciones y responsabilidades de los principales actores del proyecto, para los lotes 1 y 2....10
Responsable del contrato....10
Jefe de Proyecto....11
Oficina técnica de Proyectos Horizontales....11
Equipo de Proyecto....11
Control y seguimiento....13
Plan de Proyecto....14
Software de Gestión del Servicio y Software de Atención a Usuarios....15
Metodología de desarrollo....16
Métrica v3....16
Metodología ágil SCRUM....16
Conformidad con MADEJA....16
Condiciones generales de realización, aplicables a los dos lotes del contrato....17
Confidencialidad de la información....17
Lugar de realización....17
Propiedad intelectual de los trabajos....17
Software Comercial. Licencias....17
Medios Materiales....17
Información de base....18
Seguridad....18
Sobre el uso de certificados y firma electrónica....18
Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente....18
Interoperabilidad....19
Carpeta ciudadana....19
Modelo de Interoperabilidad....19
Disponibilidad pública del software....20
Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos....20
En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades...21
Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas....21
Garantía....22

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.

A lo largo del año 2017 la Dirección General de Política Digital, actualmente Dirección General de Transformación Digital, impulsó el expediente de contratación denominado *"Desarrollo de un sistema para la tramitación electrónica de expedientes administrativos de emisión de informes y apoyo y soporte de los sistemas actuales",* con número de expediente SGT054/17TIC. Este contrato estaba estructurado en tres lotes:

- Lote 1: Desarrollo de los diferentes módulos del sistema de tramitación, integración con otros sistemas de información y formación para usuarios, tramitadores y administradores del sistema.
- Lote 2: Administración funcional y definición de nuevos procedimientos.
- Lote 3: Soporte y apoyo de los portales verticales INFOCOR, TARCJA y E-INFORMES.

El objetivo de esta contratación era desarrollar un sistema de información para la tramitación de procedimientos administrativos de emisión de informes que, en primer lugar incorporase la tramitación por medios electrónicos de los procedimientos recogidos en dos sistemas de información ya existentes y claramente obsoletos (INFOCOR y E-INFORMES), y que además permitiera incorporar la tramitación de nuevos procedimientos de emisión de informes que sean tramitados por otros centros directivos de la Junta de Andalucía.

Además, este nuevo sistema de información debía permitir incorporar la tramitación por medios electrónicos de los recursos especiales en materia de contratación presentados ante el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía (TARCJA). La inclusión de la tramitación electrónica de un procedimiento de recurso en un sistema de informes se decidió por razones de eficiencia y conveniencia, al estar el antiguo sistema de información TARCJA, también a sustituir, basado en la misma base de código fuente de programación que el sistema e-INFORMES. Seguir manteniendo el antiguo sistema TARCJA, también obsoleto, cuando se estaba migrando y abandonando el otro sistema con el que compartía la misma base de código fuente de programación era claramente ineficiente.

Para tal fin, el adjudicatario del lote 1 se encargaría de desarrollar el nuevo sistema de información, habiéndose descartado tomar como punto de partida a INFOCOR o a E-INFORMES (en todo el texto) debido a su obsolescencia tecnológica, mientras que el adjudicatario del lote 2 se ocuparía de realizar las tareas de modelado de los procedimientos administrativos a incorporar, haciendo uso de las herramientas corporativas PTWAND@ y TREW@ (en todo el texto). Por otro lado, el adjudicatario del lote 3 se encargaría de mantener los sistemas de información que iban a ser sustituidos por el nuevo sistema de información una vez estuviera disponible: INFOCOR, E-INFORMES y TARCJA, puesto que mientras tanto se debía garantizar su correcto funcionamiento.

Aproximándose la finalización de la ejecución del contrato de los lotes 1 y 3, el nuevo sistema de información para la tramitación de procedimientos de emisión de informes "INFORM@" está listo para su entrada en producción. Para garantizar su adecuado funcionamiento es necesario contratar los servicios de desarrollo adaptativo y soporte del mismo. Además, por el propio objetivo del sistema de no limitarse a soportar un número finito de procedimientos, e incorporar paulatinamente nuevos procedimientos de informes de cuyo modelado se encargará el lote 2, cuyo contrato todavía está en vigor, es necesario continuar la evolución del sistema, para que facilite utilidades y herramientas reutilizables a los usuarios del lote 2 que minimicen las tareas de desarrollo de software asociadas al modelado de procedimientos en el workflow corporativo Trew@, sobre el que está basado INFORM@.

Por otro lado, aunque el nuevo sistema de información va a estar listo para su puesta en producción dentro del plazo original contemplado de 27 meses de duración del contrato del lote 1, durante este tiempo no ha sido posible finalizar el modelado y carga en el sistema de los procedimientos de emisión de informes tramitados a través de los sistemas de información a sustituir INFOCOR y E-INFORMES. El principal motivo ha sido el enorme cambio en el alcance y definición de los procedimientos de tramitación asociados al recurso especial en materia de contratación, debido a las sustanciales modificaciones introducidas en este recurso por la entrada en vigor de Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, aprobada tres meses después de la publicación del anuncio de licitación del contrato de desarrollo del nuevo sistema en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (11 de Agosto de 2017).

De estos cambios, los que más impacto han tenido sobre el modelado de los procedimientos provenientes del sistema TARCJA han sido:

- Se ve notablemente ampliado el ámbito objetivo del recurso especial por lo que atañe a los contratos afectados, al reducirse los importes mínimos de los valores estimados para que sean recurribles: en los contratos de servicios se reduce de 209.000 euros a 100.000 euros, y en los de obra de 5.186.000 euros a 3.000.000 de euros. También se incluyen nuevos tipos de contrato como Acuerdos Marco, Sistemas de Adquisición Dinámicos, Contratos Administrativos Especiales o Contratos Subvencionados
- Se incrementa sustancialmente el número de actos administrativos susceptibles de impugnación, introduciéndose la posibilidad de impugnar nuevos actos de trámite cualificados como la admisión o inadmisión de licitadores o sus ofertas, o la posibilidad de recurrir modificados o encargos a medios propios.
- También se incrementa notablemente el número de entidades cuyos contratos son susceptibles de recurso, al introducirse el concepto de "poder adjudicador". Así, además de los contratos de las Administraciones Públicas, se incluyen en el ámbito de aplicación del recurso los del resto de poderes adjudicadores: fundaciones públicas, mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, partidos políticos, organizaciones sindicales y empresariales, y fundaciones y asociaciones vinculadas a cualquiera de estas si reúnen los requisitos para ser poder adjudicador.
- Además, como consecuencia de estos cambios se ha producido un considerable incremento del volumen de documentos y tamaño de los mismos que debe manejar el sistema, lo que ha obligado a introducir adaptaciones en el mismo.

Con la puesta en producción del nuevo sistema de información INFORM@, estarán cargados y listos para ser tramitados los procedimientos asociados al recurso especial en materia de contratación, permitiéndose por tanto la sustitución del sistema de información TARCJA. Sin embargo, no estarán todavía los procedimientos de informe actualmente gestionados por los sistemas de información INFOCOR y E-INFORMES, motivo por el que será necesario contratar los servicios de soporte y desarrollo adaptativo de estos sistemas para garantizar su adecuado funcionamiento, mientras no estén en condiciones de ser sustituidor por el sistema INFORM@.

2. OBJETO Y CONTENIDO DEL CONTRATO.

El objeto del presente expediente es la contratación de los servicios de desarrollo adaptativo correctivo, perfectivo, adaptativo y evolutivo del sistema de información INFORM@, así como los de soporte, asistencia a peticiones y consultoría en la instalación e implantación, manejo e integración de los productos y herramientas que lo componen.

Mientras se incorporan al sistema INFORM@ los procedimientos actualmente gestionados por medios electrónicos mediante los sistemas E-INFORMES e INFOCOR, es necesario garantizar el correcto funcionamiento de estos sistemas Por este motivo, se incluye también dentro del objeto de los trabajos a contratar los servicios de soporte y desarrollo adaptativo de E-INFORMES e INFOCOR.

En aplicación del artículo 46 de la DIRECTIVA 2014/24/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de febrero de 2014 sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE, la presente contratación se divide en dos lotes independientes, uno para el desarrollo adaptativo y el soporte de INFORM@, y otro para el desarrollo adaptativo y soporte de los sistemas INFOCOR y E-INFORMES que serán sustituidos por INFORM@. En la siguiente tabla se indica el objeto del contrato para cada uno de los lotes:

Lote	Objeto
Lote 1	Incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras del sistema. Soporte y asistencia técnica para el manejo, integración, configuración e implantación de INFORM@..
Lote 2	Desarrollo adaptativo correctivo, perfectivo, evolutivo y adaptativo de los sistemas de información INFOCOR y E-INFORMES. Soporte y asistencia técnica para el manejo, integración, configuración e implantación de INFOCOR y E-INFORMES.

Seguidamente se enumeran y describen brevemente los principales bloques de tareas del objeto de los trabajos de soporte y desarrollo adaptativo del sistema INFORM@ (lote 1), y de soporte y desarrollo adaptativo de los sistemas de información INFOCOR y E-INFORMES, durante el tiempo que se trata en incorporar sus procedimientos al sistema INFORM@ (lote 2), indicando las especificaciones técnicas que regirán el desarrollo de los trabajos durante la vigencia del contrato.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL LOTE 1: NUEVAS FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA INFORM@, MEJORAS DEL SISTEMA Y SOPORTE PARA INCORPORACIÓN DE TRÁMITES.

El sistema de información INFORM@ es un sistema genérico, capaz de incorporar nuevos procedimientos electrónicos, a partir de plantillas predefinidas, y haciendo uso de las herramientas proporcionadas por el módulo de administración funcional y modelado de procedimientos

Para que los nuevos procedimientos que se incorporen puedan hacer uso de las funcionalidades genéricas que el sistema ya ofrece en relación con las diferentes fases de un procedimiento administrativo, estos nuevos procedimientos deben cumplir unas "normas de modelado", que garantizan que estos nuevos procedimientos se ajustan a las plantillas definidas. El módulo de administración funcional se encarga de cargar y de validar los nuevos procedimientos que se desean incorporar al sistema, y en el caso de que cumplan las especificaciones establecidas por las normas de modelado inyecta la funcionalidad predefinida proporcionada por el sistema y procede a generar el procedimiento listo para comenzar a iniciar trámites.

El sistema INFORM@ ha sido desarrollado haciendo uso de los componentes de Administración Electrónica corporativos, descritos y disponibles en el Portal de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía[1]:

- TREWA como motor de tramitación, y TrewaAdm para la realización de tareas de administración ligadas al TREWA.
- Plataforma de Tramitación W@nda (PTWANDA), como framework que proporciona ya integrados el resto de componentes de administración electrónica (plataforma @firma, motor de tramitación Trew@, sistema de notificaciones telemáticas, Port@firmas, etc.) y funcionalidades básicas y de valor añadido presentes en la generalidad de tramitaciones. Además, las funcionalidades relacionadas con la tramitación
- Formula y Procesa para la definición de pantallas con formulario y de validaciones del contenido de sus campos.
- Portafirmas y Herramienta Centralizada de Verificación para la firma de documentos y la verificación de ésta firma.
- ARIES y NOTIFICA, para la práctica de registros y notificaciones fehacientes.
- Además, INFORM@ está integrado con la Ventanilla Electrónica, para aquellos procedimientos de informe o recurso destinados a la ciudadanía, y con la Carpeta Ciudadana.

El objeto de los trabajos a realizar en este primer lote será la prestación de los servicios de soporte y desarrollo adaptativo del sistema de información INFORM@. Concretamente:

- Desarrollo adaptativo correctivo, perfectivo, adaptativo y evolutivo de los productos y herramientas software que componen el sistema INFORM@.
- Soporte, asistencia a peticiones y consultoría en la instalación e implantación, manejo e integración de los productos y herramientas que constituyen INFORM@.
- Formación en la implantación y despliegue, integración con otros sistemas de información y utilización de los productos y herramientas de INFORM@.

[1] https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/

Dentro de los servicios de desarrollo adaptativo evolutivo, cobra una especial importancia el desarrollo de herramientas y utilidades reutilizables, que sirvan de apoyo a las tareas de modelado de procedimientos, minimizando las tareas de desarrollo a abordar durante el modelado. Aunque la mayor parte de las tareas asociadas al modelado de procedimiento se pueden abordar empleando las herramientas MODELA y TREWAADM, el motor de tramitación TREWA proporciona entidades de modelado que implica la realización de actuaciones de desarrollo: tareas de tipo pantalla (form), tareas de tipo informe (report), tareas de tipo módulo Web (URL), acciones, definición de variables, etc. Estas tareas de desarrollo inherentes al modelado, frenan el proceso de despliegue de los procedimientos en producción, requiriendo la realización de actuaciones de despliegue de artefactos de software sobre los entornos productivos por técnicos de sistemas, en lugar de utilizar solamente las herramientas de administración funcional proporcionadas por el sistema.

Otra problemática importante a la que se debe dar solución como parte de las tareas de desarrollo adaptativo es la de hacer evolucionar el sistema, tanto desde un punto de vista de arquitectura como funcional, para facilitar la coexistencia de procedimientos correspondientes a distintas familias de tramitación (actualmente emisiones de informes y resolución de recursos).

Los servicios serán consumidos mediante Órdenes de Trabajo, en las que la Dirección de proyecto y el jefe de proyecto del adjudicatario acordarán un dimensionamiento del esfuerzo de soporte o desarrollo adaptativo asociado a una determinada Orden, que será facturado tras la ejecución satisfactoria de la misma.

Para la adecuada prestación de los servicios de soporte y desarrollo adaptativo el adjudicatario encargado de su prestación deberá garantizar la disponibilidad de recursos por un esfuerzo equivalente a 3980 horas / hombre cada 12 meses, o 331,67 horas / hombre mensuales, de media. Junto con el catálogo de servicios ofertado, se deberá hacer una propuesta de línea base, entendiendo como tal la dedicación mínima garantizada a lo largo del ciclo de vida del proyecto, y se deberá incluir también un servicio de gestión de la capacidad que permita redimensionar esta línea base para adaptarla a la demanda de peticiones que puedan surgir.

Se incluirán, al menos dos seminarios de formación de 5 horas cada uno al año para los usuarios administradores.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL LOTE 2: SOPORTE Y DESARROLLO ADAPTATIVO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INFOCOR Y E-INFORMES MIENTRAS SE INCORPORAN SUS PROCEDIMIENTOS AL SISTEMA DE INFORMACIÓN INFORM@.

Durante el periodo de tiempo que dure la migración de los procedimientos actualmente tramitados a través de los sistemas E-INFORMES e INFOCOR al nuevo sistema INFORMA, es necesario garantizar la correcta operación de estos sistemas mientras sigan dando servicio a sus usuarios en producción.

El objeto de los trabajos a realizar en este segundo lote será la prestación de los servicios de soporte y desarrollo adaptativo de los sistemas INFOCOR y E-INFORMES. Concretamente:

- Desarrollo adaptativo, correctivo, perfectivo y evolutivo de los productos y herramientas software de estos sistemas.
- Soporte, asistencia a peticiones y consultoría en la instalación e implantación, manejo e integración de los productos y herramientas de estos sistemas
- Administración funcional y parametrización de estos sistemas.
- Formación en el manejo de los mismos para usuarios administradores.

Este soporte se prestará comúnmente de forma remota, y tendrá fundamentalmente una naturaleza reactiva. El servicio será prestado de forma continua e ilimitada hasta que los procedimientos administrativos actualmente tramitados a través de los sistemas INFOCOR y E-INFORMES pasen a ser tramitados por el sistema INFORM@, de tal forma que se deberán atender todas las peticiones de este soporte realizadas por la Dirección de Proyecto de la DGTD, que será la encargada de filtrar las peticiones procedentes de los usuarios finales de Consejerías y Organismos.

Para la adecuada prestación de los servicios de soporte y desarrollo adaptativo, el adjudicatario encargado de su prestación deberá garantizar la disponibilidad de recursos por un esfuerzo equivalente a 1725 horas / hombre cada 12 meses, o 143,75 horas / hombre mensuales**,** de media. Junto con el catálogo de servicios ofertado, se deberá hacer una propuesta de línea base, entendiendo como tal la dedicación mínima garantizada a lo largo del ciclo de vida del proyecto, y se deberá incluir también un servicio de gestión de la capacidad que permita redimensionar esta línea base para adaptarla a la demanda de peticiones que puedan surgir.

Se incluirá, al menos, un seminario de formación de 5 horas por cada periodo de 3 meses para los usuarios administradores.

Los servicios serán consumidos mediante Órdenes de Trabajo, en las que la Dirección de proyecto y el jefe de proyecto del adjudicatario acordarán un dimensionamiento del esfuerzo de soporte o desarrollo adaptativo asociado a una determinada Orden, que será facturado tras la ejecución satisfactoria de la misma.

El servicio quedará extinguido, y quedará el contrato resuelto, conforme a lo indicado en el PCAP, en el momento en el que el sistema de información INFORM@ incorpore en producción la tramitación de los procedimientos actualmente tramitados a través de los sistemas INFOCOR y E-INFORMES, y sus usuarios sustituyan el uso de estos sistemas por INFORM@.

5. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS LOTES 1 Y 2.

Las siguientes condiciones de prestación del servicio afectarán a los dos lotes en los que se subdivide la contratación.

El horario de prestación de servicio y en el que se contabilizan los tiempos acordados para los acuerdos de nivel de servicio ofertados (ANS) es de 9:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 19:00 de Lunes a Jueves. Los Viernes aplicará de 8:00 a 15:00 horas.

Las actividades abordadas por la empresa, indistintamente para ambos lotes, las atenderá un equipo de técnicos ubicado en sus propias instalaciones bajo un modelo de factoría de software o similar (en el sentido de que recibe órdenes de trabajo, las analiza, las valora, en su caso las construye y las entrega a la DGTD para su implantación y que, una vez aceptadas, las factura de acuerdo a la valoración inicialmente acordada).

Todo ello se gestionará a través de encargos de diferente granularidad denominados "Orden de Trabajo", con circuito de petición o encargo, propuesta de estimación, aprobación, ejecución y certificación de los trabajos asociados y tickets relacionados con el mismo. Para controlar las horas dedicadas consumidas durante la prestación del servicio, el jefe de proyecto del adjudicatario imputará las unidades de trabajo que se dedican a la Orden de Trabajo o a cada una de sus subtareas en las que se divida.

Los cambios en el equipo de trabajo, sea cual sea la naturaleza del cambio no implicarán revisión del ANS o justificación para su incumplimiento. Las incidencias o peticiones de los servicios de desarrollo adaptativo, correctivo y evolutivo se considerarán como resueltas a partir de su subida a producción (o entrega al equipo externo al ANS encargado de su subida) y siempre que se haya producido la actualización o generación de documentación correspondiente.

No serán contabilizados a efectos de ANS los errores o retrasos que se produzcan en los sistemas producto de mal funcionamiento de componentes no sujetos al ámbito de responsabilidad del proveedor. La empresa adjudicataria no será responsable de los retrasos producidos por falta de información a suministrar por los usuarios y/o la Dirección de proyecto y dichos retrasos no serán computados en las métricas del ANS.

Para la determinación de la prioridad de las peticiones de servicio se atenderá al grado de severidad de la petición (impacto que pueda tener sobre el funcionamiento de un servicio en producción, etc.), al orden de recepción de las mismas, y a los requisitos de la petición asociados a cada servicio (complejidad, tiempo necesario para ser satisfecha, recursos del proyecto necesarios para acometer, la petición, coordinación con otras actuaciones ya planificadas, etc).

En el caso de que coexistan varias peticiones de servicio sin resolver, el adjudicatario realizará una propuesta de priorización acompañada de un cronograma de trabajo, orientado a dar respuesta a todas ellas, que deberá ser aprobado por la Dirección de proyecto.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PRINCIPALES ACTORES DEL PROYECTO, PARA LOS LOTES 1 Y 2.

Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto. Los siguientes principios de organización aplican sobre los dos lotes en los que se divide el proyecto.

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

1. Dirección de Proyecto
2. Jefe de Proyecto
3. Oficina Técnica de Proyectos Horizontales.
4. Equipo de proyecto

Estos órganos y figuras se definirán para cada uno de los dos lotes en los que se divide el presente proyecto. A continuación se detallan las funciones y responsabilidades que desempeñarán estas figuras.

6.1. Responsable del contrato

Será designado por la Dirección General de Transformación Digital, le corresponde la dirección de proyecto, siendo sus funciones y responsabilidades las siguientes:

1. Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
2. Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
3. Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
4. Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
5. Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
6. Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
7. Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
8. Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
9. Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo (tanto del Jefe de Proyecto como del equipo del Proyecto) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.

10. Una vez aprobada por la Dirección de Proyecto la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el Jefe de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa del Dirección de Proyecto.
11. 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 Responsable del contrato podrá delegar sus funciones en la Oficina Técnica de Sistemas Horizontales, cuyos miembros podrán ejercer, de acuerdo a los criterios y objetivos marcados por el primero, realizar la interlocución con el Jefe de Proyecto y el Equipo de Proyecto del proveedor.

6.2. Jefe de Proyecto

Es aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

1. Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la Dirección de Proyecto.
2. Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
3. Proponer a la Dirección de Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
4. Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
5. Presentar al Responsable del contrato, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

6.3. Oficina técnica de Proyectos Horizontales.

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

6.4. Equipo de Proyecto

El equipo de proyecto será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego. El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por un Jefe de Proyecto y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije.

Puesto que es fundamental para la ejecución del proyecto conocer perfectamente tanto el entorno orgánico, funcional y tecnológico como el de la propia gestión de los servicios que se prestan en el marco del mismo, la rotación en el Jefe de Proyecto y del resto de miembros del equipo de proyecto por parte del adjudicatario, tendrá que ser previamente autorizada por la Dirección Técnica y requerirá de las siguientes condiciones:

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

Las propuestas de modificación de los componentes del equipo de trabajo o del jefe de proyecto deberán ser realizadas con un periodo de preaviso de 15 días de antelación.

La valoración final de la productividad y calidad del resultado de los trabajos corresponde al Responsable del contrato, siendo potestad suya solicitar modificaciones en el equipo de trabajo, con un preaviso de diez días, si existen razones justificadas que lo aconsejen. Además, deberá proveerse por parte de la empresa adjudicataria a sus técnicos de todo el material, equipo y licencias de software necesarias para el desarrollo de la actividad.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguiente bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Responsable del contrato.
- Reuniones de seguimiento, con periodicidad bimestral, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y de la Dirección de proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las Reuniones de seguimiento, de las que se realizarán las correspondientes notas de reunión, el Responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
- Independientemente de las Reuniones de Seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar las Revisiones Técnicas, para tratar temas puntuales.
- Tanto la gestión del conocimiento como el depósito de los productos fruto de los servicios prestados se realizarán utilizando las herramientas que para tal fin proporcione la DGTD, sin perjuicio de que se utilicen otras herramientas del proveedor si complementan a las anteriores o mientras el acceso a las primeras está disponible.

Estos principios aplicarán para cada uno de los lotes en los que se divide el presente proyecto.

8. PLAN DE PROYECTO.

Cada uno de los adjudicatarios de los distintos lotes del proyecto deberá definir, en coordinación con la Dirección del Proyecto y de acuerdo a su propuesta, un Plan de Proyecto que incluya al menos los siguientes elementos:

- Definición del Proyecto: alcance y objetivos.
- Cronograma del proyecto.
- Personas y recursos tecnológicos involucrados en el proyecto.
- Fases, hitos y entregas del proyecto.
- Definición de los órganos unipersonales y colegiados del proyecto.

Una vez elaborado este Plan de Proyecto, será consensuado con la Dirección del mismo. Una vez aprobado tendrá, a todos los efectos, carácter contractual en cuanto a plazos y acciones a emprender.

9. SOFTWARE DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y SOFTWARE DE ATENCIÓN A USUARIOS.

Las empresas proveedoras de los servicios incluidos en los lotes del presente contrato utilizarán el **software de gestión del servicio** que le indique la DGTD para el almacenamiento y gestión de los datos necesarios para el seguimiento del Servicio.

A su vez, y puesto que dentro del objeto de los servicios contratados se encuentra el soporte a usuarios, en el que desempeñarán el rol de tercer nivel o soporte de desarrollador, también deberá acceder a la **herramienta de service desk o de atención a usuarios** que le facilite la DGTD para atender aquellas incidencias o peticiones de servicio que le sean escaladas procedentes de los niveles 1 o 2 de atención de servicio.

El acceso de los técnicos del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por la Dirección de proyecto. El modo de acceso de este personal será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzca durante la ejecución del contrato.

Actualmente, en la DGTD se está utilizando como software de gestión del servicio una instancia personalizada del software Redmine, denominada TEO, y como software de service desk el especificado por el Centro de Información y Servicios de la DGTD.

La empresa adjudicataria deberá realizar las labores necesarias para la incorporación del servicio de soporte al Centro de Información y Servicios (CEIS) de la Consejería. Desde este Centro se concentran y canalizarán las consultas y labores de atención a dudas, incidencias, problemas, etc. por parte de los empleados públicos usuarios). En particular, siguiendo los niveles de atención en el CEIS, se definen:

- Nivel 1: Atención básica inmediata realizada por personal del Centro. La empresa adjudicataria de esta contratación realizará la formación necesaria al personal encargado de este nivel de atención. Asimismo, se elaborará también por su parte documentación de referencia donde se tipifiquen las consultas e incidencias más frecuentes así como sus respuestas, guías de atención, etc.
- Nivel 2: Atención especializada realizada en principio por personal propio del Centro. La Dirección del Proyecto podrá requerir a la empresa adjudicataria de esta contratación la asignación de personal para la prestación de soporte de este nivel, así como proporcionar la formación necesaria al personal del Centro.
- Nivel 3: Atención por personas usuarias expertas funcionales de la aplicación, pertenecientes a la Consejería.
- Nivel 4: Atención por responsables tecnológicos de las aplicaciones y sistemas, en concreto, realizada por la empresa adjudicataria de esta contratación. Se deberá disponer de recursos para la atención de las peticiones a través de la herramienta de gestión del Centro, generándose las órdenes de trabajo correspondientes.
- Nivel 5: Atención por responsables de alto nivel de la Consejería.

10. METODOLOGÍA DE DESARROLLO.

10.1. Métrica v3.

Los trabajos a realizar se adaptarán a la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Desarrollo adaptativo de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA versión 3 en la medida de lo posible. Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por la Dirección de proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interface "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA versión 3.

10.2. Metodología ágil SCRUM.

Dadas las características y circunstancias del proyecto a realizar y vistas experiencias pasadas en la aplicación de otras metodologías existentes, se estima adecuada la aplicación de una metodología ágil en el presente proyecto. En concreto, una de las más extendidas metodologías ágiles, denominada SCRUM, ampliamente extendida en importantes empresas de la industria del software desde los años 90, será tomada como base metodológica para las tareas de desarrollo a realizar en los dos lotes que componen este contrato.

Siguiendo los planteamientos de la metodología SCRUM se celebrarán reuniones (Sprints) con una periodicidad quincenal. La Dirección de Proyecto podrá redefinir de forma motivada los parámetros establecidos en la metodología, así como establecer personal propio que revise y asesore en el procedimiento de desarrollo del proyecto, teniendo este permiso de acceso a las instalaciones de la empresa para la supervisión de las actividades y prácticas aplicadas.

Se seguirá un modelo de desarrollo iterativo e incremental. El desarrollo incremental implica que al final de cada iteración se dispone de una parte de producto operativa, que se puede inspeccionar y evaluar.

Se establecerá una organización mediante equipos de trabajo definidos en función de la demanda para cada iteración. Cada equipo de trabajo realizará los trabajos asignados de forma autoorganizada, asumiendo los principios y valores ágiles comentados, así como aplicando las actividades y prácticas ágiles.

10.3. Conformidad con MADEJA.

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

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

11. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN, APLICABLES A LOS DOS LOTES DEL CONTRATO.

11.1. 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.

11.2. Lugar de realización

Por petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de la propia Consejería.

11.3. Propiedad intelectual de los trabajos

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

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

11.4. Software Comercial. Licencias

Si para la implantación de las soluciones propuestas a lo largo del desarrollo del contrato se requiriese un determinado software o herramienta que no posea la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, éste deberá ser proporcionado por el adjudicatario. Asimismo se deberá justificar en la oferta la necesidad de dicho software, las ventajas que aporta al proyecto e incluir un análisis completo y detallado de los costes, incluyendo modelo de licenciamiento y costes de licenciamiento (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.

Los costes de licenciamiento y soporte deberán correr por cuenta del adjudicatario durante todo el tiempo de desarrollo del proyecto. Así mismo se deberá incluir una formación adecuación para el personal técnico de la Consejería.

11.5. Medios Materiales

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

11.6. Información de base

La Junta de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

11.7. Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero.

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 conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

11.8. Sobre el uso de certificados y firma electrónica.

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.

11.9. Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente.

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía.

11.10. Interoperabilidad

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

Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas. El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

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.

11.11. Carpeta ciudadana.

Los sistemas objeto del presente contrato, en el caso de que el periodo de vida útil restante justifique su viabilidad, deberán integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos, de acuerdo con el contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

11.12. Modelo de Interoperabilidad

La Oficina Técnica de Interoperabilidad (OT-I), dependiente de la Dirección General de Transformación Digital (DGTD) de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, es la encargada de definir el modelo de interoperabilidad de los Sistemas de Información de la DGTD así como de los servicios de carácter horizontal desplegados en la plataforma de interoperabilidad de la CHIE. El alcance del modelo incluye, al menos, los siguientes aspectos:

- Estándares y normas a utilizar.
- Definición y gestión del Ciclo de vida de los Servicios y política de versionado de los mismos.
- Estrategia a seguir en los procesos de integración.
- Resolución de incidencias y soportes a usuarios en materia de interoperabilidad.

El adjudicatario ha de seguir las directrices que se deriven de este modelo, incluyendo el modelo de relación con la citada OT-I, así como la normativa que se defina en materia de interoperabilidad.

11.13. Disponibilidad pública del software

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la Junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. la empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del sistema de información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía. La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía; viniendo acompañada además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable.

11.14. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre.

En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, 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, de acuerdo a las consideraciones establecidas en el anexo II del ENS.

11.14.1. 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.

11.15. 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.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- etc.

12. GARANTÍA.

Los trabajos tendrán una garantía de doce (12) meses a partir de la aceptación de los trabajos por parte de la Dirección de Proyecto. Se aplicará a los dos lotes en los que se subdivide el contrato.

Esta garantía en las aplicaciones y documentación se considera a todos los efectos como mantenimiento correctivo. El periodo de garantía empezará a contar a partir de la fecha de aprobación por parte de la Dirección de Proyecto de las entregas realizadas.

Durante el periodo de garantía, el proveedor se compromete a la utilización de la misma herramienta que, durante la ejecución de los trabajos, la DGTD determine para la adecuada gestión del servicio (Redmine y NAOS).

EL JEFE DE SERVICIO DE COORDINACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Manuel Escobar Montes