PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, CONFIGURACIÓN, PARAMETRIZACIÓN Y PUESTA EN EXPLOTACIÓN DEL SAAS SPORTTIA PARA LA GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS, ASÍ COMO LOS INTERFACES DE COMUNICACIÓN DEL ENTERPRISE SERVICE BUS (ESB) E INTEGRACIONES NECESARIAS EN LA EMPRESA PÚBLICA, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).

Título: SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, CONFIGURACIÓN, PARAMETRIZACIÓN Y PUESTA EN EXPLOTACIÓN DEL SAAS SPORTTIA, PARA LA GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS, ASÍ COMO LOS INTERFACES DE COMUNICACIÓN DEL ENTERPRISE SERVICE BUS (ESB) E INTEGRACIONES NECESARIAS PARA LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS.

Expediente: C101-10AA-0621-0073.Lote1

Código CPV: 72000000

1. JUSTIFICACIÓN.

Los servicios y aplicaciones corporativas que ofrece la EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, están soportados por la infraestructura y los Sistemas Informáticos que se encuentran en las sedes de C/ Compañía 40, Málaga, AndaluciaLab (Marbella), C/Cervantes (Úbeda, Jaén), Hotel Escuela Convento Santo Domingo (Archidona, Málaga), Oficinas de Turismo, Estadio Olímpico puerta M, Sevilla, Instalaciones Deportivas de Huelva, Carranque (Málaga), La Garza (Linares, Jaén), La Cartuja (Sevilla), Centro de Alto Rendimiento (Sevilla),Tiro Olímpico (Camas, Sevilla), Estadio de la Juventud (Granada), Escuela de Golf de El Toyo (Almería), y en concreto a través de su red de comunicaciones y sus Centros de Proceso de Datos (CPD).

La Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A., dependiente de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, tiene entre otros objetivos la explotación de ocho instalaciones deportivas repartidas por la geográfica andaluza.

Los servicios que prestan estas instalaciones están enfocados a las entidades y colectivos deportivos andaluces y nacionales, así como conseguir la universalización de la práctica deportiva entre los andaluces, eliminando las barreras de acceso que puedan limitarla.

Turismo y Deporte de Andalucía realiza la gestión de sus instalaciones deportivas a través del software i2A-Cronos, que siendo un sistema propietario no permite la actualización y personalización necesarias para las instalaciones y los servicios demandados por los clientes actuales y las necesidades futuras proyectadas por Turismo y Deporte de Andalucia en busca de la centralización del cliente en los procesos para alcanzar altas cotas de satisfacción en la experiencia cliente durante el uso de nuestras instalaciones y servicios.

Después de acometer la implantación de una solución SAAS mediante un proyecto piloto en las Instalaciones Deportivas de la Cartuja (expediente de infocor 002448/2019/EIEPTD/INF), junto la implantación de un ESB (expediente de infocor 002615/2019/EIEPTD/INF) de interconexión entre

sistemas y habiendo obtenido resultados que cubren las necesidades actuales, se pretende extender dicha solución al resto de Instalaciones Deportivas dependientes de nuestra entidad.

2. OBJETO DE LA ADQUISICIÓN.

Se requiere la contratación, por parte de Turismo y Deporte de Andalucía, de la extensión de la implantación de la solución integral de gestión de instalaciones deportivas a las instalaciones de Huelva, Carranque (Málaga), La Garza (Linares, Jaén), Centro de Alto Rendimiento (Sevilla), Tiro Olímpico (Camas, Sevilla), Estadio de la Juventud (Granada) y Escuela de Golf de El Toyo (Almería), así como la continuidad de las Instalaciones Deportivas de La Cartuja.

Para ello se requiere la configuración del Software como Servicio en nube (SPORTTIA) para cada una de dichas instalaciones deportivas y la ampliación de los interfaces de comunicación del Enterprise Service Bus existente con los sistemas de gestión interna de Turismo y Deporte de Andalucía (ERP basado en Microsoft Dynamics Nav, gestión de dispositivos (IoT), accesos, tornos, máquinas de ejercicio Technogym, plataforma Mywellness, plataforma unificada de pagos telemáticos, etc…).

3. ANTECEDENTES

Turismo y Deporte de Andalucía actualmente gestiona las siguientes instalaciones deportivas:

- Centro Especializado de Alto Rendimiento de Remo y Piragüismo (Sevilla) CEAR
- Instalaciones Deportivas de La Cartuja (Sevilla) - IDLC
- Instalación Deportiva de Tiro Olímpico (Camas, Sevilla) - IDTO
- Parque Deportivo "la Garza", (Linares, Jaén) - PDLG
- Ciudad Deportiva de Huelva. - CDH
- Ciudad Deportiva de Carranque, Málaga. - CDC
- Estadio de la Juventud de Granada - EJG
- Escuela Pública de Golf El Toyo (Almeria) - EPGT

Las instalaciones deportivas tienen una media de 2.000 usuarios por centro que produjeron más de 1.750.000 usos entre todas las instalaciones en el año 2018.

Turismo y Deporte de Andalucía gestiona estas instalaciones, actualmente, con la aplicación cliente-servidor i2A-Cronos para la gestión de instalaciones deportivas y el servicio en la nube basado en la solución SPORTTIA.

En la actualidad, todas las Instalaciones Deportivas están conectadas a la red local de la empresa dentro de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. A través de esta red de datos se conectan con la aplicación de gestión actual, i2ACronos. Toda la información de la aplicación de gestión de Instalaciones actual se almacena en una base de datos MS SQL-Server. El centro de proceso de datos está localizado en el Estadio Olímpico de Sevilla.

Los controles de acceso de las instalaciones deportivas cuentan con tornos y portillos de entrada y salida para gestionar el control de acceso de usuarios distribuidos de la siguiente forma:

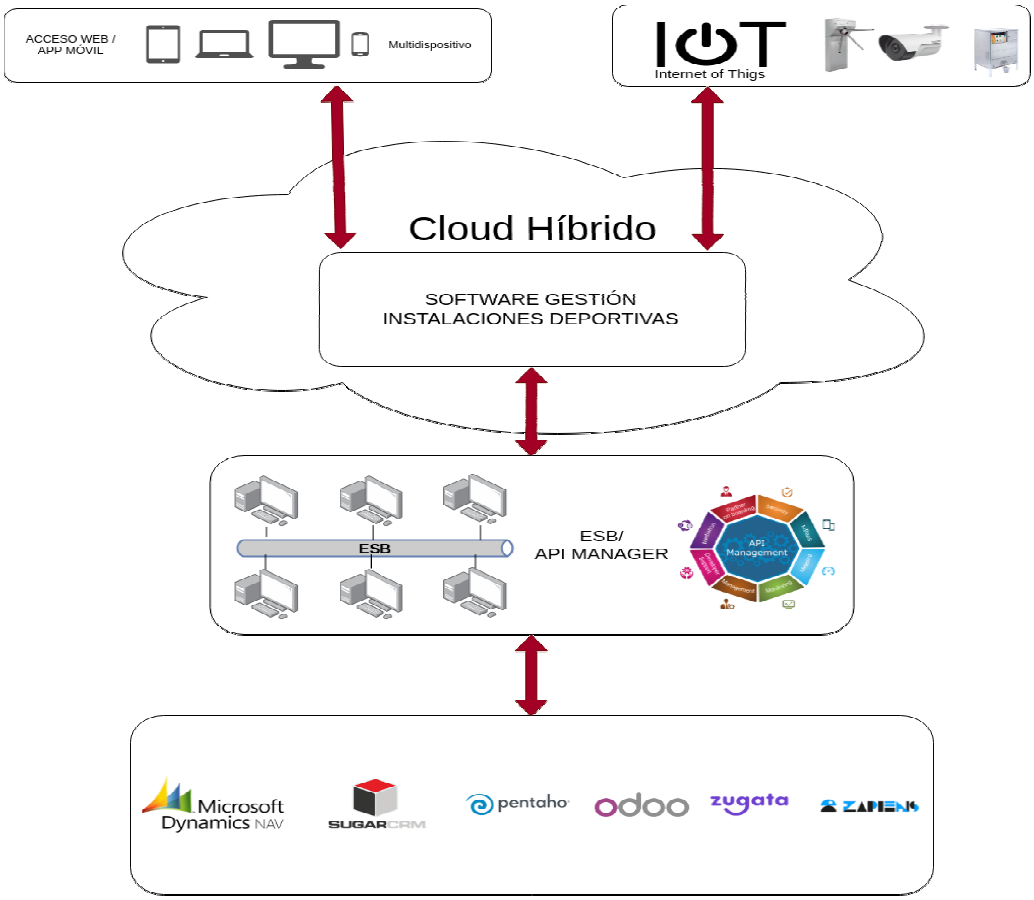
Tipo de control de acceso	IDLC	CEAR	IDTO	PDLG	CDH	CDC	EJG	EPGT
Torno bi-direccional simple	5	0	0	0	0	1	0	2
Torno bi-direccional doble	3	2	1	1	2	2	2	0
Portillo acceso minusválidos	6	2	1	1	2	2	2	2

Los controles de acceso están conectados, a través de la red de datos, a la aplicación de gestión donde diariamente se generan los permisos de acceso y se asignan a las tarjetas RFID de usuarios para permitir el acceso a las instalaciones u otros servicios accesibles con la tarjeta de usuario.

4. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS REQUERIMIENTOS PARA LA SOLUCIÓN DE SOFTWARE COMO SERVICIO

El sistema de software como servicio para la gestión de las instalaciones deportivas se conformará como el punto de entrada a la gestión de los servicios a los clientes/usuarios de las instalaciones. Quedará considerado como el sistema principal dentro de un sistema de gestión integral para la gestión de instalaciones de Turismo y Deporte de Andalucía, que se comunicará con el resto de elementos del mismo.

El sistema global estará realizado con componentes desacoplados o módulos, comunicándose entre ellos a través de un bus de interfaces (por ejemplo a través de servicios web, u otras soluciones automatizadas). La definición de estas interfaces y el desarrollo del Enterprise Service Bus será objeto de otro proyecto que se integrará con el Software como Servicio.



El sistema será operado a través de navegadores de internet (multidispositivo, accesible, responsive, securizado) y aplicaciones para plataformas móviles (al menos Android/iOS). Permitirá el acceso a funcionalidades de administración (por parte de los usuarios de gestión de las instalaciones deportivas) y a funcionalidades de usuario/cliente de las instalaciones deportivas (clientes/deportistas que hacen uso de los servicios de las instalaciones). Entre estas funcionalidades se encuentran las siguientes:

- Administración de espacios y servicios de las Instalaciones Deportivas.
- Reserva y alquiler de instalaciones y espacios deportivos.
- Reserva, inscripción y pago de actividades deportivas.
- Reserva e inscripción de eventos y competiciones deportivas.
- Realización de transacciones mediante plataforma unificada de pagos.

El software contará con una zona pública con información de la instalación sobre eventos, actividades, espacios e instalaciones deportivas disponibles, escuelas deportivas, etc., así como de una zona privada para cada usuario donde pueda realizar las reservas e inscripciones en actividades y/o espacios deportivos y realizar los pagos de los servicios demandados.

Módulos y Funcionalidades de la solución de Software como Servicio:

- **Gestión de clientes/socios** (tipos de socio, tipos beneficiario, socios, socios por persona, notas, gestión de carnets, acreditaciones y permisos). Los usuarios de los servicios deportivos podrán acceder a la plataforma de dos maneras: como usuario anónimo, pudiendo navegar y acceder a todo el contenido público de la misma; o como usuario registrado, pudiendo navegar y acceder a todo el contenido público, así como gestionar reservas, alquileres, inscripciones y realizar pagos. Los campos mínimos de los usuarios registrados serán nombre, apellidos, dirección (en formato estructurado), teléfono, fotografía y correo electrónico.

  El sistema de registro deberá realizar un control sobre los registros automatizados y contará con una petición de validación sobre las condiciones de uso y protección de datos de carácter personal, así como un sistema ágil de recuperación de contraseñas.

  Los usuarios, desde su área privada, podrán modificar sus datos personales y podrá conocer todos los movimientos realizados en su cuenta para su comprobación.

- **Gestión de servicios** (productos, espacios, tipos de entrada, tipos de bono y abono). Se deberá permitir la gestión completa online (reservas, alquiler, consultas, pagos, altas, bajas, anulaciones, tickets, etc.) de los espacios, actividades y eventos.

  La configuración de los elementos a gestionar se realizará de forma independiente en cuanto al horario, duración de tramos de alquiler, precios según días y sesiones, etc. Se definirán las tasas según horario y temporada y bloqueará espacios según las circunstancias.

- **Procesos administrativos** (caja, recibos, facturas, formas pago, grupos tarifas, tarifas, tipos descuento/incremento, impuestos, retenciones, familias, etc).

- **Control de accesos** (carnets, permisos acceso, registro accesos, consultas, aforo, entradas / salidas, autorizaciones, zonas antipassback, lectores, grupos lectores, grupos aforo, acceso manual). Debe ser compatible y realizarse la integración con todos los dispositivos de control de acceso, lectores de imágenes 2D, generación de códigos Bidi, tornos, lectores de tarjetas de proximidad, equipos informáticos y terminales de autoservicio existentes en las instalaciones deportivas, maquinas cardiovasculares y de peso libre o aquellos que se determinen y acuerden.

- **Gestión de alquileres de espacios y actividades** con pagos online (Recintos, luces, alquileres por persona, informes de ocupación). Los espacios a utilizar tendrán una gestión de disponibilidad del mismo a través del calendario de horarios, disponibilidad y precios. Se definirán espacios y recintos deportivos ubicando las instalaciones mediante coordenadas GPS.

  Los espacios podrán ser reservados o alquilados. En caso de ser alquilados, será necesario realizar el pago a través de Internet con tarjeta de crédito, por TPV virtual o monedero virtual, en metálico, domiciliar el pago (generándose remesas bajo las instrucciones del Cuaderno 19 de la serie "Normas y procedimientos bancarios" de la Asociación Española de la Banca) o por otros

posibles medios de pago. El TPV virtual a utilizar será el que actualmente Turismo y Deporte de Andalucía tiene concertado con alguna de las Entidades de Crédito Colaboradoras. La gestión de pagos deberá disponer como alternativa el funcionamiento off-line, permitiendo realizar cualquier operación ante la falta de conectividad.

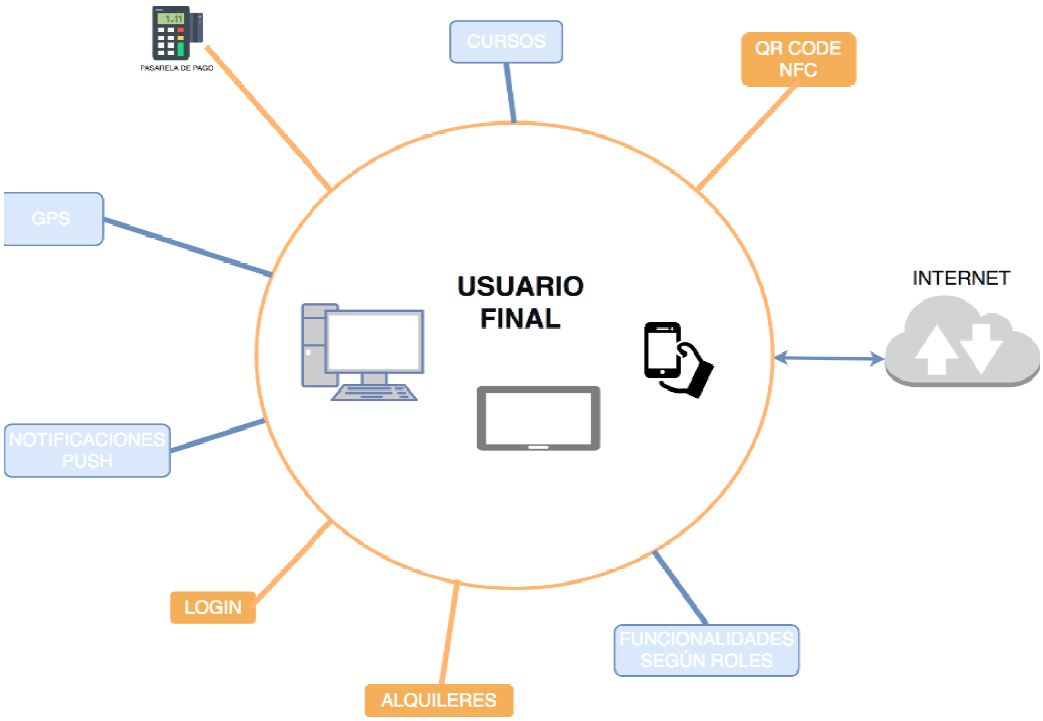
- **Gestión de Escuelas deportivas** (clases, alumnos, profesores, listas de espera, asistencia, turnos, períodos) y sus correspondientes reservas de espacios y recursos.
  Se permitirá la creación de eventos deportivos y ligas. La difusión, inscripción, cobro y control de los usuarios de los eventos. Además permitirá que usuarios afines a un deporte puedan compartir información e inscripción para atender a partidos y torneos entre ellos.
- **Gestión de alojamientos** (reservas/plazas libres, agenda, precios, ocupación, servicios asociados);

- **Gestión económica/facturación.** La información de gestión económica y facturación de los centros generada en el sistema debe integrarse diariamente con el ERP de Turismo y Deporte (Microsoft Dynamics Nav 2016).

- **Gestión de Configuración** (formatos carnet, formatos acreditaciones, configuración de tickets, etiquetas, recibos norma 60, facturas, monitores deportivos, formatos cobro, etc)

- **Gestión de notificaciones** (correo electrónico, email, mensajes a móviles, notificaciones push). Adicionalmente a la funcionalidad del sistema, se proveerá un bono de, al menos, 2.000 SMS/anuales gratuitos.

Gestión de usuarios. Mediante distintos perfiles de acceso (administrador, gestor deportivo, cliente/usuario/deportista, etc), los cuales podrán ser configurados en el sistema. Podrán asignarse varios perfiles a un mismo usuario. El sistema garantizará en cada caso el acceso a la información correspondiente al perfil de usuario y que corresponderá con los criterios de gestión establecidos por la Empresa.



- **Multi-empresa, multi-centro** (multi-instalación), con un sistema centralizado de información para la gestión y configuración global (a través de perfiles de administradores del sistema), así como para la gestión de los informes/Cuadro de mando.

- **Gestión automatizada de aceptación de normativa, RGPD y LOPD,** la aplicación permitirá una gestión automatizada y digital de este procedimiento, recogiendo la firma del usuario y aceptación de los términos que se determinen, asociando dicho documento a la ficha de usuario con facilidad de acceso y comprobación, así como en formato tipo pdf. Deberá reconocer dispositivos específicos de firma electrónica y digital, tipo wacom o similar, así como disponible e integrado con la app de la instalación.

- **Estructuración de los datos,** la estructura de datos se ajustará a lo definido por Turismo y Deporte de Andalucía, con especial énfasis en los datos de usuarios (Nombre, Apellidos, Dirección, código postal, etc..). En cualquiera de los casos, se definirá conforme a las necesidades e integraciones necesarias.

5. DESCRIPCIÓN, CALIDAD Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La empresa realizará los siguientes servicios:

- Puesta a disposición de uso, por parte de Turismo y Deporte, del sistema software de gestión de instalación deportiva como servicio (en la nube) de accesos a través de los principales navegadores de internet (Chrome, Firefox, Opera, Explorer, etc.) o aplicaciones en dispositivos móviles (Android e iOS).
- Parametrización y configuración de las instalaciones deportivas restantes (servicios de la instalación ofrecidos, espacios, clientes, gestión económico-financiera, control de accesos, etc.) en el sistema.
- Servicios de actualizaciones de software y adaptaciones a cualquier cambio normativo que pueda afectar a Turismo y Deporte de Andalucía.
- Formación para que los usuarios de la aplicación puedan hacer uso de ella, rentabilizando sus posibilidades, y en consecuencia garantizando su manejo.

Calidad del Servicio

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones del contrato será responsable de alcanzar el nivel de cumplimiento establecido, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento. Se establecen, a continuación, los Acuerdos de Nivel de Servicio:

ANS 1.- Arranque del servicio. El servicio deberá estar disponible en su totalidad y en funcionamiento, en treinta días naturales, a contar desde la fecha de formalización del contrato.

ANS 2.- Disponibilidad. El servicio deberá funcionar 24x7x365, con una disponibilidad anual mínima del 99,8%, siendo el adjudicatario el responsable de disponer de las medidas oportunas para garantizar este nivel de cumplimiento.

El periodo de referencia será el correspondiente a un año desde el inicio del contrato, mientras permanezca en vigor.

Nivel de cumplimiento de disponibilidad del servicio: 99,8%.

En caso de indisponibilidad del servicio por avería o actuación planificada se establecerán y habilitarán las correspondientes páginas de cortesía e información.

No se considerarán, en el cálculo de la disponibilidad, las actuaciones programadas que conlleven paradas, siempre que se comuniquen con la suficiente antelación, no inferior a una semana, y se produzcan fuera del horario establecido entre las 7:00 h y las 00:00 h, de lunes a domingo.

En los supuestos en los que el adjudicatario no cumpla con alguna de las condiciones señaladas en los Acuerdos de Nivel de Servicio referidos en la presente definición de contratación, el órgano de contratación de Turismo y Deporte de Andalucía podrá imponer penalizaciones:

ANS 1.- Arranque del servicio
Si el contratista, por causas no imputables a Turismo y Deporte de Andalucía, hubiere incurrido en demora respecto al plazo de inicio de prestación de los servicios, el órgano de contratación podrá optar por la imposición de 60 euros diarios, como mínimo, en concepto de penalización por incumplimiento por demora en el arranque del servicio, sin menos cabo de indemnización por el lucro cesante ocasionado.

ANS 2.- Disponibilidad
Cuando la disponibilidad del servicio sea menor del 99% se penalizará con lo siguientes porcentajes sobre el precio anual del contrato:

- Un 0,02% para las cuatro primeras horas.
- Un 0,05% para las ocho horas siguientes.
- Un 0,2% para el resto.

Condiciones de ejecución del contrato de servicios

El adjudicatario está obligado al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a las condiciones técnicas y a las directrices o instrucciones que dicte o señale Turismo y Deporte de Andalucía para la mejor prestación del servicio.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, y éste no tendrá derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados por la prestación normal del contrato, salvo en los casos de fuerza mayor legalmente establecidos.

En especial, serán obligaciones del contratista los siguientes aspectos:

- Prestar el servicio en la forma establecida en estas prescripciones durante el plazo y con la continuidad requerida, así como cuidar el buen orden del mismo.
- Utilizar los medios personales y materiales adecuados y necesarios para la correcta realización del servicio en sus debidas condiciones.
- Cumplir con las obligaciones, que como empresario, le impone la legislación social y fiscal, respecto al personal a su servicio; las disposiciones en materia laboral, de seguridad social, de seguridad e higiene en el trabajo, bajo su específica y personal responsabilidad en todos los órdenes, quedando Turismo y Deporte de Andalucía exonerado de responsabilidad en caso de incumplimiento.
- Suscribir una póliza de seguro de responsabilidad civil, en cuantía suficiente, para responder de los daños que pueda causar con motivo de la prestación del servicio contratado. Indemnizar los daños que, en su caso, pueda causar a Turismo y Deporte de Andalucía como consecuencia de la ejecución del servicio.
- Responder frente a terceros del servicio contratado y del desarrollo de su ejecución, así como de los daños y perjuicios de cualquier clase que pudiera causar el personal dependiente de la empresa, interviniendo culpa o negligencia.
- En caso de accidente o perjuicio de cualquier índole ocurrido a su personal o causado a terceros, como consecuencia de la ejecución del servicio, Turismo y Deporte de Andalucía, queda exonerado de cualquier responsabilidad principal o subsidiaria, civil o penal, 9,5

6. METODOLOGÍA, GESTIÓN DEL PROYECTO Y CLÁUSULAS PARA SOFTWARE DESTINADO A LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Metodología

Los trabajos a realizar se adaptarán a la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA versión 3 en la medida de lo posible, pudiéndose emplear metodologías de desarrollo ágil. Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por el Director del Proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interface "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA v3.

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados se adecuarán en la medida de lo posible, a lo especificado en la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA v3.

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://madeja.i-administracion.junta-andalucia.es/servicios/madeja/, donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

Implementación de la interfaz para la interoperabilidad de contenidos web

Cualquier desarrollo realizado en el marco del presente proyecto que contenga información susceptible de ser publicada en web deberá implementar la Interfaz para la interoperabilidad de contenidos web de la Junta de Andalucía (iCMS).

Uso de Herramientas Corporativas e Infraestructuras Horizontales de la Junta de Andalucía

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (tecnologías, frameworks, librerías software, centros alternativos para el respaldo y la continuidad, etc.) que en la Junta de Andalucía tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización en el marco y alcance del proyecto objeto de este pliego.
Con independencia de lo descrito en cada uno de los bloques funcionales, se deberán utilizar las infraestructuras corporativas de software con que ya cuenta la Junta de Andalucía. Para toda la gestión de tramitación se deberá utilizar el tramitador Trew@. Igualmente todo el Sistema deberá estar preparado para soportar firma electrónica, es decir, no sólo debe estar preparado para admitir la documentación o información, sino además, debe permitir que toda la tramitación se pueda hacer por medios electrónicos. Para ello se deberán utilizar entre otras las citadas infraestructuras software, entre otras:

1. @firma : La Plataforma Corporativa de Autenticación y Firma electrónica.
2. Notario: La Plataforma de Notario Electrónico y sello de tiempo.
3. @ries: El Registro Unificado de Entrada / Salida.
4. Notific@: Prestador de Servicios de Notificación.
5. Port@firma: Gestor de firma electrónica interna.
6. Etc.

Así como todas las infraestructuras corporativas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de su utilización.

Control de Proyecto

El control del proyecto se realizará por el responsable de proyecto que Turismo y Deporte de Andalucía designe. Este control se realizará de forma sistemática a lo largo del desarrollo del mismo para alcanzar los siguientes objetivos básicos:

- Marcar las pautas de funcionamiento e integración de los nuevos requisitos.
- Detectar, en sus orígenes, posibles desviaciones en plazos.
- Asegurar el cumplimiento de objetivos.
- Garantizar la calidad e integridad de los trabajos.
- Comunicar cualquier deficiencia o incidencia que observe en la realización de los trabajos, facilitando a la vez toda la información disponible sobre su impacto en la planificación e hitos establecidos.

Los elementos básicos que se utilizarán para realizar este control, son:

- Planificación de los trabajos.
- Informe de progreso semanal de trabajos realizados que permitan controlar el avance y el cumplimiento.
- Actas de reuniones mantenidas a cualquier nivel.
- Revisión de los trabajos realizados, y los informes entregados para garantizar su calidad, integridad y cumplimiento de objetivos.

Turismo y Deporte de Andalucía podrá solicitar a la empresa adjudicataria que, por razones del servicio y/o cumplimiento de plazos, el personal técnico asignado al proyecto trabaje en las oficinas de ésta.

El adjudicatario deberá nombrar un coordinador técnico con el fin de garantizar una organización estable y una ejecución en plazos y calidad de los trabajos, conforme se requiere en el presente pliego técnico.

Turismo y Deporte de Andalucía, no intervendrá nunca en las tareas de selección de los efectivos destinados a este servicio.

El adjudicatario deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en relación con sus trabajadores, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición – cuando proceda – de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular el abono de las cotizaciones y el pago de las prestaciones, y cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y trabajador.

El coordinador técnico asumirá las funciones de responsable de los trabajos y las labores de interlocución con Turismo y Deporte de Andalucía, siendo una de sus principales tareas la planificación, ejecución y seguimiento de los trabajos contratados. Presentará informes de seguimiento y de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados, así como responderá de la calidad de todos los trabajos contratados.

Mensualmente la empresa adjudicataria deberá generar informes del seguimiento del servicio, antes del día 10 de cada mes, en el formato digital acordado con Turismo y Deporte de Andalucía, que permita un correcto análisis de la información. La no entrega de los mismos, o la entrega incompleta, fuera de plazo y sin respetar las especificaciones Turismo y Deporte de Andalucía, podrá ser considerada como incumplimiento del contrato.

Cuando la participación de un técnico sea esencial para la realización del trabajo, la empresa contratista deberá aportar compromiso firmado por el mismo en orden a su participación. La no intervención de cualquier persona comprometida, facultaría a Turismo y Deporte de Andalucía para resolver el contrato por causa imputable a la empresa contratista.

Durante la realización de los trabajos objeto del contrato, Turismo y Deporte de Andalucía podrá efectuar cuantas sugerencias y propuestas se consideren necesarias para el buen fin de la realización de los trabajos.

Lugar de realización de los trabajos
Los trabajos de consultoría, reuniones de coordinación y/o seguimiento, implantación in situ, soporte in situ, se desarrollarán en las instalaciones de Turismo y Deporte de Andalucía en el Estadio Olímpico puerta M, Sevilla.
Los trabajos de análisis, desarrollo, pruebas, documentación, implantación remota y asistencia/soporte remoto se podrán realizar en las instalaciones de la empresa adjudicataria.
Los trabajos de formación podrán realizarse en modalidad presencial en las instalaciones de Turismo y Deporte de Andalucía o en modalidad online a través de acceso por internet a portales o páginas web habilitadas para ello.

Gestión de usuarios
Se exige que cualquier adaptación que afecte a módulos de gestión de usuarios (roles, gestión de identificador de usuario y contraseña, etc.) deberá respetar todas 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 de Andalucía haya provisto.

Accesibilidad
Todos los desarrollos orientados al ciudadano que se integren en el subsistema de front-end, deben alcanzar el nivel de accesibilidad doble-A (AA), de la especificación WCAG 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines) de la WAI (Web Accessibility Initiative), así como seguir las directrices de accesibilidad web establecida en la normativa de la Junta de Andalucía, del Estado y en Directivas Europeas.

Compatibilidad con Navegadores
La empresa adjudicataria deberá comprobar que las páginas construidas se visualizan correctamente en los principales navegadores del mercado, en sus versiones más empleadas y actualizadas: Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari, Chromium, etc.

Liberación de 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, los desarrollos que posteriormente se realicen podrán pasar a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La empresa deberá entregar el código fuente del software 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.
Al tratarse de la contratación de Software como Servicio (SaaS), la propiedad del software empleado es de la empresa adjudicataria.

Interoperabilidad
Se tendrá en cuenta la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información interadministraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.

Propiedad intelectual del resultado de los trabajos
Todos los estudios y documentos, referidos a la personalización del SaaS para Turismo y Deporte de Andalucía, 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.

Propiedad de la Información
La base de datos de la plataforma y toda la información asociada, que se alojará en la nube gestionada por el adjudicatario, será propiedad Turismo y Deporte de Andalucía. A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria está obligada a la entrega íntegra de la citada base de datos, y de la información y documentación asociada. La información se entregará en un formato estándar, que se acordará con Turismo y Deporte de Andalucía, para su reutilización. De igual modo la empresa adjudicataria facilitará la conexión con el servicio en la nube de Turismo y Deporte de Andalucía para realizar la copia de seguridad (backup) de todos aquellos procesos, estructuras e información que se estime necesaria.

Seguridad de la información y protección de datos
Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía.
La empresa adjudicataria se compromete a salvaguardar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos a los que tenga acceso.
La empresa adjudicataria se compromete al cumplimiento con lo establecido en la normativa vigente de Protección de Datos de Carácter Personal, y a cumplir con lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad para sistemas de información de Nivel Medio.
Los datos personales de empleados o colaboradores de las empresas licitadoras que sean facilitados a Turismo y Deporte de Andalucía con motivo de la licitación serán tratados con la finalidad de gestionar el procedimiento de licitación.
Los titulares de los datos personales podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación de tratamiento, oposición y portabilidad dirigiendo su solicitud por escrito a la siguiente dirección protecciondedatos@andalucia.org.

Características de protección de datos requeridas para los servicios en la nube (cloud computing)
La contratación por parte de Turismo y Deporte de Andalucía de servicios "cloud computing" que implican tratamiento de datos de carácter personal, requiere la formalización de un contrato de prestación de servicios con el adjudicatario descrito en los términos previstos en la legistación vigente de protección de datos de carácter personal.

Estos requisitos se encuentran específicamente recogidos en el ámbito de la contratación pública en la disposición adicional vigésimo quinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que establece que:

- El prestador de servicios de computación en la nube tendrá la consideración de encargado del tratamiento (el adjudicatario).
- Al término de la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a Turismo y Deporte de Andalucía, o al encargado del tratamiento que éste hubiese designado.
- Esta disposición también regula la posible subcontratación de servicios por parte del adjudicatario encargado del tratamiento (el prestador de servicios de cloud computing), que deberá cumplir los siguientes requisitos:
- Que dicho tratamiento se haya especificado en el contrato firmado por Turismo y Deporte de Andalucía y el prestador de servicios de computación en la nube.

• Que el tratamiento de los datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones de Turismo y Deporte de Andalucía, que tiene que dar la conformidad a la participación de terceros, una vez que el prestador del servicio de cloud computing le haya informado sobre la tipología de servicios que pretende subcontratar con terceros y la identidad de los mismos.

• Que el prestador de servicios encargado del tratamiento y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos, asumiendo el prestador del servicio de cloud computing en el contrato con Turismo y Deporte de Andalucía, que los subcontratistas le ofrecen garantías jurídicas para el tratamiento de los datos equivalentes a los que él mismo asume.

El contrato de prestación de servicios de cloud computing debe especificar las medidas técnicas y organizativas que el prestador de servicios tiene previsto implantar para garantizar la seguridad de los datos. Asimismo, los especiales requisitos de disponibilidad, confidencialidad e integridad que puedan requerir ciertos servicios electrónicos prestados por Turismo y Deporte de Andalucía, deben reflejarse en el contrato.

Durante el desarrollo de los trabajos y debido a la complejidad de los servicios contratados, el licitador designará un responsable del contrato, con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

No obstante, la designación de dicha figura no modifica el régimen de obligaciones y responsabilidades al que está sujeto el responsable del tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal.

Transferencias internacionales de datos

No podrán realizarse transferencias a un tercer país o una organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), siendo la única excepción contemplada, la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial.

La empresa adjudicataria deberá comunicar sin dilación indebida, cualquier cambio en relación a las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la perdida de la condición de "nivel adecuado de protección" para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión determine la perdida de la adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluida aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.

Portablidad de los datos

La portabilidad significa que el proveedor ha de obligarse, cuando pueda resolverse el contrato o a la terminación del servicio, a entregar toda la información a Turismo y Deporte de Andalucía en el formato que se acuerde, de forma que éste pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar por dar traslado a los de un nuevo proveedor en un formato que permita su utilización, en el plazo establecido por Turismo y Deporte de Andalucía, en el plan de devolución del servicio, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

En particular, Turismo y Deporte de Andalucía podrá exigir la portabilidad de la información a sus propios sistemas de información o a un nuevo prestador del servicio de cloud computing cuando considere inadecuada la intervención de algún subcontratista o la transferencia de datos a países que estime que no aportan las garantías adecuadas.

Garantías de borrado de los datos al resolver el contrato
Una vez resuelto el contrato el proveedor del servicio no podrá conservar ningún dato, debiendo prever mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite Turismo y Deporte de Andalucía y, en todo caso, al finalizar el contrato.

Estos mecanismos serán descritos en la oferta. A la finalización del contrato, Turismo y Deporte de Andalucía requerirá al proveedor una certificación acerca de la destrucción de los mismos. Dicha certificación debe garantizar que, en caso de haberse realizado subcontrataciones, los subcontratistas hayan borrado los datos a los que hayan tenido acceso.

Declaración/certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad
La conformidad con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) se alcanza satisfaciendo los mandatos contenidos en su texto articulado y mediante la adecuada implantación de las medidas de seguridad contempladas en el Anexo II de la norma, previa categorización de los sistemas a proteger.

Cuando las organizaciones del sector privado presten servicios o provean soluciones a las Administraciones Públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del ENS, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el mismo, cuando se trate de sistemas de categoría básica, o la Certificación de Conformidad con dicho esquema, cuando se trate de sistemas de categoría media o alta, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos para las entidades públicas.

El adjudicatario deberá acreditar que posee la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, según lo señalado en la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.

Caso de no disponer de ella deberá acreditar que ha iniciado el procedimiento de determinación de la conformidad ante una de las entidades certificadoras autorizadas para expedir dicha conformidad.

7. Garantía y mantenimiento

El periodo de garantía de los trabajos, comprenderá, como mínimo, DOCE MESES tras la finalización del contrato. Durante dicho periodo se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados. Esta garantía cubre la totalidad de las prestaciones humanas y materiales requeridas para la subsanación de los defectos observados y éstas se realizarán, sin devengo económico alguno, en las mismas condiciones en que se prestaron originariamente los servicios.

Málaga, 14 de julio de 2021