PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVAS CARACTERÍSTICAS PARA LAS PÁGINAS WEB E INTRANET DE LA AGENCIA Y SUS CONEXIONES CON EL SISTEMA DE GESTIÓN Y OTROS SISTEMAS Y APLICACIONES (INF.21.003)

CONTR 2021 0000773591

JUAN DE DIOS GALAN HERRERO		09/08/2021	PÁGINA 1 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwFOH725wMT185z9zJ2wL3ZB1i9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ANTECEDENTES

La Agencia Pública de Puertos de Andalucía (en adelante, la Agencia) es una entidad de Derecho Público adscrita a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio que se ocupa del desarrollo y aplicación de la política portuaria y la relativa a la red de áreas logísticas del Gobierno Andaluz, bajo la dirección de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, la cual fija los objetivos y directrices de actuación de la Entidad, efectúa el seguimiento de su actividad y ejerce, sin perjuicio de otras competencias que el Ordenamiento le atribuye, su control de eficacia de acuerdo con la normativa vigente.

El objeto del contrato es el apoyo y asesoramiento externo para el desarrollo de nuevas funcionalidades de la página Web de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía (en adelante, la Agencia), así como la construcción de aplicativos Web que permitan mejorar la interconexión de la Oficina Virtual de la página Web https://www.puertosdeandalucia.es con los sistemas BAS de gestión financiera y portuaria de la Agencia y con otros aplicativos externos, mediante demandas específicas de la Agencia a través de una bolsa de horas de trabajo a lo largo de la vigencia del presente contrato.

En el año 2011 se puso en marcha una nueva página Web con el propósito de que fuese la principal herramienta de comunicación de la Agencia con el exterior, constituyendo la vía de promoción y marketing de sus productos y el canal de comunicación con usuarios, proveedores y Administraciones interesadas, debiendo dar publicidad a los proyectos de la Agencia tanto de áreas logísticas como de puertos pesqueros, comerciales y deportivos, y servir de base para realizar gestiones on-line por parte de ciudadanos y empresas.

Además de lo anterior y al mismo tiempo, la Web persigue posibilitar la puesta en práctica de las directrices que impone la normativa vigente en materia de Administración Electrónica.

Ello requiere el desarrollo de los aplicativos Web que optimicen su conexión con el ERP de la Agencia y el resto de sistemas de información previstos en su Plan Integral de Sistemas de Información, haciéndolo más útil y fácil de usar por los ciudadanos, al tiempo que mejore la eficacia en la transmisión de contenidos para acercar los productos y servicios de la Agencia a ciudadanos y usuarios.

Asimismo el presente contrato contemplará la mejora y actualización de contenidos y funcionalidades de la página Web en sus versiones escritorio, tablet y móvil, así como la resolución de problemas técnicos que surjan durante la vigencia del mismo. Las diferentes versiones actuales de la Página Web y Oficina Virtual (escritorio, tablet y móvil) se pueden consultar en:

https://www.puertosdeandalucia.es/

La Oficina Virtual es accesible desde la página web de la Agencia o directamente en:

https://oficina.puertosdeandalucia.es/

Nota: las versiones de escritorio y móvil corresponden a un único y mismo desarrollo de tipo “responsive”, diseño web adaptable (o adaptativo), conocido por las siglas RWD del inglés Responsive Web Design, cuyo objetivo es adaptar la apariencia de las páginas web al dispositivo que se esté utilizando para visualizarla.

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la contratación de un servicio integral para el mantenimiento y evolución de los **entornos web** de la Agencia. En la actualidad dichos entornos son los siguientes:

- Página Web oficial de la Agencia: https://www.puertosdeandalucia.es
- Oficina Virtual de la Agencia: https://oficina.puertosdeandalucia.es accesible directamente o a través de la página web de la Agencia.
- Intranet de la Agencia: https://intranet.puertosdeandalucia.es solo accesible localmente desde el interior de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

El citado contrato incluirá los siguientes servicios:

- **Mantenimiento técnico de los entornos operativos.** Incluirá la actualización de las herramientas utilizadas: gestores de contenidos, plugins, tookits, etc. no admitiéndose una antigüedad superior a 12 meses en el versionado de ninguna de ellas. Este apartado incluirá el abono de aquellos servicios y herramientas que requieran de pago o suscripción. Estos pagos se repercutirán a la Agencia en la correspondiente factura mensual.

- **Mantenimiento del diseño y contenidos de los entornos web**. Incluirá mantenimiento correctivo y adaptativo de forma que se garantice la evolución de los mismos. El contratista deberá disponer de amplia experiencia en los entornos operativos y herramientas necesarias, especialmente de lenguaje PHP y herramientas de desarrollo de Web Services. Todo el mantenimiento de los contenidos multi-idioma se realizará siempre en los idiomas español e inglés, sin necesidad de que la Agencia así lo comunique expresamente. El incumplimiento de este requisito dará lugar a las correspondientes penalizaciones por demora, es decir la incidencia o trabajo no se considerarán completados hasta que se cumpla este requisito.

- **Gestión de los contenidos.** El contratista mantendrá los contenidos en base a las peticiones que reciba del personal autorizado de la Agencia.

- **Posicionamiento en buscadores.** El contratista deberá realizar las labores necesarias para asegurar un adecuado posicionamiento en buscadores de la página principal de la Agencia.

- **Campañas SEM (Search Engine Marketing) y en Redes Sociales.** Estas campañas podrán representar hasta un 10% del importe de adjudicación del contrato y ayudaran a difundir los contenidos de las páginas web de la Agencia y a corregir e implementar nuevas estrategias de posicionamiento en buscadores.

- **Creación de nuevos contenidos y funcionalidades** en cumplimiento de los requerimientos que se reciban del personal autorizado de la Agencia.

- **Creación de un blog en la página web de la Agencia.** Desarrollo y adaptación de diseño de la funcionalidad de blog integrado en la actual web de Puertos de Andalucía según los detalles que se indican en el apartado correspondiente de este pliego.

- **Garantía de accesibilidad de contenidos**. Con la entrada en vigor del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público se hace necesario cumplir con los requisitos exigidos en el Real Decreto. Por lo tanto el cumplimiento de la normativa de accesibilidad se articula como una base fundamental del presente contrato. El contratista será responsable de la emisión de los informes de accesibilidad que correspondan y con la periodicidad que marca el real decreto y dichos informes deberán ir firmados por el responsable del contrato y emitirse en plazo y forma. Dada la importancia de ese apartado, el incumplimiento de este requerimiento dará lugar a las correspondientes penalizaciones.

- **Mantenimiento de la usabilidad.** La empresa adjudicataria deberá tener en cuenta la usabilidad como criterio de diseño de todas las mejoras que implemente en los portales y aplicaciones web que gestione. Asimismo, deberá actuar de forma proactiva, proponiendo cambios para dichos portales y aplicaciones web que redunden en la mejora de su usabilidad, especialmente en el caso de aquellas páginas que tengan carencias significativas en este ámbito.

- **Supervisión periódica de analíticas web**. Es fundamental en un proceso de mejora continua de la interacción digital tanto para las webs como las aplicaciones móviles una supervisión periódica de analíticas web y extracción de conclusiones para la mejora continua de la experiencia de usuario. Estas webs y apps pueden estar en contacto con la ciudadanía y los usuarios internos del organismo, o incluso con ambos. Las tareas que pueden requerirse serán:

- Extracción de informes periódicos de analíticas de webs y apps. En las citadas analíticas se deberán incluir las redes sociales en las que la Agencia esté presente, como son Twitter, Facebook, LinkedIn, Youtube e Instagram.
- Interpretación por personas expertas para sacar conclusiones en cuanto a la interacción de usuarios
- Elaboración de recomendaciones directas para la mejora de las webs o apps.
- Incorporación de mejores sistemas de analítica que permitan una mayor calidad de los datos obtenidos y de las conclusiones obtenidas .

- **Tratamiento multi-idioma** Si la Agencia lo solicita, se traducirán los contenidos requeridos a aquellos idiomas que sea necesario. Las traducciones deberán ser profesionales y de alta calidad, no siendo admisibles en ningún caso traducciones automáticas y/o realizadas por personas sin un dominio adecuado del idioma destino.

- **Sistema de identificación electrónica para las administraciones**. Actualmente la página web de la Agencia carece de este sistema de identificación. Es voluntad de la Agencia la implantación de este sistema en la Oficina Virtual como un método de validación e identificación de los usuarios. El contratista deberá disponer de los conocimientos y experiencia necesarios para la implantación de este sistema.

- **Documentación técnica del sistema.** Los entornos Web e Intranet de la Agencia carecen a día de hoy de documentación explícita sobre su funcionalidad, estructura y características. Existe cierta documentación embebida en los códigos fuentes de los programas de dichos entornos Web e Intranet y en muchos casos los entornos son auto-explicativos, de manera que una persona con experiencia en los mismos puede entender la estructura y características de los mismos. El contratista asume a su propio riesgo y ventura los trabajos de investigación que necesite realizar para entender correctamente los sistemas objeto de este contrato.

  Es objeto de este contrato la realización de una documentación básica sobre los entornos web de la Agencia. Dicha documentación deberá incluir información general de la estructura y características de los entornos de manera que se facilite la comprensión y entendimiento de los entornos por parte de terceras personas. Estos trabajos serán realizados durante el segundo año de vigencia del contrato, una vez que el contratista disponga de un amplio conocimiento de los sistemas objeto de este contrato.

- **Gestión de claves y contraseñas.** El contratista se compromete a realizar una gestión adecuada de las claves del sistema, realizando su custodia e informando a la Agencia de las mismas y de los cambios que se produzcan. En concreto se pondrá especial cuidado en la custodia de las claves de administración de los siguientes elementos:

  - Clave de Administración del sistema Joomla
  - Clave de Administración local del sistema Wordpress (Intranet)
  - Claves de administración de las bases de datos MySql:
    - Base de datos Joomla
    - Base de datos Oficina Virtual
    - Base de datos Wordpress (Intranet)

- **Asistencia a terceros en trabajos relacionados con los entornos objeto de este contrato**. Con objeto de enriquecer las características y funcionalidades de los entornos La Agencia podrá encargar trabajos o funcionalidades concretas a terceros que por su naturaleza se considere conveniente. El contratista prestará las labores de apoyo, asesoramiento y colaboración necesarias para que dichos trabajos se realicen de la manera más conveniente y productiva.

CONSIDERACIONES TECNOLÓGICAS Y FUNCIONALES

Entorno Tecnológico

El entorno de trabajo se enmarca dentro del siguiente marco operativo:

Función	Herramienta
Sistema Operativo	Linux Ubuntu
Servidor Web	Apache
Bases de datos	MySql
Lenguajes y blibiotecas de programación	HTML, CSS, PHP, SQL, JavaScript, JQuery, Vue.js
Gestores de contenidos	Joomla – Página Web Wordpress – Página Intranet
Creación de páginas	Yootheme Pro
Desarrollo de interfaces web	Framework Uikit Framework Element UI Framework Bootstrap
Desarrollo de Web Services en PHP	XML y Librerías NuSOAP
Servicios de localización	APIs de Google Maps
Plugins y extensiones	Las necesarias para enriquecer las funcionalidades de los entornos Wordpress y Joomla
Estadísticas	Google Analytics - Páginas Web WP-Statistics – Páginas Intranet
Sistema de identificación electrónica para las administraciones	Sistema Cl@ve del Gobierno de España Sistema de certificados electrónicos FNMT

Oficina Virtual de la Agencia

Especial consideración debe tener la programación de la Oficina Virtual de la Agencia. Esta parte está programada en código PHP y utilizando asimismo el framework UIkit así como funcionalidades de interconexión de sistemas basadas en tecnología de Web Services y pasarela de pago bancaria. Entre sus contenidos destacan los siguientes:

- **Registro Telemático de Puertos de Andalucía**. Mediante este Registro Telemático los ciudadanos y empresas pueden remitir documentos e información en formato digital a la Agencia así como tramitar solicitudes asociadas al Decreto-ley 9/2020 y de aplazamiento y/o fraccionamiento de deuda.
- **Registro de solicitudes de empleo**. Solicitudes de empleo y seguimiento del proceso de selección. Se trata de un entorno basado en la herramienta de código libre Redmine.
- **Reserva temporal de atraque.** Sistema de reservas de atraques temporales en los puertos deportivos de gestión directa de la Agencia.
- **¡Calcula tu estancia!** Esta herramienta le permite calcular el importe de una estancia de tránsito en los diferentes Puertos Deportivos que la Agencia dispone.
- **Tasas de Servicios Portuarios.** Tasas portuarias establecidas por la Ley 21/2007, de 18 de diciembre, de Régimen Jurídico y Económico de los Puertos de Andalucía
- **Listas de espera.** Inscripción y mantenimiento de las listas de espera en los puertos dependientes de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía, para la contratación de un atraque de base ordinario.

- **Consulta y pagos de liquidaciones**. Mediante tarjeta de crédito/débito y pasarela de pago con entidad bancaria.

Dada la importancia de la oficina virtual y el impacto que cualquier error puede tener en los ciudadanos y usuarios de la misma, los desarrollos en este entorno cumplirán las siguientes especificaciones:

- **Versionado de los desarrollos** y almacenamiento de las diferentes versiones mediante la herramienta Git (https://git-scm.com/). Todas las versiones se guardarán en el sistema de almacenamiento de red de la Agencia.
- **Grabación de logs** de todas las operaciones que se realicen. Cualquier operación deberá grabarse con todo tipo de detalles en tablas de logs en las bases de datos, incluyendo la fecha y hora de cada operación, su naturaleza, detalles y características. Actualmente la Oficina Virtual dispone de una herramienta de este tipo.
- **Consulta de las operaciones realizadas** con los filtros necesarios para buscar los diferentes registros almacenados en las tablas de de log. Actualmente la Oficina Virtual dispone de una herramienta de este tipo.
- **Uso de tarjeta bancaria** (tipo Visa o Mastercard) para las pruebas de la Oficina Virtual. La empresa adjudicataria pondrá a disposición una tarjeta bancaria para su uso en las pruebas que haya que realizar en el sistema de pagos de la pasarela bancaria de la Oficina Virtual. Los pagos realizados serán abonados al adjudicatario, bien directamente mediante devolución de las transacciones realizadas, o bien indirectamente en la facturación mensual correspondiente (previo alta de la correspondiente incidencia en el **SGI** - Sistema de Gestión de Incidencias Redmine).
- **Se realizarán pruebas exhaustivas de pagos** cada vez que se realice un cambio en la Oficina Virtual que afecte directa o indirectamente al funcionamiento de la plataforma de pago.

Integración de Datos Meteorológicos

La agencia dispone de una red de estaciones meteorológicas Davis Instruments Vantage Pro2 con enlaces Wheatherlink instaladas en los puertos deportivos de su competencia. Los datos meteorológicos de las estaciones se publican en tiempo real en la página web de la Agencia. El contratista deberá realizar el mantenimiento de estas conexiones y sus características.

Cumplimiento de la Normativa sobre Accesibilidad

Todas las Administraciones Públicas tienen obligación de dar cumplimiento a los requisitos de accesibilidad impuestos por el Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público . Esto se traduce en que todos los sitios web de las administraciones públicas deben cumplir la norma UNE-EN 301549:2019 de "Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC" alineada a los Criterios de Conformidad de nivel A y AA de la WCAG 2.1.

El Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, establece en su artículo 5 de requisitos para la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles, lo siguiente:

> *1. Los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de las entidades obligadas incluidas en el ámbito de aplicación del presente real decreto deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos teniendo en cuenta las normas del artículo 6.*
>
> *2. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.*
>
> *3. Las entidades obligadas adoptarán, siempre que sea posible, medidas para aumentar la accesibilidad de sus sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles respecto del nivel mínimo de accesibilidad que deba cumplirse en cada momento.*

Para garantizar el cumplimiento de esta normativa y para mejorar la accesibilidad de los portales y aplicaciones web, la empresa adjudicataria realizará, al comienzo del contrato y una vez al año, una actuación de revisión y mejora de accesibilidad de todos los portales y aplicaciones web que gestione (sin incluir aquí las páginas Intranet, que quedan fuera de este alcance). Se contrastará la accesibilidad según la metodología del Observatorio de Accesibilidad Web.

El Observatorio de Accesibilidad Web es una iniciativa del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital que tiene como objetivo ayudar a mejorar el grado de cumplimiento en materia de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de la Administración (AGE, CCAA, EELL y restos de organismos del sector público).

La valoración del esfuerzo a realizar y los plazos de realización se fijan en este pliego de antemano y serán los siguientes:

Descripción	Valoración	Fecha de inicio	Plazo máximo de realización
Revisión y mejora **inicial** de la accesibilidad según las indicaciones de este pliego	La indicada en el cuadro de importes de este pliego	90 días a partir de la firma del contrato	120 días
Revisión y mejora **anual** de la accesibilidad según las indicaciones de este pliego	La indicada en el cuadro de importes de este pliego	Transcurrido 1 año tras el inicio de la revisión anterior	60 días

El contratista estará obligado a la realización de las tareas indicadas, independientemente del esfuerzo en horas que ello represente.

Adicionalmente a lo anterior, el contratista realizará las labores de coordinación y seguimiento de la accesibilidad web de la Agencia, las cuales se valorarán en horas de trabajo de especialista en medios digitales.

Para la prestación de estas horas se requerirá en todo caso petición expresa previa mediante orden de trabajo por parte de la persona responsable del contrato. El contratista presentará una propuesta de la ejecución de los trabajos solicitados en la que indicará las horas a destinar a su ejecución y el plazo de ejecución. Dicha valoración deberá ser aprobada por la persona responsable del contrato. Aprobada la orden de trabajo, ésta será ejecutada por el contratista dentro del plazo aprobado y facturará las horas estimadas en la misma.

Blog en la página web de la Agencia.

El contratista realizará el desarrollo y adaptación de diseño de una funcionalidad de blog para la actual web de Puertos de Andalucía, de manera que permita la creación de contenido de tipo blog en base a la estrategia de la Agencia sobre náutica deportiva y con el objetivo de atraer tráfico de calidad a la web y mejorar el posicionamiento en buscadores y la información y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y usuarios de Puertos de Andalucía.

La funcionalidad comprenderá las siguientes acciones:

- Creación y diseño de una página de categorías de blog.
- Creación y diseño de una página de contenidos de blog.
- Creación de campos editables.
- Creación de categorías.

- Desarrollo de filtros por categoría.
- Desarrollo del entorno y adaptación a la imagen y diseño de la página web de la Agencia.
- El blog permitirá que los comentarios y aportaciones de los usuarios y ciudadanos sean publicados previa revisión de la persona responsable del blog en la Agencia.

La valoración del esfuerzo a realizar y los plazos de realización se fijan en este pliego de antemano y serán los siguientes:

Concepto	Valoración	Fecha de inicio de estos trabajos	Plazo máximo de realización
Desarrollo de un Blog según las especificaciones indicadas en este pliego	La indicada en el cuadro de importes de este pliego	El inicio de los trabajos será consensuado entre el contratista y la Agencia, en todo caso la fecha de inicio tendrá lugar durante los 6 primeros meses de vigencia del contrato.	60 días

Sistema de identificación electrónica para las administraciones

El contratista deberá realizar en la Oficina Virtual de la Agencia la implantación del sistema de identificación electrónica para las administraciones mediante sistemas Cl@ve y certificado personal de la FNMT. Este sistema coexistirá con el método actual de identificación mediante usuario y contraseña, y permitirá la realización de operaciones electrónicas directamente sin necesidad de verificación manual.

La valoración del esfuerzo a realizar y los plazos de realización se fijan en este pliego de antemano y serán los siguientes:

Concepto	Valoración	Fecha de inicio de estos trabajos	Plazo máximo de realización
Desarrollo de un sistema de identificación electrónica de identidades según las especificaciones indicadas en este pliego	La indicada en el cuadro de importes de este pliego	El inicio de los trabajos será consensuado entre el contratista y la Agencia, en todo caso la fecha de inicio tendrá lugar durante los 6 primeros meses de vigencia del contrato.	120 días

Pagina Intranet de la Agencia

La Agencia dispone asimismo de una página Intranet alojada en los servidores del Centro de Proceso de Datos y basada en un gestor de contenidos Wordpress “on-premises”. Esta página está inter-conectada con el Directorio Activo (Microsoft Active Directory) de la Agencia para el acceso y gestion de los usuarios y dispone de numerosos plugins (se relacionan en un anexo a este documento). Entre sus contenidos y funcionalidades destacan las siguientes:

- Publicación de Noticias y Avisos
- Calendarios y Eventos
- Reserva Online de Salas de Reuniones
- Directorio Telefónico

- Integración con Microsoft Active Directory
- Publicación de Documentos y Enlaces
- Portales específicos según departamentos
- Información meteorológica
- etc.

El mantenimiento de esta Intranet es también objeto de este contrato, en las mismas condiciones que la página Web y la Oficina Virtual de la Agencia.

NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIÓN DE TRABAJOS. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.

En cuanto a los trabajos a realizar, estos se clasifican en cuatro categorías en función de sus dimensiones y prioridad:

- **Incidencias de alta prioridad** (también denominadas urgentes o críticas, indistintamente). Son aquellas incidencias que afectan a la prestación de los servicios web al ciudadano o empleado público o a la imagen pública de la Agencia.
- **Incidencias de prioridad normal.** Son todas las incidencias que no son de alta prioridad, y siempre que el esfuerzo previsto para su resolución sea inferior a 5 horas. Las incidencias cuyo esfuerzo de resolución sea superior a las 5 horas serán tratadas como trabajos de medio o gran alcance.
- **Trabajos de medio alcance**. Son aquellos trabajos cuyo esfuerzo de realización está comprendido entre las 5 y las 35 horas.
- **Trabajos de gran alcance**, cuya valoración supera las 35 horas de trabajo técnico.

Las peticiones de trabajos de gestión de contenidos serán tratadas y asimiladas según la clasificación anterior, en función de su valoración (esfuerzo de realización en horas de trabajo) y criticidad.

La notificación y resolución de incidencias y la petición de trabajos se realizará atendiendo a los siguientes procedimientos:

- El personal del Dpto. de Sistemas y Seguridad de la Información de la Agencia (**DSSI**) informará de las incidencias al contratista y supervisará la resolución de las mismas. Únicamente el personal técnico del DSSI o las personas que el Jefe del DSSI autorice estarán facultados para notificarlas.
- La notificación de la incidencia y la petición de trabajos se realizará habitualmente y como medio preferente a través del sistema de gestión de incidencias de la Agencia (**SGI**), accesible desde Internet y basado en la herramienta Redmine.
- Alternativamente se podrán notificar incidencias vía telefónica o correo electrónico, en los casos que por su naturaleza o urgencia así se requiera. En estos casos el contratista dará de alta la correspondiente incidencia en el **SGI**, para su control y seguimiento.
- El contratista confirmará la recepción de la incidencia o petición de trabajos mediante el **SGI** en el mismo día (SBD, Same Business Day).
- Tras cualquier intervención realizada, el personal del contratista comunicará vía sistema **SGI**, el estado de la incidencia al Dpto. de Sistemas de Información de la Agencia en el mismo día de la resolución/finalización indicando en la incidencia el tiempo empleado en fracciones de media hora.
- El contratista designará un responsable técnico del contrato. Dicho responsable atenderá cualquier problema o reclamación que surja durante el transcurso del presente contrato.

Se establecen las siguientes métricas, objetivos y KPIs (Key Performance Indicators) para la atención y resolución de incidencias y trabajos:

Métrica	Elemento	Descripción
KPI-A	**Nombre**	**Demora en el tiempo de respuesta/atención a incidencia crítica.**
	Objetivo	4 horas desde la notificación, SBD (Same Business Day)
	Medición	Se medirá el tiempo en horas desde que se comunica la incidencia hasta que se atiende/resuelve.
	Fórmula	T = Tiempo de demora en horas o fracciones. N = Número de incidencias trimestrales con demora KPI-A = suma (Ti) para i = 1 hasta N
KPI-B	**Nombre**	**Demora en el tiempo de respuesta/atención a incidencia no crítica.**
	Objetivo	Atender la incidencia en plazo de NBD (Next Business Day)
	Medición	Se medirá el tiempo en horas laborables desde que se comunica la incidencia hasta que se atiende/resuelve.
	Fórmula	T = Tiempo de demora en horas o fracciones. N = Número de incidencias trimestrales con demora KPI-B = suma (Ti) para i = 1 hasta N
KPI-C	**Nombre**	**Demora en el tiempo de valoración de trabajos.**
	Objetivo	Disponer de una valoración de los trabajos en: • 3 días laborables para trabajos de medio alcance • El tiempo acordado en cada caso para trabajos de gran alcance.
	Medición	Se medirá el tiempo en días laborables desde que se pide la valoración hasta que se recibe.
	Fórmula	T = Tiempo de demora en días o fracciones. N = Número de valoraciones trimestrales con demora KPI-C = suma (Ti) para i = 1 hasta N
KPI-D	**Nombre**	**Demora en el tiempo de ejecución de trabajos.**
	Objetivo	Disponer del trabajo ejecutado en el tiempo previsto.
	Medición	Se medirá el tiempo de retraso en la entrega de los trabajos en días laborables.
	Fórmula	T = Tiempo de demora en días o fracciones. N = Número de valoraciones trimestrales con demora KPI-D = suma (Ti) para i = 1 hasta N

La imposición de penalidades no eximirá al contratista de la obligación que le incumbe en cuanto a la inmediata subsanación de los defectos detectados en la prestación del servicio, así como la reparación de los daños que hubieran podido producirse.

INICIO Y FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Inicio del servicio

Una vez adjudicado el contrato, la empresa adjudicataria desarrollará las actividades precisas para hacerse cargo del servicio.

El inicio del servicio deberá ajustarse a las siguientes condiciones:

- El tiempo necesario para completar adecuadamente el inicio del servicio no deberá superar 30 días a partir de la fecha de inicio de ejecución del contrato.
- Durante ese periodo la Agencia facilitará al adjudicatario el acceso a toda la documentación disponible, y la transferencia de conocimiento desde los equipos humanos que prestan el servicio en la actualidad.
- Al término del periodo referido, el nuevo adjudicatario se hará responsable de la prestación del servicio de acuerdo con los niveles de servicio fijados.

Finalización del servicio

Al término del contrato, y para mantener de forma óptima la continuidad del mismo, el contratista deberá traspasar todo el conocimiento y documentación del servicio a la Agencia.

Esta finalización del servicio deberá ajustarse a las siguientes condiciones:

- El tiempo necesario para completar adecuadamente la finalización del servicio no deberá superar los 2 meses anteriores a la fecha definitiva de fin del contrato. No obstante, la Agencia determinará cuando se han completado correctamente los trabajos necesarios.
- Durante el tiempo que dure la finalización, el adjudicatario debe seguir cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio, y la continuidad del servicio no debe verse afectada.

Así pues, el contratista deberá disponer de un Plan de Finalización del Servicio, que deberá contener al menos los siguientes puntos:

- Planificación detallada de las actividades a realizar, con indicación de roles y responsabilidades, tanto del adjudicatario como del siguiente prestador del servicio.
- Metodología a seguir en el traspaso del conocimiento, indicando cómo se realizará.
- La formación en los procedimientos y herramientas utilizadas para la provisión y operación del servicio.
- La puesta al día en los proyectos en curso.
- La asistencia tutelada en el trabajo a las personas del siguiente prestador del servicio.
- Soluciones de continuidad para otros elementos empleados en la prestación del servicio, tales como herramientas adquiridas o alquiladas, pago de suscripciones, etc.

TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Agencia a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

En función de las características del trabajo desarrollado durante la prestación del servicio, el contratante podrá exigir a la empresa adjudicataria la formación relacionada con la asistencia objeto del presente contrato, dirigida al personal que la Agencia estime conveniente, siempre y cuando dicho personal tenga relación con los trabajos desarrollados.

TRABAJOS DE PROGRAMACIÓN Y DISEÑO

En cumplimiento de 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 en la Junta de Andalucía se muestran aquí los perfiles y precios del personal técnico que deberá realizar los trabajos de programación y diseño incluidos en el contrato.

Perfil	Entorno operativo	Funciones	Precio hora IVA excl.
Especialista en medios digitales	Páginas Web e Intranet de APPA	Diseñar páginas y estructuras. Definir contenidos y programación html, php, etc. Configuración de herramientas y sistemas. Gestión y actualización de los gestores de contenidos y páginas desarrolladas, seguridad y gestión de plugins, etc.	**25,73 €**
Desarrollador	Oficina Virtual de APPA.	Desarrollo de código e integración de componentes. Diseño de la experiencia de usuario. Diseño y realización de los procedimientos de prueba.	**25,67 €**

El cálculo ESTIMADO de horas de trabajo durante la vigencia del contrato es de 1.050 horas para el perfil de Especialista en Medios Digitales y 350 para el perfil de Desarrollador. El cómputo de horas es meramente orientativo a efectos de cálculo del presupuesto del contrato, la Agencia solo abonará las horas ejecutadas y aprobadas por el responsable del contrato.

DURACIÓN

El contrato tendrá una duración de 2 años y podrá prorrogarse por 3 años adicionales. Los servicios a realizar durante la prórroga se corresponderán con los indicados en el presente pliego para el segundo año de ejecución.

PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El presupuesto de licitación del contrato se configura en base a la siguientes partidas:

TRABAJOS A REALIZAR	Unidades	Precio Unitario (IVA excl.)	Importe Total (IVA excl.)
Revisión y mejora **inicial** de la accesibilidad según las indicaciones de este pliego (PRIMER AÑO)	1	4.900,00	4.900,00
Desarrollo de un Blog según las especificaciones indicadas en este pliego	1	2.100,00	2.100,00
Desarrollo de un sistema de identificación electrónica de identidades según las especificaciones indicadas en este pliego	1	3.000,00	3.000,00
Horas estimadas Especialista en Medios Digitales (PRIMER AÑO)	450	25,73	11.578,50
Hora estimadas Desarrollador (PRIMER AÑO)	150	25,67	3.850,50
Revisión y mejora **anual** de la accesibilidad según las indicaciones de este pliego (SEGUNDO AÑO)	1	1.900,00	1.900,00
Horas estimadas Especialista en Medios Digitales (SEGUNDO AÑO)	600	25,73	15.438,00
Horas estimadas Desarrollador (SEGUNDO AÑO)	200	25,67	5.134,00
		PRECIO CONTRATO (IVA excl.)	**47.901,00**

ABONO DE LOS SERVICIOS

El contratista grabará en el sistema de soporte REDMINE los detalles de los servicios prestados en cada actuación realizada, así como las horas empleadas en cada servicio o actuación previa aprobación del responsable del contrato.

Esta herramienta REDMINE será utilizada para la emisión de los informes mensuales de actividad y para el cálculo de la facturación mensual.

El contratista emitirá una factura mensual con los servicios realizados en dicho periodo. En la factura se desglosarán los trabajos realizados.

Durante la vigencia del contrato, la Agencia únicamente abonará los servicios realmente ejecutados.

En Sevilla,
El Jefe del Departamento de Sistemas
y Seguridad de la Información

Juan de Dios Galán Herrero

ANEXO I. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

A continuación se recogen los condicionantes de aplicación general para todos los trabajos realizados en el marco de este contrato.

Formato de entrega de la documentación

Todos los documentos en formato ofimático que entregue la empresa adjudicataria deberán estar en formato abierto (Open Document) y utilizar las plantillas establecidas en la normativa documental de la Agencia, cumpliendo la identidad corporativa de la Junta de Andalucía establecida en el Manual de Identidad Corporativa de la Agencia.:

Lugar de realización

Por petición del responsable del contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en las instalaciones de la Agencia, si bien lo habitual será que la mayoría de los trabajos se realicen en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

Medios materiales, software y certificados de usuario

Los medios materiales y lógicos (software) que necesite el equipo de proyecto, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Para el acceso remoto a las redes y sistemas de la Agencia con el fin de la prestación del servicio, el personal técnico que participe en el proyecto deberá disponer de ***certificado electrónico personal emitido por la FNMT***. Este certificado será utilizado para el acceso remoto en modo seguro mediante los enlaces tunelizados de tipo VPN SSL de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Compatibilidad técnica y documentación

Se garantizará la total compatibilidad técnica y estandarización del resultado de los trabajos con la infraestructura informática de la Agencia.

El adjudicatario aportará la documentación técnica necesaria explicativa de los trabajos realizados así como para la configuración del software producido. Asimismo aportará el código fuente desarrollado así como las pertinentes instrucciones de compilación e instalación del mismo, con información del entorno de desarrollo empleado junto a su configuración. La entrega se realizará en soporte electrónico al Departamento de Sistemas de Información de la Agencia.

En cualquier caso, a los efectos de la ejecución del correspondiente contrato, la empresa adjudicataria deberá cumplir aquellos requisitos, procedimientos, normas, estándares y buenas prácticas que estén implantados en los distintos entornos técnicos donde pueda desarrollar sus actividades y sean incorporados los productos que desarrolle.

Personal adscrito a los trabajos

El personal adscrito a los trabajos dependerá exclusivamente de la persona contratista, quien tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de persona empresaria respecto al mismo.

Horario de prestación del servicio

El horario estándar de prestación de servicio y en el que se contabilizan los tiempos de resolución, salvo para peticiones urgentes, es de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

Aunque este será el horario habitual y el que se utilizará para contabilizar tiempos de resolución, algunas de las actuaciones que se deben realizar en el marco de este contrato (por ejemplo: soporte a despliegues en entornos productivos) tendrán que hacerse en franjas horarias y/o días diferentes a los especificados (incluso en horario nocturno o de fin de semana), para no impactar a los usuarios finales.

Para peticiones urgentes, el adjudicatario dispondrá de un servicio de atención y resolución telefónica 12X5 (De 8 a 20 horas, de Lunes a Viernes), que debe tener capacidad operativa para atender y resolver dichas peticiones.

Interoperabilidad

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

En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas garantizarán el cumplimiento y utilización del estándar **OASIS 1.2** extraído del catálogo de estándares del **ENI**.

Además, se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

Disponibilidad pública del software

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, los sistema de información desarrollados en el marco de esta contratación podrán pasar a formar parte del repositorio de software libre de la junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente de los sistemas de información desarrollados, 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.

Las aplicaciones desarrolladas podrán ser publicada en el repositorio de software libre de la junta de Andalucía; viniendo acompañada además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable por otras administraciones públicas.

Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

• Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).

• @firma : la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica.

• Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.

• @ries: el registro unificado de entrada/salida.

• notific@: prestador de servicios de notificación.

• Active Directory de la Agencia o LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.

• port@firma: gestor de firma electrónica interna. Etc.

• Plataforma de Interoperabilidad.

Desarrollo web: accesibilidad

Deberán respetarse las normas de accesibilidad de nivel A y AA de la WCAG 2.1 y UNE-EN 301549:2019 de "Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC", así como las directrices de accesibilidad de la web establecidas en la normativa de la Junta de Andalucía, en las directivas europeas y en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Asimismo deberá cumplirse lo que establece la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, así como lo que establezca su normativa de transposición y desarrollo.

Arquitectura de los desarrollos con tecnología web

Las tareas propias de la parte cliente se realizarán utilizando las herramientas de desarrollo que determine el responsable del contrato, de común acuerdo con el jefe del proyecto. Teniendo en cuenta su posible integración con otras herramientas de soporte a una arquitectura de tres capas. el interfaz de usuario (capa de presentación) deberá ser lo más independiente posible del navegador usado. Para ello dicho interfaz se construirá siguiendo el estándar XHTML 1.0 o superior.

Metodología

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información METRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo.

La persona responsable del contrato aprobará al comienzo del mismo las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto

La principal herramienta empleada para la gestión y seguimiento del proyecto será el sistema de soporte de incidencias de la Agencia. No obstante, se podrán utilizar otras herramientas de forma complementaria.

Conformidad con MADEJA

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

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

Normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales

Relación de normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales específicamente aplicable en relación con el objeto del contrato, en cumplimiento del art. 54 del Decreto 39/2011 de 22 de febrero, por el que se establece la organización administrativa para la gestión de la contratación de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales y se regula el régimen de bienes y servicios homologados:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales
- Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual

ANEXO II. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Información de base

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

Propiedad intelectual de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía

Confidencialidad de la información y tratamiento de datos personales

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

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la "**Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**", únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Agencia, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el "**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 el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

Seguridad

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

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando la categoría de seguridad <<<BÁSICA | MEDIA | ALTA >> de cada sistema de información conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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

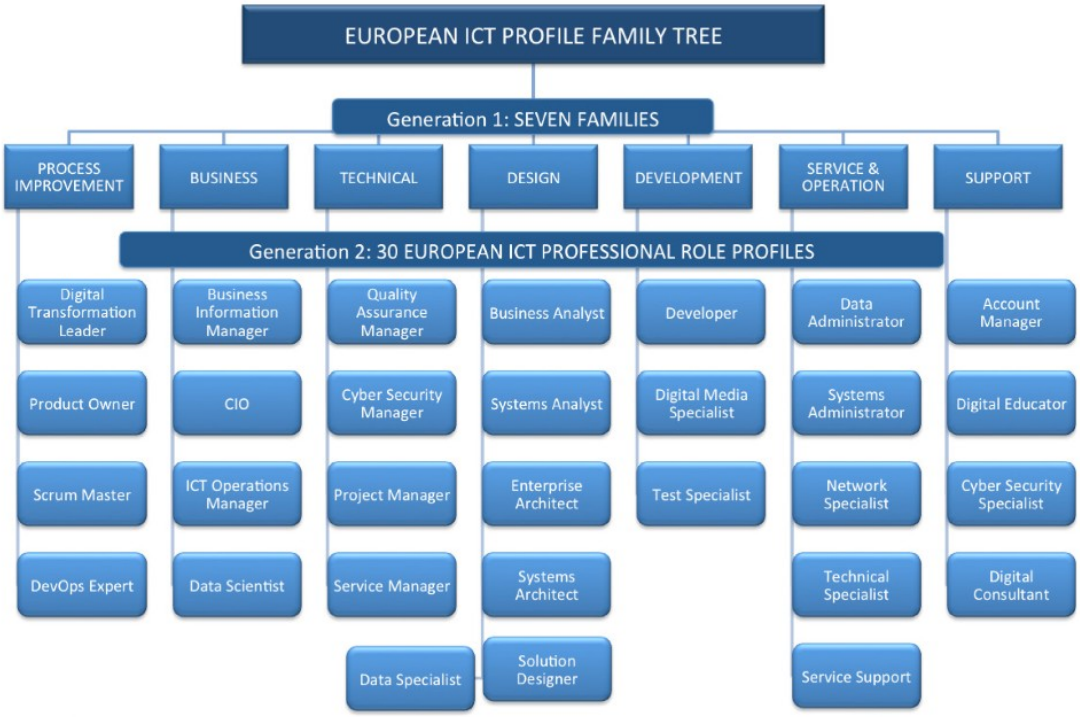
ANEXO III. CUADRO DE PERFILES Y PRECIOS DE REFERENCIA DE LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS TIC SEGÚN LA INSTRUCCIÓN 2/2020, DE 30 DE JUNIO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL:

La instrucción 2/2020 de 30 de Junio se basa en la norma **CWA 16458-1:2018 European ICT Professional Role Profiles** y recoge y desarrolla los criterios de revisión que los técnicos competentes de la Dirección General de Transformación Digital aplicarán durante la tramitación de los expedientes asociados a las solicitudes de informe vinculante gestionadas a través de la plataforma INFOCOR actualmente implantada, o aquella que la sustituya. Dentro de estos criterios de revisión se introduce la necesidad de incluir en las contrataciones TIC de la Junta de Andalucía el desglose de precios de acuerdo a cada uno de los componentes de la prestación del servicio.

1.- Cuadro de Perfiles y Precios de Referencia:

PERFIL e-CF		EQUIVALENCIA CONVENIO COLECTIVO EMPRESAS INFORMATICA	PRECIO MÍNIMO CONVENIO + GG + BI + IVA	PRECIO MEDIO DE REFERENCIA	PRECIO REFERENCIA SIN IVA = E / 1,21	IVA	COSTE PRESTACION	Gastos Generales	Beneficio Industrial
GESTIÓN TÉCNICA (TECHNICAL MANAGEMENT)	GESTOR DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (QUALITY ASSURANCE MANAGER)	Grupo B, Nivel I.	30,46 €	38,26 €	31,62 €	6,64 €	25,50 €	4,34 €	1,79 €
	GESTOR DE CIBERSEGURIDAD (CYBER SECURITY MANAGER)	Grupo B, Nivel I.	30,46 €	50,84 €	42,02 €	8,82 €	33,88 €	5,76 €	2,37 €
	GESTOR DE PROYECTO (PROJECT MANAGER)	Grupo B, Nivel I.	30,46 €	53,39 €	44,12 €	9,27 €	35,58 €	6,05 €	2,49 €
	GESTOR DE SERVICIOS (SERVICE MANAGER)	Grupo B, Nivel I.	30,46 €	53,39 €	44,12 €	9,27 €	35,58 €	6,05 €	2,49 €
DISEÑO (DESIGN)	ANALISTA DE NEGOCIO (BUSINESS ANALYST)	Grupo B, Nivel II	29,52 €	40,13 €	33,17 €	6,96 €	26,75 €	4,55 €	1,87 €
	ANALISTA DE SISTEMAS (SYSTEMS ANALYST)	Grupo B, Nivel II	29,52 €	37,72 €	31,17 €	6,55 €	25,14 €	4,27 €	1,76 €
	ARQUITECTO DE SISTEMAS (SYSTEMS ARCHITECT)	Grupo B, Nivel II	29,52 €	40,48 €	33,45 €	7,03 €	26,98 €	4,59 €	1,89 €
DESARROLLO (DEVELOPMENT)	DESARROLLADOR (DEVELOPER)	Grupo D. Nivel I	20,76 €	31,06 €	25,67 €	5,39 €	20,70 €	3,52 €	1,45 €
	ESPECIALISTA EN MEDIOS DIGITALES (DIGITAL MEDIA SPECIALIST)	Grupo C. Nivel I	28,88 €	31,13 €	25,73 €	5,40 €	20,75 €	3,53 €	1,45 €
	ESPECIALISTA EN PRUEBAS (TEST SPECIALIST)	Grupo D. Nivel I	20,76 €	26,07 €	21,54 €	4,52 €	17,37 €	2,95 €	1,22 €
SERVICIO Y OPERACIÓN (SERVICE & OPERATION)	ADMINISTRADOR DE DATOS (DATA ADMINISTRATOR)	Grupo D. Nivel I	20,76 €	40,11 €	33,15 €	6,96 €	26,73 €	4,54 €	1,87 €
	ADMINISTRADOR DE SISTEMAS (SYSTEMS ADMINISTRATOR)	Grupo D. Nivel I	20,76 €	34,40 €	28,43 €	5,97 €	22,93 €	3,90 €	1,60 €
	ESPECIALISTA EN REDES (NETWORK SPECIALIST)	Grupo D. Nivel I	20,76 €	29,44 €	24,33 €	5,11 €	19,62 €	3,34 €	1,37 €
	SOPORTE DE SERVICIOS (SERVICE SUPPORT)	Grupo D. Nivel I	20,76 €	21,28 €	17,59 €	3,69 €	14,18 €	2,41 €	0,99 €
	ESPECIALISTA TÉCNICO (TECHNICAL SPECIALIST)	Grupo D. Nivel I	20,76 €	34,11 €	28,19 €	5,92 €	22,74 €	3,87 €	1,59 €
SOPORTE (SUPPORT)	CONSULTOR DIGITAL (DIGITAL CONSULTANT)	Grupo B. Nivel II	29,52 €	50,56 €	41,79 €	8,77 €	33,70 €	5,73 €	2,36 €
	ESPECIALISTA EN CIBERSEGURIDAD (CYBER SECURITY SPECIALIST)	Grupo B. Nivel II	29,52 €	40,13 €	33,17 €	6,96 €	26,75 €	4,55 €	1,87 €

2.- Arbol de perfiles aprobados en la norma CWA 16458-1:2018 European ICT Professional Role Profiles (esta documentación solo se encuentra disponible en lenguajes inglés y alemán):



3.- Perfiles seleccionados, según la norma "CWA 16458-1:2018 European ICT Professional Role Profiles" (esta documentación solo se encuentra disponible en lenguajes inglés y alemán):

Profile title	**DIGITAL MEDIA SPECIALIST ROLE (7)**		
Summary statement	Integrates digital technology components for internal and external communication purposes.		
Mission	Designs and codes social media applications and websites. Makes recommendations on Application Programming Interface (API) and supports efficiency through appropriate content management systems.		
Deliverables	**Accountable**	**Responsible**	**Contributor**
		• Non Functional Requirements • User Engagement Evaluation Tools	• Solution in Operation
Main task/s	• Carry out user experience design methods and translate into application requirements • Design web and multimedia applications content in line with user and customer needs • Test and resolve any technical, usability and accessibility issues • Ensure compliance with privacy, legal requirements and accessibility standards • Provide guidance on search engine optimisation (SEO)		
e-Competences *(from e-CF)*	A.6. Application Design		Level 2
	B.1. Application Development		Level 3
	B.3. Testing		Level 2
	B.4. Solution Deployment		Level 3
	D.12. Digital Marketing		Level 2
KPI area	Integration level of social media appplication		

Profile title	DEVELOPER ROLE (6)		
Summary statement	Designs and/ or codes components to meet solution specifications.		
Mission	Ensures building and implementing of ICT applications. Contributes to low-level design. Writes code to ensure optimum efficiency and functionality and user experience.		
Deliverables	**Accountable**	**Responsible**	**Contributor**
	• Documented Code	• Software Component	• Software Design Description • Test Procedure • User Experience Design
Main task/s	• Develop engineer and integrate components • Follow user experience guidelines • Aware of and address known security vulnerabilities, applying security by design • Shape documentation • Provide advanced, component technical support • Resolve issues prior to and following testing		
e-Competences *(from e-CF)*	B.1. Application Development		Level 3
	B.2. Component Integration		Level 2
	B.3. Testing		Level 2
	B.5. Documentation Production		Level 3
	C.4. Problem Management		Level 3
KPI area	Fully functional components		

ANEXO IV.- PLUGINS INSTALADOS EN EL GESTOR DE CONTENIDOS WORDPRESS DE LA PÁGINA INTRANET

Se presenta aquí la relación de plugins instalados en el gestor de contenidos Wordpress de la Intranet de la Agencia.

- **Admin Menu Editor Pro:** Lets you directly edit the WordPress admin menu. You can re-order, hide or rename existing menus, add custom menus and more. Versión 2.9.1 | Por Janis Elsts
- **Akeeba Backup for WordPress**: The complete backup solution for WordPress. Versión 3.6.0 | Por Akeeba Ltd
- **All in one Favicon:** All in one Favicon management. Easily add a Favicon to your site and the WordPress admin pages. Complete with upload functionality. Supports all three Favicon types (ico,png,gif). Versión 4.7 | Por Arne Franken
- **Better Search Replace:** Un pequeño plugin para ejecutar una búsqueda/sustitución en tu base de datos de WordPress. Versión 1.3.3 | Por Delicious Brains
- **Calendario de Reservas:** Online reservation and availability checking service for your site. Versión 9.Business.Small.SingleSite.8.4.3 | Por wpdevelop, oplugins
- **Control de Sesión de Usuario:** View and manage all active user sessions in a custom admin screen. Versión 0.3.1 | Por Frankie Jarrett
- **Download Manager:** Manage, Protect and Track file downloads, and sell digital products from your WordPress site. A complete digital asset management solution. Versión 5.0.1 | Por W3 Eden
- **Duplicate Post:** Clona entradas y páginas. Versión 3.2.3 | Por Enrico Battocchi
- **Editor clásico:** Activa el editor clásico de WordPress y el diseño tradicional de la pantalla de edición con TinyMCE, cajas meta, etc.. Compatible con los plugins que amplían esta pantalla. Versión 1.5 | Por Colaboradores de WordPress
- **Estadísticas de WP:** ¡Analítica y estadísticas completas de WordPress para tu sitio! Versión 12.6.9 | Por VeronaLabs
- **FileBird Lite:** Organize thousands of WordPress media files into folders/ categories at ease. Versión 2.4.2 | Por Ninja Team
- **Finalización de publicación:** Caduca las publicaciones en una fecha y hora establecidas. Versión 1.3 | Por Huguette Inc
- **Hide Admin Bar Based on User Roles:** This plugin is very useful to hide admin bar based on selected user roles and user capabilities. Versión 1.2.0 | Por Ankit Panchal
- **Insert PHP Code Snippet:** Insert and run PHP code in your pages and posts easily using shortcodes. This plugin lets you create a shortcode corresponding to any random PHP code and use the same in your posts, pages or widgets. Versión 1.3 | Por xyzscripts.com
- **Loco Translate:** Traduce temas y plugins directamente en WordPress. Versión 2.3.0 | Por Tim Whitlock
- **Modern Events Calendar Lite:** Un plugin asombroso para calendario de eventos. Versión 4.7.0 | Por Equipo de Webnus
- **Next Active Directory Integration:** This is the successor of the Active Directory Integration plug-in which allows you to authenticate, authorize, create and update users through Active Directory. Versión 2.1.9 | Por NeosIT GmbH

- **Restrict Categories**: Restrict the categories that users can view, add, and edit in the admin panel. Versión 2.6.4 | Por Matthew Muro
- **Restrict Content:** Restringir el contenido sólo a usuarios registrados. Este es un simple plugin que le permitirá restringir fácilmente los mensajes / páginas completas solo a los usuarios que hayan iniciado sesión. Versión 2.2.3 | Por Pippin Williamson
- **Simple Links:** Replacement for the old WordPress Links Manager with many added features. Versión 4.6.6 | Por OnPoint Plugins
- **Simple Links Pro:** Additional functionality for the Simple Links plugin. Versión 1.4.4 | Por OnPoint Plugins
- **Staff List Pro:** Easily create list of staff and other type of list or grids. Versión 2.8.0 | Por abcFolio
- **Staff List Table:** Advanced search options for Staff List Pro. Versión 0.3.1 | Por abcFolio
- **User Role Editor:** Cambiar/añadir/eliminar perfiles de usuario de WordPress y capacidades. Versión 4.51.3 | Por Vladimir Garagulya
- **User Role Editor Pro:** Cambiar/añadir/eliminar perfiles de usuario de WordPress y capacidades. Versión 4.52 | Por Vladimir Garagulia
- **WP Mail SMTP:** Reconfigura la función wp_mail() para usar Gmail/Mailgun/SendGrid/SMTP en lugar de mail() por defecto, y crea una página de opciones para gestionar los ajustes. Versión 1.6.2 | Por WPForms
- **WP Notes Widget PRO:** 'Sticky note' style widget to display short, important, time sensitive information. Versión 1.0.0 | Por Web Rockstar
- **WP Show Posts:** WP Show Posts te permite publicar entradas (desde cualquier tipo de publicación) en cualquier parte de tu sitio. ¡Esto incluye los productos de WooCommerce o cualquier otro tipo de entradas que puedas tener! Echa un vistazo a la versión profesional para obtener más funciones en https://wpshowposts.com. Versión 1.1.3 | Por Tom Usborne
- **WPDM - Category Manager:** Allows to manage categories from frontend. Versión 1.2.1 | Por W3 Eden, Inc.
- **WPDM - Extended Short-codes:** WordPress Download Manager Pro Extended Short-Codes. Versión 2.8.2 | Por Shaon
- **WPDM - File Hosting:** Covert your site into a full featured file hosting & sharing server. Versión 1.3.6 | Por Shaon
- **WPDM - Gutenberg Blocks:** Gutenberg Blocks for WordPress Download Manager. Versión 1.2.5 | Por WordPress Download Manager
- **WPDM - TinyMce Button:** TinyMCE Button add-on for WordPress Download Manager. Versión 2.7.4 | Por Shaon