CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN EL ÁMBITO DE LA CONSEJERÍA.

Secretaría General Técnica

Índice de contenidos

1. INTRODUCCIÓN....4
2. OBJETO....6
3. SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO....9
3.1. Lote 1: Centro de atención a usuarios....12
3.1.1. Descripción de los trabajos....13
3.1.2. Condiciones particulares de prestación del servicio....13
3.2. Lote 2: Administración y explotación de las infraestructuras TIC....14
3.2.1. Descripción de los trabajos....14
3.2.2. Condiciones particulares de prestación del servicio....19
3.2.3. Cuadro de Mandos del servicio....20
3.3. Lote 3: Servicios de soporte al puesto de trabajo de servicios centrales....20
3.3.1. Descripción de los trabajos....20
3.3.1.1. Documentación de procedimientos....23
3.3.2. Condiciones particulares de prestación del servicio....23
3.3.3. Bolsa de horas....24
3.3.4. Cuadro de mandos del servicio....24
3.4. Lote 4: Servicios de soporte al puesto de trabajo de las delegaciones territoriales....24
3.4.1. Condiciones particulares de prestación del servicio....25
3.4.2. Bolsa de horas....25
3.4.3. Cuadro de Mandos del servicio....25
3.4.4. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS....26
3.5. Gestión general....26
3.6. Gestión de servicios....27
3.7. Gestión técnica....29
3.8. Mejora continua del servicio....29
3.9. Sesiones de transferencias tecnológicas a impartir a la Administración....30
3.9.1. Condiciones generales de las sesiones de capacitación y transferencia....31
4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)....34
5. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO....36
5.1. Fase I: Arranque y transición....36
5.2. Fase II: Ejecución del servicio....37
5.3. Fase III: Devolución del Servicio....37
5.4. Fase IV: Gestión, seguimiento y control del proyecto....38
6. GOBIERNO DEL PROYECTO....39
6.1. Funciones y responsabilidades....39
6.1.1. Director Técnico del Proyecto....39
6.1.2. Jefe de Proyecto....40
6.1.3. Equipo del Proyecto....40
6.1.4. Comité de Dirección del Proyecto....41
6.2. Constitución y modificaciones del Equipo de trabajo....42
6.3. Seguimiento del servicio....43

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 2 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.4. Medición de los trabajos....44
7. CONDICIONES GENERALES....45
7.1. Marco metodológico....45
7.2. Marco tecnológico....45
7.2.1. Plataforma tecnológica....45
7.3. Condiciones generales en la ejecución y prestación de los servicios....47
7.3.1. Elaboración de Manuales de instalación, administración y operación....47
7.3.2. Condiciones de entrega, actualización y validación de documentos y entregables....47
7.3.3. Condiciones de aceptación de los trabajos....48
7.3.4. Auditorías de calidad....49
7.3.5. Trabajos de soporte para permitir la obtención de certificaciones a la Junta de Andalucía....49
7.4. Medios y resultado de los trabajos....50
7.4.1. Medios materiales y lugar de prestación del servicio....50
7.4.2. Propiedad intelectual....51
7.4.3. Liberalización del Software....51
7.4.4. Confidencialidad y datos de carácter personal....52
7.4.5. Seguridad....52
7.4.6. Plan de Concienciación y difusión....54

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 3 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento es el Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de los servicios para la gestión de la producción, de la administración y explotación de las infraestructuras hardware, software y de comunicaciones de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local donde se establecen las condiciones técnicas mínimas exigibles para la prestación de dicho servicio.

En este documento se describen los objetivos a cubrir y los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos. Asimismo se determinan la forma de organización del proyecto y las distintas fases en la que se deben desarrollar los trabajos, con el fin de asegurar la calidad de los mismos.

En este contrato, se distinguen cuatro grupos de actividades diferenciadas que se corresponden con cuatro lotes en los que se ha dividido el expediente, uno dirigido a unificar la atención a los usuarios con independencia del canal de entrada de las solicitudes, otro orientado a gestionar todo lo relativo a las infraestructuras que dan soporte a los sistemas de información, el tercero en el que se agrupan las actividades orientadas a gestionar los puestos de trabajo del personal adscrito a los servicios centrales de la Consejería y por último un cuarto grupo, para la gestión de los puestos de trabajo de las delegaciones territoriales y centros periféricos.

El ámbito de ejecución de este contrato abarca los Servicios Centrales de la Consejería y las delegaciones territoriales y centros periféricos, así como cualquier otro centro que se incorpore a la Consejería durante la ejecución del contrato.

El Gobierno de la Junta de Andalucía afronta el desafío de hacer realidad la transformación digital de Andalucía y, en especial, de su Administración, hacia un modelo sostenible basado en el conocimiento y la innovación bajo los principios de Gobierno Abierto, reduciendo a su vez la brecha digital. Las tecnologías de la información y la comunicación constituyen el instrumento clave para desarrollar las actuaciones para la transformación digital.

La Administración andaluza considera necesario continuar avanzando en este proceso de unificación y consolidación, mediante la creación de una agencia administrativa que integre todos los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones y Gobierno Abierto de la Administración de la Junta de Andalucía, horizontales y verticales, que dé respuesta a las necesidades específicas de las consejerías y agencias y que permita desarrollar las actuaciones de transformación digital en toda la organización, bajo criterios de racionalización y sostenibilidad económica. Asimismo, tendrá como fines la definición, desarrollo y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y Gobierno Abierto y su estrategia digital, en el ámbito de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y de régimen especial.

La Junta de Andalucía necesita replantear su estrategia de gestión de sistemas, en relación a la infraestructura que les da soporte, para proporcionar un mejor servicio, con mayor calidad, fiabilidad y rendimiento, a sus usuarios, incluyendo a la ciudadanía, a los empleados públicos en general, y a los equipos de desarrollo de aplicaciones y sistemas en particular. La nueva estrategia debe, además, aprovechar las economías de escala y ser eficiente y sostenible.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 4 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8lu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El servicio que se define mediante este documento, debe dar continuidad a la producción y explotación de los sistemas de la consejería, pero irá evolucionado, para que estos se integren en la nueva agencia, para lo que se seguirán las directrices marcadas por la Consejería, la Agencia Digital de Andalucía y la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto.

Las especificaciones de este pliego, se entienden como las mínimas exigibles. Además se indican las características que serán objeto de especial valoración, según lo descrito en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 5 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2. OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la contratación de un servicio que asuma las actividades y tareas necesarias para una completa gestión, administración y explotación de los sistemas informáticos, entendiendo como tales todo los elementos software, hardware y de comunicaciones que dan soporte a los sistemas de información y los correspondientes al puesto de trabajo y la atención a los usuarios finales de dichos sistemas.

En la actualidad la Consejería dispone de diferentes sistemas de información en los que se apoya la ejecución de sus competencias, estos han sido desarrollados con el objetivo de conseguir una Administración eficaz, eficiente, transparente y cercana.

Los sistemas que posee la Consejería que proporcionan el soporte al desarrollo de las competencias en todas las áreas de actividad, están sujetos a continuos cambios para adaptarse a las nuevas necesidades normativas y organizativas, por lo que es necesario además prestar soporte técnico a los distintos equipos de proyecto que los desarrollan y mantienen con objeto de que estos puedan instalarse y explotarse, según una condiciones de seguridad y con un rendimiento optimo de los equipos y los sistemas y con las máximas garantías de eficacia y eficiencia.

Para los servicios objeto del presente expediente se podrá requerir la presencia del personal que preste estos servicios en cualquiera de las sedes de la Consejería que actualmente son:

- Servicios Centrales de la Consejería:

DIRECCIÓN	MUNICIPIO	PROVINCIA	N.º USUARIOS
Plaza de la Gavidia nº 10	Sevilla	Sevilla	116
Palacio de San Telmo	Sevilla	Sevilla	35
Plaza Nueva nº 4	Sevilla	Sevilla	395
Muñoz Torrero s/n	Sevilla	Sevilla	30
Parlamento de Andalucía	Sevilla	Sevilla	18
Torretriana	Sevilla	Sevilla	3

- Delegaciones territoriales y centros de menores

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 6 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

DIRECCIÓN	MUNICIPIO	PROVINCIA	N.º USUARIOS
C/ Gerona, 18	Almería	Almería	36
Paseo de Almería, nº 68	Almería	Almería	56
Plaza de Asdrúbal s/n	Cádiz	Cádiz	35
C/Fernando el Católico, 2	Cádiz	Cádiz	50
C/Gran Capitán, 12	Córdoba	Córdoba	25
C/Capitulares, 2	Córdoba	Córdoba	26
C/ San Felipe 5	Córdoba	Córdoba	9
Ciudad de la Justicia de Córdoba. c/ Isla Mallorca, s/n	Córdoba	Córdoba	2
C/Santo Tomás S/N 6º Planta	Córdoba	Córdoba	45
Avenida de Madrid, nº 7, 2ª planta	Granada	Granada	125
C/ De Jesús Nazareno, 21	Huelva	Huelva	58
Avda. Alemania, 1	Huelva	Huelva	23
Avda. Alemania, 12-14	Huelva	Huelva	12
Arquitecto Berges, 7	Jaén	Jaén	48
Paseo de la Estación, 30 – 9 planta	Jaén	Jaén	14
Avda. De la Aurora, 47, 8ª y 9ª planta	Málaga	Málaga	61
Avda. De la Aurora, n.º 69	Málaga	Málaga	67
3 – Centros de Internamiento de Menores Infractores	Torremolinos	Málaga	70
C/ Trajano, 17	Sevilla	Sevilla	65
Plaza de la Contratación, 3	Sevilla	Sevilla	67

- CPD de la Consejería: Edificio Zoco en Tomares

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 7 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8lu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Además, se incluye cualquier otro edificio que se incorpore a la Consejería a lo largo de la prestación del servicio, sin que suponga ninguna modificación en el contrato.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 8 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3. SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

Con carácter general, los servicios objeto del presente contrato deberán desarrollarse en el marco de las políticas, normas, estándares, metodologías, herramientas, etc. definidas por la Junta de Andalucía y en particular por las de la Consejería.

Para la prestación del servicio objeto del presente contrato, las empresas que concurran a los distintos lotes la presente licitación deberán ofrecer una solución integral para cada uno de lo lotes que garantice las siguientes actividades:

Lote 1: Centro de atención a usuarios

- Atención multicanal de los usuarios: para el soporte a los usuarios de los sistemas de información y aplicaciones de la Consejería. Esto incluye un posible soporte a la ciudadanía, colectivos, empresas y otras administraciones que sean usuarios de estas.
- Soporte a las herramientas de Service Desk (registro de solicitudes de asistencia por parte de los usuarios, etc.). Dicho soporte debe incluir tanto la administración de la herramienta como las adaptaciones necesarias para que esta se ajuste a los cambios en el servicio, elaboración de informes y cuadros de mando, así como las actualizaciones de versiones. Actualmente la herramienta que da soporte al servicio es JIRA v7.

Lote 2: Administración y explotación de las infraestructuras

- Coordinación de todas las áreas de servicio objeto del contrato, es decir deberá coordinar los equipos y las tareas de cada uno de los lotes de este contrato.
- Administración sobre todos los entornos, resolución de incidencias, implantaciones de todo tipo de software, parches de seguridad, subidas de versión, creación/modificación de entornos, ejecución de los pasos a producción, etc.
- Colaboración con el área de desarrollo, tanto para la definición de los entornos, como definición de arquitectura de los sistemas, buenas practicas, securización de aplicaciones, etc
- Explotación de las infraestructuras y sistemas, realización de las tareas como copias de seguridad, administración de usuarios, actualización de la CMDB, etc.
- Operación de entornos y puestos de trabajo de servicios centrales mediante tareas rutinarias de administración y explotación.
- Administración y explotación de las infraestructuras de comunicaciones tanto de servicios centrales como de las delegaciones territoriales.
- Administración y explotación del equipamiento de seguridad de todas las sedes de la consejería.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 9 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Propuestas de mejora, análisis, estudios de viabilidad e implantaciones de nuevas herramientas.
- Integración en equipos DevOps multidisciplinares.

Lote 3: Soporte al puesto de trabajo de los servicios centrales

- Administración del puesto de trabajo de servicios centrales, resolución de consultas, incidencias y peticiones, gestión de usuarios y contraseñas, instalación/desinstalación del software del puesto de trabajo.
- Soporte a las aplicaciones de ofimática: procesador de texto, hojas de cálculo y presentaciones. En particular se debe incluir el soporte a tareas mas complejas como la realización de plantillas de documentos, de formularios, combinación de correspondencia, etc.
- Soporte a aplicaciones de productividad en uso en la consejería, como el correo electrónico, agenda Agata, red social profesional., Circuit, iReunión (webex), videoconferencias y cualquier otra que se implante.
- Soporte a los usuarios de los servicios centrales de los sistemas de información: funcionalidades básicas de los sistemas de información y configuraciones para el correcto funcionamiento.
- Soporte para la resolución de los incidentes de seguridad, relacionados con el puesto de trabajo.
- Mantenimiento de inventarios

Lote 4: Soporte al puesto de trabajo de las delegaciones territoriales

- Administración y explotación de servidores y servicios que pueden estar instalados en las sedes de las delegaciones territoriales y centros periféricos o en de forma centralizada, necesarios para el funcionamiento de los puestos de trabajo en delegaciones territoriales y centros periféricos.
- Operación de entornos y puestos de trabajo, de las delegaciones territoriales y centros periféricos, mediante tareas rutinarias de administración y explotación.
- Administración del puesto de trabajo, de las delegaciones territoriales y centros periféricos, resolución de consultas, incidencias y peticiones, gestión de usuarios y contraseñas, instalación/desinstalación del software del puesto de trabajo.
- Soporte a las aplicaciones de ofimática: procesador de texto, hojas de cálculo y presentaciones. En particular se debe incluir el soporte a tareas mas complejas como la realización de plantillas de documentos, de formularios, combinación de correspondencia, etc.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 10 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8lu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Soporte a aplicaciones de productividad en uso en la consejería, como el correo electrónico, agenda Agata, red social profesional., Circuit, iReunión (webex), videoconferencias y cualquier otra que se implante.
- Soporte a los usuarios de las delegaciones territoriales de los sistemas de información: funcionalidades básicas de los sistemas de información y configuraciones para el correcto funcionamiento.
- Soporte para la resolución de los incidentes de seguridad, relacionados con el puesto de trabajo.

Todo ello referido a los entornos tecnológicos de desarrollo, pruebas, formación y producción, con responsabilidad absoluta de los adjudicatarios del correcto funcionamiento de los mismos con total capacidad operativa y de que se cumpla satisfactoriamente el acuerdo de nivel de servicio establecido, para cada uno de los lotes. El adjudicatario asumirá la planificación y ejecución de las labores de mejora y de asesoramiento tecnológico en cuanto a procedimientos, planificaciones, instalaciones de software, necesarios para el mantenimiento optimizado de los sistemas, dando respuesta a las necesidades de evolución funcional y de arquitectura de los sistemas y que éstos puedan seguir respondiendo a las crecientes necesidades de gestión de las áreas usuarias.

Para las actividades de administración de entornos y planificación de acciones de mejora de los sistemas, se deberán abordar adicionalmente la procedimentación y descarga de actividades repetitivas desde los servicios de administración objeto de este proyecto a los de operación y/o microinformática.

La consolidación de los servicios TIC en la Agencia Digital de Andalucía, va a suponer la integración de los servicios de la Consejería en el nuevo entorno tecnológico que se defina, por lo que se incluyen en este pliego los trabajos necesarios de migración de los sistemas de información al nuevo entorno que se defina.

Los licitadores deberán concretar en sus respectivas ofertas la solución ofertada, detallando los aspectos relativos:

- Al equipo técnico, que cubrirá íntegramente el servicio y que, ajustándose a lo solicitado, se considere idóneo para atender las necesidades en éste especificadas.
- A las medidas a adoptar para la consecución de un servicio 24x7,en los lotes definidos que lo precisen.
- A la flexibilidad para la incorporación de más o nuevos recursos técnicos en función de las circunstancias y coyuntura existente, y en general para adaptarse a las exigencias establecidas en el presente Pliego.
- Al modelo de servicio, teniendo en cuenta la posibilidad de que la Consejería para alguna de las áreas descritas requiere un equipo de forma presencial y que se contemplarán soluciones que oferten la posibilidad de que determinados servicios sean llevados a cabo parcialmente de manera remota desde las instalaciones del adjudicatario, siempre y cuando no impacte negativamente en el grado de eficacia y operatividad exigido en este contrato.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 11 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- A la automatización de tareas y la descarga paulatina de actividades hacia el Centro de atención a usuarios (lote 1), el equipo de operación (lote 2) y/o microinformática (lotes 3 y 4).
- Herramientas para la medición de la prestación del servicio y obtención de informes de seguimiento y cuadros de mando

3.1. Lote 1: Centro de atención a usuarios

El objetivo a cubrir con la prestación de este servicio es doble, por una parte conformar el centro de servicios, entendiendo como tal el punto de contacto entre los usuarios y el Servicio de Informática, responsable de la prestación del servicio y el soporte al puesto de trabajo en primer nivel mediante la realización de las tareas necesarias para la gestión de consultas, incidencias, peticiones y problemas, mediante los procedimientos y herramientas definidos. Por otra parte se requiere la administración y soporte de la herramienta que soporta este servicio, que actualmente es JIRA, pero que podría ser cambiada, por otra si así se decide por parte de la dirección del servicio o para adaptarse a los requerimientos que se determinen desde el órgano competente en la dirección de la política informática de la Junta de Andalucía que actualmente es la la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto.

3.1.1. Descripción de los trabajos

Las funciones que debe realizar son las siguientes:

- Atención multicanal de los usuarios: teléfono, correo electrónico, herramienta de gestión de consultas, incidencias y peticiones y cualquier otro canal que se decida incorporar para la atención de los usuarios.
- Registro de incidencias en la herramienta definida para el soporte del servicio.
- Realizar el seguimiento y derivaciones necesarias para la resolución de los tiques registrados.
- Seguimiento de validación y cierre de las incidencias.
- Resolución en primer nivel de consultas, incidencias, peticiones y problemas documentados.
- Proporcionar información requerida por los usuarios.
- Realizar encuestas de satisfacción del servicio prestado y otras campañas.
- Mantenimiento de los circuitos definidos para atención de usuarios en la herramienta de soporte.
- Mantenimiento de las tablas maestras: centros directivos, servicios, sedes, etc.
- Mantenimiento de perfiles de usuarios y grupos.
- Mantenimiento de inventarios
- Elaboración de cuadros de mandos e informes.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 12 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Instalación y configuración de nuevas versiones y plugins

3.1.2. Condiciones particulares de prestación del servicio

La función del centro de servicios podrá realizarse en remoto, es decir no se trata de un servicio que requiera presencia en las sedes de la Consejería.

El horario de atención de los usuarios de este centro de servicio será de lunes a jueves de 8:00 a 20:00 y los viernes de 8:00 a 15:00. Se valorará que este servicio se ofrezca en un horario mas amplio del requerido.

3.2. Lote 2: Administración y explotación de las infraestructuras TIC

El objetivo de este lote es disponer de un servicio para la gestión de todas las infraestructuras que soportan las herramientas y sistemas usadas para el ejercicio de las competencias de la Consejería, por lo que el servicio debe incluir las siguientes tareas:

- Tareas de coordinación de todas las áreas de servicio objeto del contrato, incluidas en todos los lotes.
- Tareas de administración sobre todos los entornos, resolución de incidencias, implantaciones de todo tipo de software, parches de seguridad, creación/modificación de entornos, etc.
- Tareas de operación y explotación de las infraestructuras y sistemas, realización de las tareas como copias de seguridad, administración de usuarios, etc.
- Tareas de soporte y colaboración con el área de desarrollo, de forma que se trabaje como un equipo, siguiendo paradigma DevOps, de esta forma se busca comunicación, colaboración e integración entre los distintos perfiles que soportan los servicios ofrecidos.
- Tareas de administración, explotación y operación de las infraestructuras de comunicaciones.
- Tareas de mejora de las infraestructuras, con estudio de alternativas de nuevas herramientas e implantación de estas.
- Tareas de securización de infraestructuras y entornos.
- Elaboración de cuadros de mandos e informes.

3.2.1. Descripción de los trabajos

<u>Tareas de coordinación</u>

La función principal de este servicio es la coordinación de todas las áreas necesarias para la ejecución de los servicios requeridos, así como la interlocución con la dirección del proyecto.

Este área será responsable de:

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 13 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La realización de los estudios, análisis y propuestas a la dirección del proyecto de los requerimientos de infraestructura, herramientas y dispositivos necesarios para garantizar y optimizar el rendimiento del servicio y la evolución de los mismos.
- Elaboración de procedimientos para la realización de los trabajos detallados en el pliego, en todas sus áreas, y de la gestión de todas las personas asignadas a las distintas áreas de trabajo.
- Dirección de proyectos de mejora e implantación de nuevas herramientas de cualquiera de los cuatro lotes de este expediente.
- Realizará el seguimiento de las situaciones problemáticas y controlará los marcos de tiempo en la resolución de problemas. Supervisará el uso de los recursos tanto humanos como técnicos y realizará un riguroso seguimiento determinando las necesidades y requerimientos futuros.
- Velar por el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio, su gestión a lo largo del tiempo y la determinación de las acciones correctoras a llevar a cabo a partir de cada valoración del mismo.
- Por otro lado, desde este área también se llevará a cabo el establecimiento de los protocolos de comunicación, para colaborar con la dirección del proyecto, con los distintos proveedores involucrados en las distintas plataformas en funcionamiento, así como la definición de los mecanismos de medición de los indicadores de calidad asociados a las actuaciones realizadas por dichos proveedores. También se realizará, bajo las directrices marcadas por la Dirección del Proyecto, el seguimiento y adopción de medidas referentes al servicio prestado por los proveedores (soporte de las infraestructuras y servicios).
- Este área coordinará la convocatoria y asistencia a las reuniones de planificación y seguimiento de los cambios a realizar, de forma controlada, en las plataformas de la Consejería, siendo responsable de la coordinación de los cambios a implantar.
- Por otro lado, coordinará y certificará las distintas maquetas de equipos que sea necesario mantener para el parque informático disponible (distintos tipos de servidores, de equipos cliente, etc.), manteniendo el catálogo de productos y versiones disponibles para otras áreas del Servicio de Informática. También será su responsabilidad la custodia y versionado de las maquetas así como la coordinación del proceso de instalación o actualización de dichas maquetas en los equipos nuevos o en los ya instalados.
- Deberá también coordinar las tareas de explotación necesarias para el buen funcionamiento de los sistemas
- Adicionalmente, le corresponderá la ejecución de las tareas de cumplimiento de las normas de seguridad establecidas según la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable de seguridad. Se coordinará la instalación y actualización de los antivirus. Se verificará la correcta configuración y mantenimiento de los cortafuegos, seguimiento de logs de acceso y configuración de políticas y reglas de seguridad en los elementos activos de red.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 14 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8lu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Se ejecutaran las tareas necesarias en relación con la protección de datos de carácter personal. Se registrarán y gestionarán las incidencias directamente relacionadas con la seguridad de datos y sistemas y se coordinarán las actuaciones de seguridad que sea necesario abordar.
- Se llevará a cabo la definición y actualización de un Plan de Contingencia y un Plan de Continuidad del Negocio, acorde con el Centro de Respaldo y el plan de adecuación al esquema nacional de seguridad.
- Finalmente, se encargará de la implantación de los mecanismos necesarios para la medición el grado de satisfacción de los usuarios de las distintas plataformas con el servicio de soporte prestado, así como del reporte a la Dirección del Proyecto de los datos obtenidos.

Tareas de administración

Este servicio tiene como objeto la administración del hardware, el software y la infraestructura de comunicaciones que soporta los sistemas de información y los servicios TIC proporcionados por la Consejería.

Para la prestación de este servicio se desarrollaran las actividades relacionadas con las áreas de sistemas, bases de datos y comunicaciones:

- Realizar la administración de los servidores, sistemas operativos, bases de datos, aplicaciones, productos y herramientas de software, etc.
- Monitorización completa de la infraestructura incluida la perspectiva funcional.
- Planificación de los trabajos.
- Elaborar propuestas, revisar y mejorar la eficiencia de la operativa diaria basándose en métricas y necesidades de negocio, seguridad, etc.
- Confeccionar y actualizar las documentos de administración y operación.
- Soporte de segundo nivel en la atención de los usuarios, para lo que se utilizaran las herramientas y procedimientos que se determinen. Este servicio se prestará de forma coordinada con el Centro de Servicios.
- Investigar, resolver y documentar las incidencias, peticiones y problemas según los procedimientos establecidos priorizando según los requerimientos de negocio, minimizando el impacto sobre el negocio y mantener actualizada la base de datos de conocimiento.
- Elaborar propuestas de mejora, de la infraestructura hardware y software, para mejorar la disponibilidad, seguridad y la calidad de los sistemas.
- Ejecutar las propuestas de mejora aprobadas.
- Tareas de soporte a los equipos de desarrollo.
- Integrarse en equipos multidisciplinares según el paradigma DevOps.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 15 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Realizar mantenimiento preventivo y realizar tareas proactivas para reducir la probabilidad de que ocurran fallos, y en el caso de que éstos se produzcan, garantizar su corrección y que se aplican las medidas necesarias para que no se repitan.
- Ejecutar las actualizaciones, Procedimientos Operativos de Seguridad e instalación de parches recomendados por el Área de Seguridad Informática de la Consejería.
- Ejecución técnica de las peticiones de creación y modificación de los diferentes entornos en los sistemas, así como las peticiones de subidas de parches y nuevas versiones de las aplicaciones.
- Instalación y configuración de nuevas herramientas y productos. Elaboración de la documentación que se genere desde la instalación.
- Mantenimiento, actualización y mejora del plan de contingencia y del plan de continuidad de los servicios.
- Procedimentar tareas repetitivas, para que sean realizadas por el área de operación de sistemas.
- Gestión de infraestructura de sistemas de Robotización de Procedimientos.

Tareas de explotación

Se incluyen todas la tareas necesarias para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas con independencia del entorno donde se encuentren instalados.

Las actividades necesarias, será llevadas a cabo en función de su dificultad y especialización por los técnicos asignados a las áreas de sistemas, bases de datos y operación.

Se incluyen dos tipos de tareas:

- Las destinadas a garantizar la disponibilidad y continuidad del servicio:

  En general se trata de tareas periódicas como la realización de copias de seguridad y restauración, la revisión de la CMDB, administración del dominio windows, administración del servidor de impresión, etc.

- Las de administración funcional de algunas herramientas:

  Además de los trabajos descritos, será responsabilidad de esta área la administración funcional de algunas herramientas y sistemas de información implantados en la Consejería.

  Para llevar a cabo esta administración, es necesario tener conocimientos y experiencia en las siguientes herramientas/sistemas de información:

  - Moodle
  - Alfresco
  - Trewa, PTWanda
  - Portafirmas

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 16 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8lu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- eCO
- Informa2
- JIRA
- Agata

Así como cualquier otra herramienta, que la consejería decida implantar, a lo largo del ciclo de vida del proyecto, lo que será comunicado por la consejería con 2 semanas de antelación a la entrada en producción.

Tareas de operación

El servicio ofrecido deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de los sistemas objeto del contrato, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos de los mismos para trabajar de forma autónoma. Así mismo, deberá aportar la suficiente flexibilidad de adaptación para garantizar el mantenimiento y administración de nuevos entornos tecnológicos y/o productos informáticos que se implanten en la Consejería durante el periodo de vigencia del contrato, previa comunicación.

Será responsable de la ejecución de tareas periódicas, sencillas relacionadas con la administración de los sistemas.

En concreto se le asignan las siguientes actividades:

- Operar la plataforma de monitorización para supervisar todos los activos TIC y la disponibilidad de los servicios con el fin de que se generen las alertas oportunas ante fallos o situaciones que puedan derivar en pérdidas de disponibilidad.
- Atender las alertas emitidas por los sistemas de monitorización y emprender las acciones correctivas necesarias para resolver el fallo, buscar una alternativa o prevenirlo en el futuro.
- Gestionar los escalados de los eventos, que sean necesarios.
- Investigar la causa de los incidentes, estableciendo una metodología de gestión de problemas y mantener una base de datos de errores conocidos y alternativas para los mismos y establecer las acciones necesarias para corregirlos.
- Atender las solicitudes que puedan llegar desde el Centro de Servicios en todo lo relacionado con los servicios gestionados y tramitarlas y satisfacerlas de forma diligente.
- Realizar las operaciones rutinarias necesarias para mantener los sistemas y servicios en producción con el rendimiento esperado.
- Actualización de la base de datos de gestión de la configuración.
- Administrar el sistema de copias de respaldo y atender las solicitudes de recuperación de datos.
- Proporcionar soporte a la administración del dominio y a la administración de usuarios en los distintos sistemas y herramientas.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 17 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Proporcionar soporte a los equipos de atención al puesto de trabajo.
- Elaboración y actualización de documentación.

3.2.2. Condiciones particulares de prestación del servicio

La prestación de este servicio se hará de manera presencial en las instalaciones de la Consejería o en modo remoto, dependiendo de las necesidades y capacidad operativa.

En el caso de la coordinación, se contará con al menos una persona que realizará su trabajo de forma presencial en horario laboral en la sede que la dirección del proyecto, considere oportuna. Este servicio deberá estar disponible en modo 24x7 por lo que fuera del horario laboral habitual de la Consejería deberá estar disponible de forma no presencial.

Asimismo el servicio a prestar por el adjudicatario debe estar disponible para la realización de trabajos de administración, previamente planificados, que deban ser realizados fuera de los horarios de trabajo habituales de los usuarios.

3.2.3. Cuadro de Mandos del servicio

Se trata de medir la calidad del servicio e integrar esta información dentro del cuadro de mandos de la consejería.

Para ello se dispone de varios sistemas que no están ni integrados ni conectados. Por una parte se tiene la información de JIRA que se explota con la herramienta informa2, de la que se obtienen informes tanto de la atención al puesto de trabajo, como la atención a los usuarios de los sistemas de información, pudiendo participar el área de administración y explotación de las infraestructuras en los distintos proyectos implementados. Por otra se ha desarrollado una herramienta denominada INSI, en la que se relacionan los elementos de la base de datos de configuración, con la monitorización e incidencias de la herramienta Nagios, de la que se puede sacar información sobre la disponibilidad de los sistemas de información, pero actualmente no se explota de manera automatizada. Por último el área de desarrollo, utiliza como herramienta de soporte al servicio redmine, quedando reflejado es este parte de la actividad desarrollada por sistemas.

Es objeto de este lote la elaboración de un cuadro de mandos (actualmente se dispone de la solución OBI), con la información consolidada de todas las herramientas. Dicho cuadro de mandos, permitirá explotar la información, para la realización del seguimiento mensual

3.3. Lote 3: Servicios de soporte al puesto de trabajo de servicios centrales

El objetivo a cubrir con la prestación de este servicio es doble, por una parte proporcionar el soporte al puesto de trabajo mediante la realización de las tareas necesarias para la gestión de incidencias, peticiones y problemas, mediante los procedimientos que se definan para ello y utilizando las herramientas que se definan para ello. El segundo objetivo es la documentación de procedimientos de resolución, que se puedan

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 18 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

pasar al centro de servicios de atención a usuarios, para que sean estos los que resuelvan en primer nivel los requerimientos de los usuarios.

Para poder evaluar la calidad de los servicios prestados, es necesario poder medir el trabajo, para lo que actualmente, se utilizan unos informes obtenidos a partir de la información de JIRA con la herramienta informa2, es objeto de este contrato el mantenimiento y evolución de los informes y la integración con el cuadro de mandos de la Consejería.

3.3.1. Descripción de los trabajos

Administración y soporte del puesto de trabajo

Los elementos que componen el puesto de trabajo de los usuarios son: ordenador de sobremesa, equipos en movilidad como portátil o tablet, equipos de comunicaciones como teléfono, fijo, móvil, medios audiovisuales como proyectores, pantallas interactivas y equipos de videoconferencia, equipos de impresión y escaneado y cualquier otro equipamiento TIC a disposición de los usuarios.

Las actividades que se deben desarrollar en este área son las siguientes:

- Instalación de puestos de trabajo y periféricos, tanto hardware como software
- Confección de scripts para automatización de tareas y documentación de los mismos.
- Instalación y soporte de sistemas operativos de escritorio y aplicaciones.
- Explotación de infraestructura de Directorio Activo.
- Realización e instalación de maquetas de puestos de trabajo y elaboración de documentación.
- Atender las solicitudes que puedan llegar desde el Centro de Servicios en todo lo relacionado con los servicios gestionados, tramitarlas, documentarlas y satisfacerlas de forma diligente.
- Atender peticiones e incidencias de los usuarios recibidas a través de los canales que dispone la Consejería en relación con el puesto de trabajo.
- Configuración de las comunicaciones en el puesto de trabajo: telefonía fija y móvil, videoconferencia, multiconferencia, redes (Ethernet cableada, WiFi, 3G, 4G, 5G, etc).
- Actualización de bases de datos de configuración y e inventarios de activos software y hardware relacionados con el servicio.
- Sistemas antivirus (locales y centralizados).
- Toda la infraestructura TIC que sustenta estos servicios.

Tareas de soporte a las aplicaciones de ofimática

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 19 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Actualmente en la consejería el 100% de los puestos disponen de Libre Office / Open Office como herramienta ofimática y solo en contadas ocasiones los puestos disponen de alguna de las herramientas de Microsoft Office.

Las herramientas ofimáticas que están instaladas en los puestos de trabajo son el procesador de textos (Writer), hojas de cálculo (Calc) y herramienta de presentaciones (Impress).

El servicio que se debe cubrir mediante esta tareas es:

- Resolución de dudas sobre el uso de las herramientas.
- Soporte en la realización de documentos complejos: formularios, combinación de correspondencia, gráficos y estadísticas complejas, etc.
- Soporte a la implementación de plantillas de documentos.
- Conversión de formatos, en los casos en los que se reciba o sea necesario enviar documentos en formatos propietarios o incompatibles con el software instalado en los puestos de trabajo.
- Documentación de las preguntas mas frecuentes, para que estas sean atendidas por el centro de soporte en primer nivel.

Tareas de soporte a las aplicaciones de productividad y de teletrabajo

Se incluyen las aplicaciones que permiten a los usuarios de la consejería organizar y gestionar su tiempo, para ello se ha puesto a disposición de estos diversas herramientas que le proporcionan soporte a la ejecución de tareas, ayudan a organizar su tiempo, a gestionar proyectos y a realizar trabajo en grupo.

Las herramientas a disposición de los usuarios actualmente son:

- Correo electrónico
- Consigna
- FicherosJunta
- Agenda Agata
- Red social profesional
- Herramientas de comunicaciones: Circuit, iReunión (webex)
- Project Libre
- JIRA
- VPN
- Software para conexión a escritorio remoto

Cualquier otra herramienta, que la consejería decida poner a disposición de los usuarios.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 20 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El servicio que se debe cubrir mediante esta tareas es:

- Resolución de dudas sobre el uso de las herramientas.
- Cambio de contraseñas de correo electrónico.
- Mantenimiento de listas de correo
- Documentación de las preguntas mas frecuentes, para que estas sean atendidas por el centro de soporte en primer nivel.

3.3.1.1. Documentación de procedimientos

Con objeto de conseguir una mayor eficiencia en la resolución de las incidencias y peticiones de los usuarios, será responsabilidad de este área documentar y clasificar aquellos requerimientos de los usuarios, que puedan ser resueltos por el centro de servicios.

Las actividades a desarrollar:

- Documentación de procedimientos
- Formación a los técnicos del centro de servicios en caso de que sea necesario

3.3.2. Condiciones particulares de prestación del servicio

Este servicio debe ser presencial en los edificios donde hay puestos de trabajo considerados como críticos y en resto de edificio en los horarios de mayor carga de trabajo. Actualmente este servicio se presta lunes, martes, miércoles y jueves de 8:00 a15:00 y de 16:00 a 20:00 y los viernes de 8:00 a 15:00. La atención al puesto de trabajo, se hará de forma remota siempre que sea posible. Este servicio podría ofrecerse en una modalidad mixta entre presencial y remota, pero se debe garantizar la presencia en el edificio de los servicios centrales que sea requerido en un tiempo inferior a 20 minutos.

Se deberá contemplar la disponibilidad presencial o remota de este servicio en jornadas festivas y en periodos horarios fuera del habitual de trabajo, para la ejecución de aquellas tareas que sean necesarias.

Actualmente se dispone de un servicio de atención priorizada, que se debe seguir manteniendo, pensado para usuarios que realizan sus actividades fuera del horario habitual de trabajo. La lista de usuarios es reducida y cambia a lo largo del año en función de campañas de trabajo. La atención a estos usuarios se realiza en horario 24x7, resolviendo en remoto las demandas de servicio recibidas, en el momento en que se reciben.

3.3.3. Bolsa de horas

Se ha incluido una bolsa de horas, para la realización de trabajos imprevistos y no planificados que supongan un aumento esporádico de la carga de trabajo. El licitador podrá ofrecer una cantidad limitada de horas, como mínimo serán las incluidas en el pliego de clausulas administrativas particulares y como máximo hasta un 20% adicional, para la realización de trabajos relacionados con el objeto de este contrato y que se consumirán bajo demanda. Para su contabilización se irán detrayendo de la bolsa de horas disponibles, hasta que estas se agoten.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 21 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.3.4. Cuadro de mandos del servicio

El objetivo, que se busca es medir la calidad del servicio prestado y que esta información este integrada dentro del cuadro de mandos de la consejería.

Para ello se dispone una herramienta para la gestión del servicio de soporte al puesto de trabajo, que es JIRA que se explota con la herramienta informa2, de la que se obtienen informes tanto de la atención al puesto de trabajo, como la atención a los usuarios de los sistemas de información y herramientas de productividad. Es objetivo del adjudicatario de este lote el mantenimiento y evolución de los cuadros de mando.

La calidad del servicio se mide exclusivamente de forma objetiva y se desea obtener la apreciación subjetiva de los usuarios del servicio prestado, para lo que el adjudicatario deberá aportar una herramienta que a la finalización del contrato, será propiedad de la consejería y que deberá instalar y configurar para la realización de las encuestas. Esta información deberá incorporarse al cuadro de mandos, para lo que en la oferta se describirá la herramienta, los tipos de encuesta que se van a realizar y se definirá un plan de trabajo para la implantación de las mismas.

3.4. Lote 4: Servicios de soporte al puesto de trabajo de las delegaciones territoriales

Las tareas a realizar en este lote, son las mismas, que las descritas en el lote 3 de soporte al puesto de trabajo de los servicios centrales, agrupadas en:

- Administración y soporte del puesto de trabajo
- Soporte a las aplicaciones ofimáticas
- Soporte a las aplicaciones de productividad

Todas las tareas realizadas en el marco de este contrato, deben documentarse y aquellas que sean susceptibles de realizarse desde el centro de atención a usuarios, se propondrán a la dirección de proyecto, para que sean traspasadas.

Además de las tareas descritas se incluyen también en este lote las relativas a la administración, operación y explotación de los servidores desplegados en las delegaciones territoriales y que incluyen los servicios de dominio, dns, dhcp, servidor de impresión, etc.

3.4.1. Condiciones particulares de prestación del servicio

Este servicio debe ser presencial en los edificios donde hay puestos de trabajo considerados como críticos. Actualmente este servicio se presta lunes, martes y jueves de 8:00 a15:00 y de 16:00 a 20:00 y los miércoles y viernes de 8:00 a 15:00. La atención al puesto de trabajo, se hará de forma remota siempre que sea posible. Este servicio podría ofrecerse en una modalidad mixta entre presencial y remota, pero se

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 22 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

debe garantizar la presencia en cualquiera de las sedes de las delegaciones territoriales que sea requerido en un tiempo inferior a 20 minutos.

Se deberá contemplar la disponibilidad remota de este servicio en jornadas festivas y en periodos horarios fuera del habitual de trabajo, para el soporte a usuarios con necesidades especiales, que serán imputadas a la bolsa de horas.

3.4.2. Bolsa de horas

Se ha incluido una bolsa de horas, para la realización de trabajos imprevistos y no planificados que supongan un aumento esporádico de la carga de trabajo. El licitador podrá ofrecer una cantidad limitada de horas por perfiles, como mínimo las horas indicadas en el pliego de clausulas administrativas particulares y como máximo hasta un 20% adicional, para la realización de trabajos relacionados con el objeto de este contrato y que se consumirán bajo demanda. Para su contabilización se irán detrayendo de la bolsa de horas disponibles, hasta que estas se agoten.

3.4.3. Cuadro de Mandos del servicio

El objetivo, que se busca es la integración de los distintos mecanismos que se utilizan para medir la calidad del servicio dentro del cuadro de mandos de la consejería.

Para ello se dispone de dos sistemas que no están ni integrados ni conectados. Por una parte se tiene la información de JIRA que se explota con la herramienta informa2, de la que se obtienen informes tanto de la atención al puesto de trabajo, como la atención a los usuarios de los sistemas de información, sobre incidencias, peticiones y consultas creadas, atendidas, resueltas, rechazadas y pendientes de resolución en un rango de fechas. Además se dispone de un redmine, donde los usuarios de las delegaciones pueden crear tiques con sus demandas de servicio. Por lo que es objeto de este lote proporcionar una herramienta para explotar la información y elaborar cuadros de mando, para el control y gestión del servicio.

Se desea además obtener la apreciación de los usuarios sobre la calidad del servicio prestado, para lo que el adjudicatario deberá diseñar y realizar encuestas con la herramienta que este desplegada en la consejería para ese fin. Esta información deberá incorporarse al cuadro de mandos.

3.4.4. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

Para la realización de estas actividades, se deben aplicar las buenas practicas para la gestión de los servicios definidas por ITIL. En concreto en las ofertas se describirán los siguientes servicios del ciclo de vida definido por ITIL, para cada una de las áreas definidas, indicando los participantes, los procedimientos a seguir, las herramientas que se van a utilizar y las interrelaciones.

3.5. Gestión general

Se trata de definir recursos y herramientas, para ejecutar los trabajos de cada uno de los lotes y medir si se alcanzan los objetivos.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 23 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Medición e informes: esta práctica ayuda a mejorar la toma de decisiones a todos los niveles de la organización, desde la planificación hasta el soporte al usuario, midiendo el avance y efectividad de los productos, procesos, servicios y equipos.
- Gestión del cambio: toda organización se ve obligada a experimentar muchos cambios, para adaptarse a nuevas necesidades. Se trata de que todos los afectados por estos cambios los acepten y los apoyen, ofreciendo formación y concienciación; y también atendiendo cualquier impacto adverso creado.
- Gestión de proyectos: comprende un conjunto general de procesos y actividades que hacen falta para coordinar e implementar cambios. Garantiza que todos los proyectos se planifiquen, deleguen, monitoricen y entreguen dentro de los plazos estipulados.
- Gestión de la seguridad de la información. Es necesario garantizar disponibilidad, integridad, confidencialidad y el cumplimiento de la legalidad vigente, para lo que se deberán implantar medidas, controles y procedimientos siempre bajo la supervisión del responsable de seguridad. En la actualidad se usan algunas herramientas para la monitorización de la seguridad, y se siguen buenas prácticas con actualizaciones de seguridad de los sistemas, pero se valorará la elaboración del Plan de seguridad del servicio, bajo la supervisión del responsable de seguridad de la Consejería.

3.6. Gestión de servicios

Se trata de definir los procedimientos y las herramientas para implementar los procesos que se enumeran:

- Gestión del catálogo de servicios y de los niveles de servicio. Para establecer objetivos para los niveles de servicio, partiendo de la documentación existente y de entrevistas, se debe elaborar la siguiente documentación, que deberá estar disponible al finalizar la fase I de arranque y transición del proyecto: Catálogo de servicios, Acuerdos de nivel de servicio y un Plan de calidad del servicio. Estos trabajos serán realizados por un equipo distinto al que prestará los servicios objetos de este pliego.
- Gestión de la disponibilidad, gestión de la configuración y gestión de activos. Se trata de que todos los sistemas funcionen correctamente, cumpliéndose para ello los ANS definidos, para garantizar que un servicio o activo de TI sean capaces de desempeñar sus funciones siempre que haga falta, por lo que es necesario monitorizar y tener bien inventariados todos los activos y las configuraciones. En la actualidad se recoge la información para la gestión de la disponibilidad en un modelo de datos (INSI), donde se consolida información de la herramienta de monitorización (Nagios) y de la base de datos de configuración (CMDBuild). Uno de los trabajos que debe realizar el adjudicatario, tal y como se explica en el apartado anterior, es la integración de esta información dentro del cuadro de mandos de las TIC elaborado con OBI y la elaboración de informes para su explotación. En el plan de trabajo, se debe incluir la planificación de estas tareas.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 24 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Periódicamente se lanzan unos scripts para comprobar si la información se mantiene actualizada. Como parte de este proyecto, se deben mantener y mejorar estos scripts y se deben diseñar nuevos para completar la información que actualmente se obtiene. En la oferta se deberá indicar la periodicidad y la forma en la que se van a realizar auditorias para comprobar que la información esta actualizada y es completa.

- Gestión de monitorización y eventos: relacionado con el proceso anterior es necesario observar constantemente los servicios y a registrar todos los eventos asociados. Estos eventos pueden impactar en los productos o a la provisión de los servicios.
- Gestión de la capacidad y rendimiento. Con el objetivo de disponer de los recursos necesarios cuando se demanden y evitar la indisponibilidad de los sistemas por falta de recursos. En la actualidad se monitorizan los sistemas, pero no se hacen estudios de la evolución en el uso de los recursos, para planificar necesidades futuras, se actúa en función de ciertas alertas definidas, por lo que se debe proponer en la oferta como se va a implementar este proceso.
- Gestión de la continuidad. Se debe garantizar que la infraestructura y los servicios mas importantes puedan funcionar con normalidad en el menor tiempo posible desde la ocurrencia de una catástrofe. Se valorá la elaboración de un plan de continuidad para los sistemas de la Consejería.
- Control del cambio. El objetivo es que todas las intervenciones que tengan que realizarse se canalicen para seguir ofreciendo un servicio cada vez mejor y sin interrupciones. Las peticiones de cambio se registran en la herramienta redmine, será objeto de este contrato analizar el circuito actual y proponer las modificaciones que se estimen oportunas para la mejora del proceso. Actualmente es muy difícil hacer una trazabilidad de los cambios, por lo que se valorarán las propuestas que se hagan en este sentido.
- Gestión de incidentes: tiene como objetivo la restauración de los niveles de operación de servicios lo más rápido posible, así como minimizar el impacto adverso de estos incidentes en el funcionamiento de la Consejería. Como herramienta para el registro y la gestión del proceso, se usa JIRA, pudiéndose cambiar por otra cuando la Consejería así lo determine. Se deberán obtener informes de la herramienta en uso, para el control de los ANS.
- Gestión de problemas: el objetivo de la gestión de problemas es identificar las causas y evitar que ocurran los problemas y sus incidentes resultantes, así como eliminar los incidentes recurrentes. También ayuda a minimizar el impacto de los incidentes que no pueden evitarse. Para la gestión de problemas se utiliza JIRA y/o Redmine, pero no se dispone de una forma fácil de identificación de los problemas, ni de una base de datos de conocimiento, para almacenar la documentación relacionada, por lo que se valorarán las propuestas que se hagan en este sentido.
- Gestión de petición de servicio: los usuarios pueden solicitan información o servicios cuando les surge una necesidad. Estas solicitudes pueden realizarse por diversos canales (teléfono, correo, JIRA), pero todas se registran en JIRA para su seguimiento y resolución.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 25 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.7. Gestión técnica

Gestión de despliegue: esta práctica se encarga de configurar hardware, software, procesos u otros componentes, en los distintos entornos. El proceso actualmente se apoya en el uso de Redmine y CMDBuild. En el caso del software de base es impulsado por el área de sistemas o el área de seguridad, pero se realiza siempre en colaboración con el área de desarrollo, siguiendo un orden en la actualización de los distintos entornos de desarrollo, pruebas y producción. En el modelo vigente las tareas de despliegue de nuevas versiones y actualizaciones cuando afecten a los entornos productivos es necesario realizarlas fuera de la jornada de trabajo de los usuarios. En el caso del software utilizado por los usuarios para el desarrollo de las competencias de la Consejería se hace bajo petición del área de desarrollo, consensuándose las fechas y con soporte del equipo de desarrollo si es necesario. Para la realización de estos cambios se utilizan unas plantillas ya definidas, en las que además de los pasos necesario para realizar el cambio, se define una posible vuelta atrás en caso de que se produzca algún problema. Actualmente está en implantación un nuevo modelo basado en integración continua y despliegue continuo, lo que implica una redefinición de los procesos tendente a la automatización plena.

Antes de la puesta en producción de una nueva aplicación o cuando la actualización sea importante, se deberán realizar pruebas de rendimiento para garantizar el buen funcionamiento.

Gestión de infraestructuras y plataformas: para gestionar recursos tecnológicos tales como el almacenamiento, redes, servidores, software, hardware y elementos de configuración o la propia infraestructura de desarrollo, integración, test, despliegue de software, etc.

3.8. Mejora continua del servicio

Para se capaz de responder a los objetivos de la organización, es necesario buscar constantemente oportunidades para mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios de TI que habilitan los procesos de negocios, es necesario analizar los procesos, definir planes de mejora y ejecutarlos. Este ciclo continuo de mejora, permite estar al día y ser capaz de evolucionar el servicio y adaptarse a los nuevos requisitos demandados por la organización.

Para el proceso de mejora continua, se debe usar el ciclo Plan-Do-Check-Act. Se deberá indicar en las ofertas que métricas se van a usar en cada uno de los procesos definidos anteriormente, que indicadores se van a medir y como se va a gestionar el plan de mejora. A modo de ejemplo del plan que definirá y aplicará en cada uno de los procesos, por parte del adjudicatario, en la oferta se incluirá un indicador por proceso y un esbozo del plan de mejora que se aplicaría.

Se realizará una memoria anual de la prestación del servicio en el marco de cada lote donde se analizará el resultado obtenido de la aplicación de este proceso y se establecerán objetivos para el año siguiente.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 26 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.9. Sesiones de transferencias tecnológicas a impartir a la Administración

El licitador de cada lote se compromete a la realización de sesiones de transferencia tecnológica, en función de las necesidades del propio servicio, cubriendo todo al alcance de cada uno de los lotes incluidos en la presente contratación, hasta un máximo por cada área tecnológica a a impartir de dos jornadas y media (20 horas) en caso de necesidad, que se podrá reducir, en función del contenido a impartir, pudiendo ser de una jornada de formación (8 horas) por cada una de las áreas tecnológicas a impartir.

Las sesiones irán acompañadas de la documentación pertinente que debe haber sido elaborada fuera de las 8 horas dedicadas a las sesiones de transferencia. La documentación se entregará en los formatos indicados en el apartado 7.3.2. Condiciones de entrega, actualización y validación de documentos y entregables y además en formato SCORM compatible con el sistema de teleformación de la Consejería.

Las áreas tecnológicas a contemplar para las sesiones de transferencia a impartir por el adjudicatario para cada uno de los lotes de la presente contratación serán establecidas de común acuerdo entre al adjudicatario y el Director de proyecto, teniendo en cuenta como criterio la homogeneización de los temas a tratar en cada una de las sesiones y del alto grado de especialización que se espera por parte del adjudicatario de cada una de estas sesiones. En caso de discrepancias siempre prevalecerá el criterio del Director de Proyecto, que también se reserva el derecho de reorganizar las sesiones de transferencia dentro del cómputo total de horas disponibles.

La frecuencia de impartición de estas sesiones de transferencia también serán a decisión del Director de Proyecto, estableciéndose de forma obligatoria una serie de sesiones de todas las áreas tecnológicas durante la 'FASE III. Devolución del Servicio'. Se establece una periodicidad anual o superior para cada una de las sesiones de transferencia de conocimiento, siendo a decisión del Director de proyecto, que podrá variar en función de los cambios existentes en la infraestructura, necesidad de adquisición de conocimientos por parte de la Administración ante cambios organizativos, carga de trabajo existente, etc.

3.9.1. Condiciones generales de las sesiones de capacitación y transferencia

El adjudicatario debe elaborar e impartir un plan de sesiones de formación referente al entrenamiento y capacitación necesaria para que el personal técnico que vaya a hacerse cargo del servicio, con un perfil adecuado a la naturaleza de los productos y al contenido de los correspondientes actividades de formación, con el objetivo de que obtengan los conocimientos necesarios para la utilización y operación de todos los elementos hardware y productos software objeto de la presente contratación, adecuándose al nivel de conocimientos previos sobre las tecnologías de que ya disponga el personal asistente a la formación.

Toda la documentación, planificación e informes de este servicio deberán ser aprobados por el Director del Proyecto.

A decisión del Director del Proyecto y en función del contenido de cada sesión y las necesidades del personal técnico de la Consejería, se podrán realizar ediciones diferentes para los perfiles de Administradores y de Operadores, ajustándose el contenido a las necesidades concretas de ambos perfiles.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 27 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Se podrán establecer varios turnos de cada formación para facilitar la asistencia de los operadores y administradores a las formaciones sin tener impacto en el servicio que dan a la Consejería.

La capacitación y transferencia de conocimientos a impartir por el adjudicatario, podrá realizarse 'in-situ' en las instalaciones de la Junta de Andalucía en la provincia de Sevilla, o bien, a decisión del Director de Proyecto, se autorizará la impartición de la formación de forma remota a través de sistemas de videoconferencia. En este caso, hay que tener en cuenta:

El adjudicatario deberá proporcionar los medios materiales, software, etc. necesarios para la impartición de la formación. Con independencia del formato con el que se entregue a los participantes en la formación, dicho material debe entregarse en los formatos definidos en el apartado 7.3.2. Condiciones de entrega, actualización y validación de documentos y entregables y en formato SCROM, para su carga en la plataforma de teleformación incluido los vídeos.

El adjudicatario deberá realizar la grabación de todas las sesiones de transferencia.

El adjudicatario deberá entregar las grabaciones de las sesiones a la Consejería en un formato de fichero de vídeo reproducible, en el mismo día en el que se realiza la formación, considerándose como uno de los entregables de este servicio. Dicho fichero no tendrá ninguna limitación para su visualización en cuanto a permisos, número de visualizaciones, etc.

Tanto el adjudicatario que realiza la transferencia como los asistentes a la misma, admiten por la mera impartición y asistencia, el uso que pueda dar la Junta de Andalucía al fichero de la grabación en momentos posterior, somo a modo de ejemplo, posterior visualización para resolver dudas, formación de nuevo personal técnico, etc.

El adjudicatario deberá impartir la formación en castellano y entregar la documentación en castellano, aunque se admite documentación complementaria en inglés.

El adjudicatario gestionará el ciclo completo del proceso de formación, desde la convocatoria de asistentes hasta la emisión de certificados de asistencia y/o aprovechamiento y encuestas de satisfacción de los asistentes con el curso, los formadores y los materiales entregados, según se requiera por parte de la Dirección Técnica de los trabajos. A la finalización de la formación, deberá entregar constancia documental, de convocatoria, listado de asistentes, control de asistencia y resultado de las encuestas de satisfacción, así como cualquier otro documento que se considere necesario.

El adjudicatario deberá emitir certificados de aprovechamiento de la formación impartida a nombre de los asistentes a cada curso de formación, siguiendo el modelo de certificado que proporcionará el Director de Proyecto al adjudicatario. Los certificados deberán ir firmados por la persona física que tenga el cargo de responsable de la empresa adjudicataria del contrato. A decisión de la Consejería, también se podría admitir la firma de la persona física del responsable de la empresa de formación que se haya ocupado de impartir el curso, caso de que la empresa adjudicataria sea diferente a la empresa que imparte la formación.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 28 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa adjudicataria quedará a disposición de la Administración, para asistir en dudas puntuales y aclaraciones que surjan respecto a cualquier contenido objeto de la formación, durante los seis meses siguientes a la finalización de la formación.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 29 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

La monitorización de la calidad del servicio requiere el seguimiento tanto de procedimientos y parámetros internos de la organización como los relacionados con la percepción de los usuarios.

Para llevar a cabo esta tarea de manera eficiente es necesario haber establecido con anterioridad unos baremos de calidad del servicio que han de servir de guía en la elaboración de los informes correspondientes.

Todos los servicios objeto de este expediente, se contemplarán mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio que garantice el correcto funcionamiento de los sistemas. La medición de los ANS establecidos se llevará a cabo mediante la explotación del sistema de gestión de peticiones e incidencias de la Consejería, que aportará informes automatizados con la periodicidad que se determine y de las herramientas de monitorización disponibles o que se implanten durante la ejecución del contrato. En caso de ser necesario para la medición de los ANS, la empresa adjudicataria deberá desarrollar los informes necesarios. En los casos en los que las herramientas disponibles no proporcionen informes automatizados, éstos los debe obtener el adjudicatario del servicio basándose en la información disponible en estos sistemas.

A partir del resultado de dichos informes, automatizados o manuales, se actuará en consecuencia para determinar las acciones correctoras.

Los adjudicatarios quedan obligados al cumplimiento de los *plazos* de ejecución y del *Acuerdo de Nivel de Servicio* comprometido en el soporte y los tiempos de respuesta requeridos que figuran en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

En el caso de que el adjudicatario hubiera incurrido en mora o defecto de servicio en los parámetros de calidad fijados, la Consejería podrá aplicar al adjudicatario por cada período incumplido la penalización descrita en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

El importe de las penalizaciones, podrá ser sustituido por el equivalente en horas de servicio.

El pago de las penas pecuniarias no sustituirá al resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del adjudicatario, ni le eximirá de cumplir con las obligaciones contractuales, pudiendo la Consejería exigir conjuntamente, el cumplimiento de dichas obligaciones y la satisfacción de la pena pecuniaria estipulada que se imputarán a factura o a fianza, sin perjuicio de que la Consejería pueda optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 30 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

Los licitadores deberán presentar un plan de trabajo detallado para la prestación del servicio que deberá basarse y seguir la estructura para la organización del proyecto en fases que se expondrá a continuación. Este plan de trabajo será valorado de acuerdo con lo especificado en los Anexos de los correspondientes Pliegos de Clausulas Administrativas Particulares.

La duración de cada una de las fases que se describen a continuación no está prefijada, siendo responsabilidad del licitador proponer en su plan de trabajo la duración de las mismas, sus momentos de inicio y finalización, los participantes en cada una y sus funciones y responsabilidades en ellas. Asimismo hay que tener en cuenta que las fases no tienen por qué ser necesariamente secuenciales en el tiempo, pudiendo solaparse total o parcialmente alguna de ellas.

5.1. Fase I: Arranque y transición

Durante la misma se realizarán todos los trabajos para la recepción de servicio actual y se procederá al establecimiento del equipo de trabajo del proyecto y a la configuración y definición detallada del servicio a prestar.

Debido a su naturaleza, esta fase será necesariamente la primera del proyecto, cronológicamente hablando, y aunque su duración no está prefijada, deberá estar acotada en el tiempo, siendo del máximo interés para la Consejería que su duración sea lo más reducida posible, sin poner en riesgo el resto del proyecto.

Durante esta fase el adjudicatario deberá llevar a cabo los procesos de necesarios para la toma de requisitos destinados a facilitar el correcto diseño del servicio, utilizando para ello las técnicas que considere conveniente (entrevistas, estudio de la documentación, observación in situ,...)

Como resultados de esta fase el adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación a la que se comprometiese en el plan de trabajo detallado en su oferta, y que, a modo de ejemplo podrá incluir: actas de constitución del proyecto, documentos de análisis de situación inicial y de estrategia para el desarrollo del proyecto, etc.

Asimismo, dado que al finalizar esta fase ya tendrá conocimiento sobre el servicio y sobre las necesidades y prioridades de la Consejería en esta materia, deberá presentar un plan de proyecto detallado, con fechas tentativas, que incluya todas las actividades que pretende realizar durante la vida del mismo.

5.2. Fase II: Ejecución del servicio

Se trata de la fase principal del proyecto y englobará todas las tareas propias del ciclo de vida del contrato. El adjudicatario deberá acometer durante esta fase todas las actividades y las tareas definidas

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 31 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8lu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

para cada una de las áreas de trabajo, así como todas aquellas que surjan a lo largo del contrato encuadradas en el objeto del mismo.

Los trabajos efectivamente desarrollados por el adjudicatario durante esta fase serán facturados a la Consejería con independencia de la cantidad de recursos o del número de horas invertidas durante la misma. En el caso de los lotes que incluyen bolsas de hora deberá indicarse las horas que corresponden a la bolsa y los trabajos realizados. El objetivo final, es disponer del servicio completo y alcanzar todos los objetivos del proyecto.

La duración de esta fase no está prefijada de antemano, siendo responsabilidad del adjudicatario especificar en su planificación los plazos de la misma. No obstante es del máximo interés para la Consejería disponer cuanto antes del servicio a pleno funcionamiento, debiendo terminar esta fase cuando finalice el plazo de ejecución. El final de esta fase se solapará con la fase de devolución del servicio.

5.3. Fase III: Devolución del Servicio

Esta fase agrupa todas aquellas labores encaminadas a una devolución del servicio ordenada y a una transferencia de conocimiento completa, de forma que la Consejería sea autónoma y no dependiente del adjudicatario en la explotación y mantenimiento de las infraestructuras.

El licitador deberá especificar en su oferta cuál es el plan de transferencia de conocimiento que propone, los plazos, los medios y mecanismos que se utilizarán para garantizar la correcta devolución del servicio, los recursos por perfil profesional que se dedicarán a esta fase así como las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de ellos.

Debido a su naturaleza, esta fase será necesariamente la última del proyecto, cronológicamente hablando, aunque su inicio se solapará con el final de la fase II de Ejecución del servicio. Si bien su duración no está prefijada, deberá estar acotada en el tiempo, siendo del máximo interés para la Consejería lograr el equilibrio entre su duración (que no debe ser excesiva) y los objetivos que pretende cubrir.

El proyecto quedará cerrado cuando el Director Técnico considere adecuados y completos los trabajos y entregables resultado de esta fase que haya ofertado el usuario, y los certifique en consecuencia.

5.4. Fase IV: Gestión, seguimiento y control del proyecto

El objetivo de esta fase es realizar un adecuado seguimiento del proyecto (con respecto a su planificación inicial) que proporcione la información necesaria para observar y controlar los progresos del mismo. Asimismo, incluirá las acciones correctivas que sean necesarias cuando se detecte que el proyecto se desvía significativamente del plan, como los cambios de alcance, los cambios en la planificación, y los cambios en la asignación de personas.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 32 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Por lo tanto esta fase incluye tareas y trabajos tales como:

- Seguimiento.
- Gestión del alcance total y de los alcances parciales.
- Replanificación.
- Asignación, liberación y reasignación de recursos.
- Elaboración de informes: de resultados, de seguimiento, de cierre,...
- etc.

Por su propia naturaleza esta fase es completamente transversal a todas las demás y deberá simultanearse en el tiempo con todas ellas, extendiéndose completamente desde el inicio hasta la finalización del proyecto.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 33 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6. GOBIERNO DEL PROYECTO

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto. 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.

6.1. Funciones y responsabilidades

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 de dirección gobierno del proyecto para cada Lote:

- Director Técnico del Proyecto
- Jefe de Proyecto
- Equipo de Proyecto
- Comité de Dirección

Las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos serán:

6.1.1. Director Técnico del Proyecto

Será designado por la Consejería y deberá seguir las directrices marcadas por los diversos comités que existen o que se creen a este efecto, siendo sus funciones y responsabilidades las siguientes:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Equipo de proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por el adjudicatario, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Una vez aprobada por el Director del Proyecto la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el adjudicatario tiene la obligación de mantenerlo informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo, y en último caso no podrían llevarse a cabo sin su aprobación expresa en caso de que a su juicio se dificultase o pusiese en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa,

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 34 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

6.1.2. Jefe de Proyecto

Será aportado por el adjudicatario, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Director del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Director del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar al Director del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Comunicar al Director del Proyecto los cambios en la composición del equipo del proyecto con una antelación suficiente y el plan de formación y adaptación correspondiente al cambio propuesto.

6.1.3. Equipo del Proyecto

El equipo de trabajo será responsable de la realización de todos los procesos y trabajos detallados en el presente pliego, para cada uno de los lotes definidos. A modo de referencia, se distinguen los siguientes tipos de perfiles con sus funciones asociadas. Se incluyen para cada uno de ellos, el perfil profesional y nivel definidos en la instrucción 2/2020, de 30 de Junio, de la Dirección General de Transformación Digital sobre perfiles y precios de referencia de la contratación de bienes y servicios TIC:

- Coordinador (AI): es el responsable de coordinar todos los equipos de trabajo incluidos en cada uno de lo lotes. Se trata de que los trabajos se hagan en el menor tiempo posible con la máxima calidad y sin que se produzcan duplicidades. Es responsabilidad de este perfil el seguimiento de los trabajos.
- Administradores de sistemas (CI): son los responsables de desplegar, configurar, mantener, actualizar, monitorizar, documentar y asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura hardware y software de la Consejería.
- Administradores de bases de datos (CI): son los responsables de desplegar, configurar, mantener, actualizar, monitorizar, documentar y asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura de base de datos.
- Operadores (CIII): Realizarán las tareas que le asignen tanto los administradores de sistemas como los de bases de datos, así como las tareas de soporte al puesto de trabajo que les sean delegadas.
- Técnicos de microinformática (EI): Serán los responsables de configurar, mantener y actualizar los puestos de trabajo de los usuarios.
- Coordinación de técnicos de microinformática (DII): se trata de técnicos de microinformática con un perfil superior, que además de realizar las tareas de técnicos de microinformática por su

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 35 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

experiencia, coordinan a estos y proporcionan soporte de alto nivel a usuarios con necesidades especiales.

- Técnicos de atención a usuarios (EIII): Son las personas que atienden las consultas y peticiones de los usuarios. Son además responsables de la resolución en primer nivel, de las tareas que se les deleguen, de dichas peticiones y de mantener a los usuarios informados en todo momento.

No es objeto del presente pliego contar con un número determinado y fijo de recursos de cada perfil, sino disponer de los recursos suficientes, en cuanto a cantidad y calidad de los mismos, para garantizar que los trabajos son entregados en tiempo y forma con la máxima calidad posible. Por lo tanto se valorará la cantidad de recursos ofertados en aquellas fases del proyecto en que corresponda (horas/hombre de trabajo ofertadas por perfil) y se valorará la especial cualificación del equipo de trabajo que el adjudicatario presente para lograr dichos objetivos en lo referente a conocimientos y experiencia en desarrollo de aplicaciones con las tecnologías descritas en el presente pliego.

Estos requisitos de solvencia profesional y la valoración de cada uno de los candidatos a cubrir estos perfiles serán los especificados en los correspondientes Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6.1.4. Comité de Dirección del Proyecto

Es el órgano superior de gobierno del proyecto y el encargado de velar por la calidad del servicio del mismo, siendo el responsable de la toma de las decisiones de máximo nivel. Se constituirá un comité de dirección para cada uno de los lotes.

Su constitución y composición se determinará al inicio del proyecto, pero deberá estará formado al menos por:

- La persona que ostente la Jefatura del Servicio de Informática en representación de la Consejería.
- Un representante habilitado de la empresa adjudicataria, con rango superior al Jefe del Proyecto.
- La persona Responsable del Contrato.
- La persona Responsable de Seguridad TIC de la Consejería.
- Las personas de apoyo que los anteriores consideren conveniente, o en quienes decidan delegar.

Las funciones del Comité de Dirección son las siguientes:

- El seguimiento estratégico y financiero del proyecto.
- Alinear el desarrollo del proyecto con los objetivos estratégicos de la Consejería.
- Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de los objetivos y sus posibles desviaciones.
- Tomar medidas para atajar y corregir las posibles desviaciones: reasignación de recursos, modificaciones en el alcance, los plazos, etc.
- La realización de revisiones del contrato y de posibles acuerdos de nivel del servicio.
- Tomar decisiones respecto a la suspensión y/o terminación del proyecto.
- La coordinación de la difusión y transferencia de los resultados del proyecto.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 36 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Se levantará acta de cada reunión del Comité, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria su redacción.

6.2. Constitución y modificaciones del Equipo de trabajo

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

La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y 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 alguno de los candidatos por parte del Director del Proyecto.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la prestación de servicios corresponde al Director del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

La incorporación adicional de nuevos recursos al equipo de trabajo habrá de solicitarse con un preaviso de quince días. En el caso de tratarse de personas no incluidas en la oferta, la autorización por parte de la Consejería requerirá de las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial.

La sustitución de personal, se podrá realizar bajo las condiciones descritas en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, pudiendo acarrear la aplicación de penalidades, según lo que se especifique en el mismo.

6.3. Seguimiento del servicio

Se realizará un seguimiento continúo de la evolución del servicio por parte del Director del Proyecto. El Servicio de Informática perteneciente a la Consejería podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.

Se realizarán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con una periodicidad acordada por ambas partes, del Jefe de Proyecto/Interlocutor por parte del adjudicatario y del Director del Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 37 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el Director del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

El Comité de Dirección se reunirá de forma ordinaria con al menos una periodicidad semestral para ser informados por el Director Técnico y por el Jefe del Proyecto, y de forma extraordinaria -a propuesta de cualquiera de las dos partes- cuando las circunstancias y el desarrollo del proyecto así lo aconsejen.

Las notas de sesión de los diferentes Comités incluirán la siguiente información:

- código identificador del documento (expresado mediante un número correlativo, el año y siglas del órgano colegiado correspondiente)
- nombre del Proyecto.
- nombre del órgano colegiado.
- fecha de la sesión: día, mes, año, así como hora de inicio y de finalización.
- lugar de la celebración.
- relación de asistentes y ausentes (especificando nombre, primer apellido, segundo apellido y cargos o denominaciones de sus puestos).
- Relación de documentación presentada en la convocatoria.
- Orden del día.
- Resumen de los aspectos tratados.
- Cuadro resumen de las acciones acordadas, indicando el acuerdo, responsable o responsables de su cumplimiento y fecha límite de ejecución.

Se contempla también, a decisión del Director del Proyecto, la posibilidad de realización de las reuniones de seguimiento en forma remota a través de sistemas de videoconferencia. En este caso, las condiciones particulares de aplicación serán las indicadas en el apartado de condiciones generales de capacitación y transferencia a través de sistema de videoconferencia.

6.4. Medición de los trabajos

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

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 38 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7. CONDICIONES GENERALES

Los licitadores deberán cumplir las siguientes condiciones.

7.1. Marco metodológico

Para la realización de los trabajos objeto de este pliego, se debe aplicar las buenas prácticas recomendadas por ITIL. En caso de el licitador lo considere conveniente o en aspectos del servicio que puedan no estar desarrollados en esta metodología, puede aplicar otras normas como las ISO: ISO 9001:2008 para gestión de la calidad, ISO 27001:2005 para la gestión de la seguridad de la Información, ISO 20000:2007 para la gestión de los servicios TIC.

7.2. Marco tecnológico

7.2.1. Plataforma tecnológica

Por su propia naturaleza, se trata de una entidad cambiante y en continua evolución, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la formación en las nuevas tecnologías para todo su equipo que esté prestando el servicio que se contrata.

La plataforma tecnológica que sustenta el conjunto de los sistemas de información existentes actualmente está compuesta por:

- Hardware
  - Servidores Fujitsu M10
  - Servidores de varios fabricantes con arquitectura Intel
  - Cabinas de almacenamiento: HUS 130
- Software de base
  - Sistemas operativos de Servidor: Red Hat, SUSE, CentOS, Solaris y Windows Server
  - Sistemas operativos de Puesto de usuario: Windows7, Windows 10 y GECOS.
  - Plataforma de virtualización VMWare y LDOM
  - Cluster RedHat y Solaris (ClusterWare)
  - Contenedores: OpenShift
  - Backup: Veritas Netbackup
  - SGDB ORACLE, Mysql, Postgres y MongoDB
  - Servidores de aplicaciones TOMCAT, JBOSS, IAS, Wildfly
  - Enterprise Service Bus: WSO2
  - Servidor web Apache con PHP e IIS
  - Gestor de contenidos web DRUPAL, OpenCMS, Wordpress
  - Teleformación: Moodle

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 39 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Firewalls: Fortinet, Checkpoint y PaloAlto

- Sistemas de información
  - Herramientas estadísticas, de Bussines Intelligence y para para el soporte a la toma de decisiones: Oracle Business Intelligence, Inform@2 y Pentaho.
  - Antivirus: TrendMicro
  - Sistema de gestión de incidencias: JIRA
  - Herramientas para el diseño de formularios electrónicos y plantillas: Solicit@, Formul@, Plantill@.
  - Plataformas horizontales de administración electrónica de la Junta de Andalucía (port@firmas, @firma, @ries, eCO, Trew@, Notifi@ ...)
  - Herramientas usadas por el área de administración y explotación de sistemas:
    - Gestión electrónica de red: HP-IMC
    - Monitorización: Nagios, GridControl
    - Base de datos configuración: CMDBuild y OCSReport
  - Herramientas para gestión de la seguridad: Accunetix, Burpsuite, Nessus
  - Herramientas relacionadas con el desarrollo de software:
    - Soporte a la Gestión de la configuración: Oracle Designer y Subversion.
    - Integración Continua: Jenkins
    - Chequeo de la Calidad del Código Fuente: Sonar y Sonarqube
    - Detección temprana de errores: Selenium
    - Compilación y despliegue de versiones: MAVEN3
    - Plataforma devops para control de versiones, seguimiento de errores y wikis: GitLab
    - Administración de comunicaciones de microservicios: Istio

La descripción detallada de las características técnicas de los sistemas informáticos de la Consejería, aquí descrita, es a modo orientativo y podrá cambiar en función de las necesidades. En particular, será necesario adaptar/migrar los sistemas según la directrices que marque el proyecto de consolidación de infraestructuras TIC, liderado por la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto y en un futuro por la Agencia Digital de Andalucía.

7.3. Condiciones generales en la ejecución y prestación de los servicios

7.3.1. Elaboración de Manuales de instalación, administración y operación.

El adjudicatario deberá proporcionar los manuales de instalación, administración y operación de la infraestructura tecnológica y sistemas de información de la que es objeto la presente contratación en el

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 40 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

alcance de cada uno de los lotes y sobre la que presta los servicios. Esta documentación deberá estar actualizada previamente a la puesta en explotación sobre la infraestructura tecnológica que aplique en cada caso, salvo autorización expresa de la dirección técnica de los trabajos, y se podrá revisar e incluir parte de su contenido en las sesiones de transferencia tecnológica a la Administración, con objeto de que la Administración también pueda adquirir un conocimiento con un mayor nivel detalle o más técnico acerca de estos procedimientos.

A modo de ejemplo, se cita a continuación alguno de los aspectos que podría incluir el manual de operación:

- Descripción.
- Sistemas de información que soporta.
- Dependencias: Sistemas de los que depende y con los que interactúa.
- Arquitectura: Interfaces de entrada y salida, Dependencias directa e inversa, Entornos.
- Operación: Inicio y apagado, Configuración, Administración, Gestión de usuarios y accesos, Gestión de interfaces, Gestión de procesos masivos, Gestión del almacenamiento.
- Monitorización y umbrales de alerta.

7.3.2. Condiciones de entrega, actualización y validación de documentos y entregables

La entrega de documentos debe realizarse a lo largo de la ejecución del proyecto, siendo necesaria la validación de los mismos por parte de la Dirección del Proyecto para darlos por definitivos. Una vez aprobados el adjudicatario los almacenará y antes de finalizar el proyecto deberá realizar la entrega de todos los documentos aprobados junto con un inventario de los mismos.

Además, toda la documentación, planificación e informes de este expediente deberán ser validados por la Dirección del Proyecto. En caso de no llegar a ese mínimo, se solicitará su reedición y constará como no entregado a efecto de indicadores de servicio y penalizaciones.

Toda la documentación del proyecto tendrá que ser entregada en castellano en los siguientes formatos electrónicos:

- Formato editable ISO/IEC 26300 (formato OpenDocument de OASIS).
- Formato no editable para su preservación a largo plazo ISO 19005-1:2005 (PDF/A-1).
- Wiki del servicio
- Cualquier otro formato solicitado a criterio de la dirección de los trabajos

Para toda la documentación a entregar, se usarán las plantillas aprobadas por la dirección de los trabajos, que habrán sido elaboradas previamente por el proveedor de los servicios.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 41 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La administración podrá solicitar la actualización periódica de cualquiera de los entregables citados en este apartado o bien de cualquier entregable realizado por el adjudicatario durante la ejecución del contrato, en caso de que los entregables disponibles se encuentren desactualizados por cualquier motivo, según la decisión del Director de Proyecto.

7.3.3. Condiciones de aceptación de los trabajos

La Dirección Técnica de los trabajos procederá a la recepción de la documentación y de los trabajos resultantes, y a la aceptación de los mismos.

Para ello, el adjudicatario estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos, con los técnicos y perfiles propuestos para los equipos de trabajo, y a cumplir con el calendario propuesto para la entrega de los trabajos y de la documentación acordada.

En caso de existir disconformidades, bien con alguna entrega, bien con la prestación de algún servicio, la Dirección Técnica de los Trabajos emitirá los informes pertinentes al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones. El adjudicatario dispondrá de tres días hábiles para su corrección y entrega conforme.

Todos los trabajos y documentos realizados deberán contar con el visto bueno de la Administración para poder dar por recibido y aceptado el objeto del contrato.

Para las revisiones de aceptación de los trabajos, la Dirección Técnica de los Trabajos podrá contar con el apoyo de terceros especializados en estas tareas, como por ejemplo, equipos de Control de Calidad que puedan existir en la Administración.

En estas revisiones, se podrán realizar pruebas de calidad (funcionamiento, configuración, tuning) y pruebas de rendimiento, diseñadas y realizadas de forma específica para la aplicación, y en la que se podrá solicitar a la empresa adjudicataria el soporte necesario para el diseño y ejecución de estas pruebas.

Para sistemas de categoría igual o superior a MEDIA, además la Administración podrá asegurar la puesta en explotación de la aplicación con la realización de análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración de manera previa, como requisito de la entrada en servicio de la aplicación.

7.3.4. Auditorías de calidad

Durante el desarrollo del contrato, los servicios suministrados por el adjudicatario en cada proyecto se podrán ver sometidos a auditorías de calidad realizadas por la Administración, o bien por otra empresa que determine la Administración para la realización de esta tarea, o bien algún organismo o Centro Directivo de la Junta de Andalucía que determine la Administración, en las que se revisarán aspectos cualitativos, tales como la calidad en el registro de los tickets o de la documentación generada por el proveedor. El resultado de la auditoría podrá afectar a las penalizaciones por los servicios suministrados. La Administración y el adjudicatario acordarán los chequeos a incluir en las auditorías.

El adjudicatario deberá facilitar la realización de esta auditoría de calidad, proporcionando la documentación, evidencias, etc., que le sean requeridas para cumplir con los objetivos de la auditoría.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 42 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Con el fin de garantizar una correcta ejecución del contrato, y mantener una visión clara en todo momento de los objetivos esperados, se analizará y actualizará en esta auditoria el avance del plan de proyecto elaborado durante la fase I.

7.3.5. Trabajos de soporte para permitir la obtención de certificaciones a la Junta de Andalucía

La Junta de Andalucía, teniendo como objetivo la calidad de los servicios prestados a os diferentes organismos que la compone y a la ciudadanía, tiene intención de la obtención de determinadas certificaciones relacionadas con la gestión de los servicios y seguridad para determinados servicios que proporciona la Junta de Andalucía como prestador de servicios. A modo de ejemplo, se puede citar la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), certificación ISO 20.000, etc.

En este sentido, ya hay Consejerías que han conseguido certificaciones de conformidad en el Esquema Nacional de Seguridad para alguno de sus servicios prestados.

Por lo anterior, y ante la previsión del requerimiento de renovación u obtención de estas certificaciones por parte de la Junta de Andalucía, la Administración podrá requerir al adjudicatario los trabajos necesarios de realización y revisión de documentación, tareas de reconfiguración necesarias, recomendaciones, consejos y apoyos durante la realización de las auditorías técnicas, así como cualquier otro trabajo relacionado que faciliten la obtención de estas certificaciones por parte de la Junta de Andalucía

7.4. Medios y resultado de los trabajos

7.4.1. Medios materiales y lugar de prestación del servicio

Los medios materiales (portátiles, teléfonos móviles, etc) que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria. El lugar de trabajo del equipo de proyecto, podrá ser en las instalaciones que la Consejería designe para ello o en las instalaciones que el adjudicatario disponga para tal efecto, salvo que por causas justificadas y en interés del proyecto se llegase a otro acuerdo al inicio del contrato. Allí donde proceda, el equipo de trabajo estará localizado preferentemente en una sola sede para garantizar la comunicación y la integración de las personas en el equipo de trabajo. Se deberán garantizar que el desplazamiento de los miembros a las instalaciones de la Consejería, se hará de forma ágil y bajo la demanda de la dirección de proyecto.

Para el caso de acceso remotos, el acceso de los técnicos del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por el Director de Proyecto. El modo de acceso 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. Para ello se proveerá acceso a través de VPN a las personas designadas por el adjudicatario a tales efectos. Todos los costes asociados a la línea de comunicación y la conexión a la red corporativa de la Junta de Andalucía correrán por cuenta del adjudicatario.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 43 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa adjudicataria deberá cumplir con la política de acceso remoto que pudiera existir en la Junta de Andalucía durante todo el periodo de vigencia del contrato, que pudiera incluir, entre otros aspectos: mecanismo de identificación y autenticación robusto, red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

7.4.2. Propiedad intelectual

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.

7.4.3. Liberalización 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 software que se desarrolle 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 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.

Los posibles desarrollos realizados bajo este contrato, serán publicados en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que se suministrará en formato de fichero autoinstalable y autoconfigurable, viniendo acompañado además 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 resulte fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

7.4.4. Confidencialidad y datos de carácter personal

La información, datos o especificaciones facilitadas por la Consejería al adjudicatario o al personal de su servicio, así como a los que hayan accedido con ocasión de la ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

El adjudicatario (y el personal a su servicio) queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 44 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con otros fines a los indicados en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Consejería.

El adjudicatario y el personal a su servicio no podrá acceder a aquellas informaciones, datos y documentos no directamente relacionados con el objeto del contrato.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que el incumplimiento de las obligaciones enumeradas en esta cláusula pudieran derivarse para la Consejería o para terceras personas.

En relación a los datos personales, se mantendrá una relación de aquellos tratamientos de datos de carácter personal necesarios para la prestación de los servicios contratados, especificando la descripción, la finalidad, el objeto y los datos de carácter personal a tratar. En dichos casos, el adjudicatario actuará en calidad de Encargado de tratamiento, rigiendo lo indicado en el punto 12.3.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7.4.5. Seguridad

Para asegurar el acceso, la integridad, la disponibilidad, la autenticidad, la confidencialidad, la trazabilidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que son objeto de la presente contratación el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de:

- La política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones de la Junta de Andalucía.
- La política de seguridad de la Consejería así como la normativa y procedimientos de seguridad que la desarrollan.
- El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero en cuanto a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de administración electrónica, debiendo asumir el adjudicatario expresamente que aquellos servicios de administración electrónica que puedan incluirse en el presente contrato se realizarán a través de la infraestructura tecnológica del adjudicador.
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), el 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 (en adelante RGPD) y la normativa de desarrollo.
- Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos del Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (guías CCN-STIC), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 45 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8lu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de AndalucíaCERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

- Para ello, y en función de la categorización de cada sistema de información con que se podría trabajar (existiendo sistemas de nivel bajo, medio y alto), se aplicarán las medidas de seguridad correspondientes del Anexo II del ENS.

Caso de que la empresa adjudicataria utilice algún componente relacionado con aspectos de la seguridad de la información, deberá incluir referencia precisa, documentada y acreditativa de los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes cumplen con lo indicado en la medida op.pl.5 sobre componentes certificados recogida en el apartado 4.1.5 en el Anexo II del ENS, que requiere que las funcionalidades de seguridad y su nivel de estos componentes, hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

El adjudicatario atenderá a los requerimientos que se realicen en el marco de los procesos de gestión de la seguridad TIC de la Consejería a través de su Unidad de Seguridad y los aprobados por la dirección técnica realizados por los diferentes organismos de la Junta de Andalucía, que la dirección autorice como la Consejería, la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto o bien los de la futura Agencia Digital de Andalucía.

7.4.6. Plan de Concienciación y difusión

Se podrá solicitar al adjudicatario los trabajos relacionados con los siguientes aspectos de concienciación y formación a usuarios en las siguientes áreas:

- Entorno de teletrabajo
- Herramientas de productividad personal
- Seguridad
- Cualquier otra relacionada con los trabajos objeto de los distintos lotes

Los adjudicatarios de los distintos lotes en el ámbito que les corresponda deberan realizar los siguientes trabajos:

- Elaboración de documentación
- Preparación de cursos de formación
- Realización de cursos de formación

Se puede solicitar la actualización de la formación cada vez que cambian los componentes del sistema de información, introduciéndose nuevos equipos, nuevo software, nuevas instalaciones, etc.

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 46 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

LA ADJUNTA AL JEFE DE INFORMÁTICA

Fdo: María Luisa de la Vega Royo

MARIA LUISA DE LA VEGA ROYO		05/04/2021	PÁGINA 47 / 47
VERIFICACIÓN	NJyGwLq1c1CDp8Iu7fnS4h1Sikqje4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	