PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN, GESTIÓN DE CONTENIDOS, DISEÑO Y CONSULTORÍA DE PRESENCIA EN INTERNET DEL SERVICIO DE "CONSUMO RESPONDE" DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 1 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

SUMARIO

1.- Introducción..... 3
2.- Situación actual..... 4
3.- Objetivos y alcance..... 6
4.- Trabajos Objeto del Contrato..... 7
4.1.- Catálogo de servicios..... 9
4.2.- Acuerdos de nivel de servicio (ANS)..... 11
4.3.- Modelo de estimación, certificación y facturación de los trabajos..... 14
4.4.- Mejora continua..... 14
5.- Condiciones de prestación de los servicios..... 16
5.1.- El equipo de trabajo técnico..... 16
5.2.- Adecuación y capacitación del equipo técnico..... 18
5.3.- Modelo de gestión de la capacidad..... 18
5.4.- Horario de la prestación del servicio y bolsa de horas fuera de horario laboral..... 20
5.5.- Lugar de trabajo..... 20
5.6.- Medios materiales..... 20
6.- Metodología y fases del proyecto..... 22
6.1.- Fase inicial..... 22
6.2.- Fase de pleno servicio..... 23
6.3.- Fase de devolución del servicio..... 23
7.- Marco del servicio..... 25
7.1.- Gobierno del Proyecto..... 25
7.2.- Seguimiento del proyecto..... 29
7.3.- Herramienta de gestión y seguimiento..... 30
7.4.- Documentación del proyecto..... 30
8.- Condiciones generales de realización..... 33
8.1.- Información de base..... 33
8.2.- Estándares. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas..... 33
8.3.- Marco tecnológico del portal..... 33
8.4.- Software Comercial. Licencias..... 33
8.5.- Transferencia tecnológica..... 34
8.6.- Accesibilidad Web..... 34
8.7.- Seguridad de la información..... 34
8.8.- Interoperabilidad..... 35
8.9.- Propiedad intelectual de los trabajos..... 35
9.- Presupuesto, plazos y certificaciones..... 36
9.1.- Presupuesto de licitación..... 36
9.2.- Plazos de ejecución y de garantía..... 36
9.3.- Régimen de Abono del Precio..... 36
9.4.- Condiciones Particulares de la Garantía..... 36

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 2 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1.- INTRODUCCIÓN

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación de un servicio de DE COMUNICACIÓN, DE GESTIÓN DE CONTENIDOS, DISEÑO Y CONSULTORÍA DE PRESENCIA EN INTERNET DEL SERVICIO DE "CONSUMO RESPONDE" DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO en la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía.

El mismo está orientado a describir los objetivos a cubrir, establecer las condiciones que regirán la contratación y los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos. Asimismo pretende enmarcar los aspectos organizativos y los diferentes servicios demandados para poder asegurar la calidad de los trabajos.

Las empresas licitadoras deberán realizar todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento, aportando las soluciones más adecuadas a las necesidades y requerimientos expresados.

La presente contratación tiene una orientación "a servicios", por ello se definirá un conjunto de servicios tipificados y mensurables, que tienen la consideración de mínimo exigible. Ciertos aspectos serán objeto de especial valoración según las condiciones que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

Por otra parte, se desea que la prestación de estos servicios se realice mediante un modelo gestionado con las siguientes características:

- La prestación de servicio se materializará mediante un catálogo de servicios donde se define, por tipologías de servicio, los objetivos, descripción detallada, entradas, tareas, flujos de trabajo, perfiles intervinientes, riesgos y salidas (entregables).
- El servicio se monitoreará y controlará mediante términos cuantificables (medibles) y se establecerán umbrales objetivos que determinarán la buena prestación del servicio. Se establecen, por tanto Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) al inicio del proyecto.
- Se establecerá un sistema de penalizaciones para aquellos casos excepcionales en los que el servicio se preste por debajo de los umbrales mínimos definidos por causas no imputables a la Consejería.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 3 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.- SITUACIÓN ACTUAL

El Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, atribuye a dicha Consejería la competencia, entre otras, de las políticas de consumo de la Junta de Andalucía. Más concretamente, entre las funciones que atribuye dicho Decreto a la Dirección General de Consumo (DGC), adscrita a dicha Consejería, nos encontramos entre otras:

- La coordinación, desarrollo, ejecución, evaluación y seguimiento de la planificación estratégica en materia de protección de los intereses y derechos de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- La planificación integral educativa y formativa en materia de consumo, así como la promoción de investigaciones, estudios y publicaciones en materia de consumo.
- La dirección y coordinación de los sistemas de información de vigilancia en consumo, así como sus redes de alerta en Andalucía.
- El asesoramiento relativo a los intereses de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, así como el impulso de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.
- La promoción y organización de campañas de información a la persona consumidora y usuaria.

La Dirección General de Consumo, a través del Servicio de Educación y Promoción de las Personas Consumidoras gestiona la plataforma multicanal "Consumo Responde" que es un servicio público de información general en materia de consumo para la ciudadanía, empresas, asociaciones de personas consumidoras y entidades locales de toda Andalucía. Es una iniciativa de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, para dar una respuesta eficaz e innovadora a los nuevos retos en el área de consumo.

"Consumo Responde" es un servicio impulsado en el año 2011 por la Junta de Andalucía. La plataforma ofrece a la población andaluza un servicio gratuito de información general, para que pueda resolver sus dudas sobre consumo, conocer sus derechos y cómo reclamar en caso necesario.

"Consumo Responde" es un servicio multicanal, al que se puede acceder de forma continuada a través del número de teléfono 900 21 50 80, de la página web www.consumoresponde.es, del correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es; del perfil de Twitter @consumoresponde; y de Facebook www.facebook.com/consumoresponde.

Con este fin, "Consumo Responde" ofrece un servicio de información multicanal, abierto y compartido, para resolver dudas y consultas en materia de consumo a través de diferentes vías: teléfono gratuito, correo electrónico, redes sociales y página web, desde donde se puede acceder a distintas funcionalidades y servicios entre los que se encuentran:

- Información útil y clara sobre los recursos existentes en materia de consumo para promover que las personas sean más activas, críticas y responsables en la toma de decisiones sobre el consumo de bienes, productos y servicios.
- Consejos para fomentar hábitos de consumo responsable y sostenible que contribuyan a la preservación del medioambiente, a la sostenibilidad económica y a la igualdad social.
- Información para que las personas tengan un mejor conocimiento sobre sus derechos en materia de consumo así como de sus responsabilidades.
- Recomendaciones útiles a tener en cuenta antes de hacer una compra o contratar un servicio.
- Orientación y ayuda para resolver posibles problemas o conflictos después de la compra, así como para ejercer adecuadamente los derechos en materia de consumo.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 4 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Acceso al sistema Hoj@ para la presentación electrónica de quejas y reclamaciones de consumo, al resto de oficina virtual de la Dirección General de Consumo, así como información para la presentación electrónica de solicitudes de arbitraje, denuncias y notificaciones de alertas en materia de consumo.
- Buscador geolocalizado de puntos de información de la Junta de Andalucía en materia de consumo, Asociaciones de Personas Consumidoras, Oficinas Municipales de Atención al Consumidor, empresas adheridas al Sistema de Hojas Electrónicas de Reclamaciones y empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Documentos, estudios e informes de interés.

"Consumo Responde" atiende también las consultas de las empresas, relacionadas con la aplicación de la normativa existente en el ámbito de la protección de las personas consumidoras y usuarias. Además, la plataforma ofrece a través de sus diferentes canales información y recursos útiles para la ciudadanía para que sea más activa y responsable en la toma de decisiones sobre consumo, así como para evitar posibles problemas en su compra o contratación.

La página web www.consumoresponde.es es uno de los principales canales de atención de la plataforma, y fue renovada el pasado mes de junio de 2019 para incorporar mejoras en las funcionalidades de uso para facilitar la accesibilidad a los recursos existentes en materia de consumo, así como para incorporar al diseño la nueva imagen de Consumo Responde.

En total, durante el pasado año 2019 la página web registró más de 1.012.000 visitas por parte de más de 854.000 usuarios y usuarias procedentes no solo de Andalucía, sino también de diferentes puntos de España, así como de otros países hispanohablantes. Estas cifras suponen un crecimiento superior al 20% respecto al ejercicio anterior.

"Consumo Responde" atendió 45.924 consultas de la ciudadanía. En concreto, las consultas atendidas por Consumo Responde estaban relacionadas principalmente con las reclamaciones, que suponen un 62,6% del total, así como con información general en materia de consumo, que ascienden al 35% del total de consultas recibidas. En concreto, en el ámbito de las reclamaciones la mayoría son consultas sobre reclamaciones a nivel general (36,4%), ocupando posiciones destacadas las reclamaciones sobre el sector de las telecomunicaciones (9,9%), y el de suministros domésticos básicos de agua, luz y gas (4,1%). Por otra parte, en el ámbito de la información general, destacan las consultas sobre suministros domésticos básicos de agua, luz y gas (21,3%) seguidas de la información sobre los servicios y organismos de consumo (5,6%).

En cuanto al canal de acceso, la mayoría de las solicitudes de información remitidas a Consumo Responde han llegado a través del teléfono gratuito 900 21 50 80, con el 85,6% de las consultas, frente al correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es, que acumula un 14,4% del total de las peticiones de información registradas en todo el año. Más del 93% de las consultas recibidas fueron resueltas en menos de 24 horas.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 5 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.- OBJETIVOS Y ALCANCE

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

1. Gestión de contenidos en el Portal, en aquellos casos que deban abordarse de forma centralizada bajo la dirección de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática.
2. El apoyo y soporte para la divulgación y adecuada comunicación digital de los servicios de la iniciativa "Consumo Responde", destacando la gestión eficiente de los canales y de los contenidos digitales.
3. Atención a personas usuarias del entorno de publicación del Portal, para resolver dudas, atender incidencias y encauzar peticiones.
4. Revisión y aseguramiento de la calidad de la información publicada en el Portal, a nivel de cumplimiento de normas de redacción, estilo, correcta distribución de los contenidos, usabilidad, accesibilidad técnica, etc.
5. Administración funcional del gestor de contenidos del Portal. Alta, modificación y eliminación de usuarios y grupos, asignación de permisos, etc.
6. El asesoramiento a la Dirección General de Consumo en la estrategia de comunicación para dar a conocer sus servicios a la ciudadanía y a las empresas apoyándose en los canales de comunicación de "Consumo Responde", así como en la identificación de eventos de interés, diseño de actos y promoción de relaciones estratégicas con otros organismos, agentes y medios de comunicación destinados a la promoción y visibilidad de la actividad que se desarrolla a través del servicio "Consumo Responde".
7. El asesoramiento a la Dirección General de Consumo en la estrategia de comunicación para dar a conocer sus servicios a la ciudadanía y a las empresas apoyándose en los canales de comunicación de "Consumo Responde", así como en la identificación de eventos de interés, diseño de actos y promoción de relaciones estratégicas con otros organismos, agentes y medios de comunicación destinados a la promoción y visibilidad de la actividad que se desarrolla a través del servicio "Consumo Responde".
8. Asesoramiento para la toma de decisiones y formación en materias de índole funcional y de diseño relacionadas con el Portal: Accesibilidad, analítica web, arquitectura de información y experiencia de usuario, estrategia de contenidos, dinamización de redes sociales, optimización para motores de búsqueda, obligaciones legales relacionadas con la publicación web.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 6 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.- TRABAJOS OBJETO DEL CONTRATO

Los trabajos considerados en este expediente se estructuran en las siguientes áreas o líneas:

Diseño gráfico

- **Diseño de elementos gráficos estándar.** Elaboración de elementos gráficos estándar del Portal (generación de banners y sliders, recorte de imágenes a tamaños estándar, iconografía, gráficos de cabecera...).
- **Diseño gráfico y diseño frontend.** Proporcionar un asesoramiento específico en el área del diseño gráfico especializado y front-end de soporte de maquetación HTML En el ámbito de este servicio se realizan las siguientes tareas:
  - Diseño gráfico y maquetación de materiales impresos, así como de documentación de los diseños generados. Ejemplos de este servicio serían maquetar una publicación, redactar un libro de estilo o diseñar un logotipo.
  - Documentación y manuales de estilo y diseño.
  - Infografías: tipo tips de recomendaciones.
  - Diseño del frontend de sitios web: maquetación (HTML, CSS, Javascript) de interfaz de usuario. Un ejemplo de este servicio sería generar una maqueta navegable de un sitio web a partir de un boceto gráfico.

Comunicación y Consultoría.

- **Elaboración de informes.** Elaborar informes estándares a partir de modelos preestablecidos sobre las distintas áreas de competencia del centro de servicio. En principio se establece los siguientes informes: analítica web, posicionamiento en motores de búsqueda, accesibilidad, y pruebas de experiencia de usuario, aunque la Dirección del Servicio podrá establecer otros dentro del ámbito del contrato.
- **Acciones informativas y campañas de comunicación.** Realizar acciones informativas de impacto en entornos digitales dirigidas a la ciudadanía relacionadas con algún elemento del Portal "Consumo Responde" (por ejemplo, campañas de información a las personas consumidoras de carácter estacional, sobre un determinado servicio o conforme a alguna necesidad conyuntural) a partir de materiales formativos elaborados previamente. Así mismo, diseñar, ejecutar y evaluar campañas de comunicación que tengan como soporte canales digitales y canales de comunicación tradicionales; A tal efecto se espera la creación de, al menos, 3 campañas anuales de divulgación en Redes Sociales, sobre las actividades llevadas a cabo por la Dirección General de Consumo así como la realización y divulgación de, como mínimo, de 1 spot publicitario a nivel autonómico para televisión, radio u otros canales no digitales. Todas estas actuaciones deberán contar con el informe favorable de la Dirección General de Comunicación Social.
- **Comunicación Institucional.** Redacción y revisión de comunicados, intervenciones, notas de prensa y otros documentos que se elaboren en el ámbito del proyecto, para mantener una misma línea editorial y estilo informativo.
- **Gestión de la actualidad informativa.** Atender a teletipos e informaciones de actualidad así como recopilar información de interés en materia de consumo.
- **Consultoría y apoyo a la toma de decisiones.** Proporcionar servicios de consultoría y apoyo a la toma de decisiones en los distintos ámbitos de competencia del centro de servicios de apoyo a la presencia en Internet. En principio se establece los siguientes servicios de este tipo: accesibilidad, analítica web, experiencia de usuario, redes sociales, optimización para motores de búsqueda y derecho aplicado a Internet, aunque la Dirección del Servicio podrá establecer otros dentro del ámbito del contrato.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 7 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- **Coordinación en comunicación.** Coordinar la actividad de comunicación digital y por otros medios del proyecto con el equipo de Gabinete de Prensa de la Consejería de Salud y Familias, así como con las distintas Oficinas Provinciales de Consumo.
- **Eventos de interés.** Apoyar en la identificación de eventos de interés que puedan contribuir a los objetivos que persigue "Consumo Responde" tanto en el plano digital, como con el resto de medios y en la definición estratégica de eventos informativos y promocionales de carácter institucional en el marco del servicio "Consumo Responde".
- **Apoyo en jornadas.** Apoyar en la organización de jornadas, talleres u otras acciones de sensibilización en materia de consumo desarrolladas por la Dirección General de Consumo.

Gestión de contenidos

- **Grabación de contenidos.** Realización de acciones mecánicas sobre el gestor de contenidos a partir de la información proporcionada en la definición de la tarea, que debe ser exhaustiva y no dejar margen para la interpretación. Ejemplos de este servicio serían grabar un nuevo contenido a partir de una descripción campo por campo o despublicar un contenido existente.
- **Actualización de contenidos.** Modificación de contenidos preexistentes a partir de fuentes de información suministradas en la propia tarea e introducción de los cambios en el gestor de contenidos. Esta tarea no necesitará estar exhaustivamente documentada como en el caso de la grabación, se asume un margen de interpretación y creatividad en su ejecución. Ejemplos de esta tarea serían actualizar un texto que ya existe tras la publicación de un plan sobre la materia de la que trata o modificar los plazos de presentación de una beca tras la publicación de su respectiva convocatoria.
- **Creación de contenidos.** Creación de nuevos contenidos a partir de fuentes de información suministradas en la propia tarea e introducción en el gestor de contenidos. Esta tarea no necesitará estar exhaustivamente documentada como en el caso de la grabación, se asume un margen de interpretación por parte del equipo técnico en su ejecución. Ejemplos de este servicio serían redactar un texto explicativo a partir de un documento preexistente o describir una subvención a partir de las bases reguladoras publicadas en el BOJA.
- **Revisión de contenidos.** Detectar errores o posibles mejoras en los contenidos, y en la adecuación de los contenidos existentes a los estándares definidos, con el fin de garantizar un nivel de calidad correcto. Un ejemplo de este servicio sería revisar que un contenido está actualizado y no tiene enlaces rotos.
- **Dinamización de Redes Sociales.** Gestión de una Red Social (Twitter, facebook, Youtube...) de un organismo o proyecto de la Junta de Andalucía. El servicio contempla la redacción de contenidos textuales y gráficos de soporte, y la interacción con la comunidad (compartir información, responder preguntas/menciones, seguir y dejar de seguir cuentas...)
- **Atención a personas usuarias.** Atender a usuarios para encauzar peticiones de publicación de contenidos, resolver dudas en torno al funcionamiento del sistema de publicación y atender peticiones de configuración sencillas sobre el gestor de contenidos (por ejemplo, alta de usuarios en Drupal). La atención vendrá principalmente desde el Centro de Atención a Usuarios (CAU) o usuarios autorizados.
- **Búsqueda de información.** Realizar unas búsquedas proactivas de información en fuentes predefinidas, con el fin de detectar nuevos contenidos susceptibles de ser incorporados al Portal o bien para actualizar o eliminar contenidos preexistentes.
- **Disponibilidad fuera de horario:** Disponibilidad de personal especializado para realizar tareas de gestión de contenidos fuera del horario regular del Centro de servicio. Por ejemplo disponibilidad para publicar un contenido en un día festivo.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 8 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Mixto

- **Migración de contenidos:** Migración de los contenidos de un entorno de gestión a otro con tareas manuales o semiautomáticas, incluyendo todas aquellas adaptaciones que sea necesario realizar (escalar elementos gráficos, adaptar contenidos cuyo modelo de datos cambie, categorizar contenidos según nuevas taxonomías...). Este servicio se utiliza habitualmente en el marco de proyectos de integración de sitios webs orgánicos (de Consejerías, Agencias...) en el Portal de la Junta de Andalucía. Ejemplo de esta tarea es importar una sección compuesta por varias páginas desde una web no integrada o categorizar un conjunto de nuevas publicaciones en torno a la taxonomía temática del Portal.

  La presente contratación tiene una orientación "a servicios", por ello se definirá un conjunto de servicios tipificados y mensurables.

4.1.- CATÁLOGO DE SERVICIOS

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

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

- La identificación del servicio: Código, Nombre descriptivo del servicio y Área o línea de trabajo en la que se encuadraría.
- La descripción del servicio:
  - Descripción breve del objeto del servicio, la naturaleza de las actividades que incluye, etc.
  - Descripción detallada de las actividades que se realizarían y el nivel de ejecución de cada una de ellas.
  - Perfil o perfiles profesionales responsables de prestar el servicio de forma directa más adelante.
  - Nivel de conocimiento requerido (del proyecto, sistema de información o aplicativo concreto) para poder prestar correctamente el servicio.
  - Condiciones de prestación del servicio. Es decir la especificación de los eventos que hay que alcanzar o de circunstancias previas que se deben dar para poder prestar el servicio.
  - Entradas, es decir el conjunto de productos o elementos (de cualquier tipo) necesarios para poder ejecutar las tareas que componen el servicio (y que al equipo de trabajo se le deberían suministrar o garantizar su acceso).
  - Salidas, es decir los entregables concretos, productos o resultados que se obtendrían como consecuencia de la ejecución del servicio (y que el equipo de trabajo deberá generar).
  - Definición de las condiciones de contexto: situaciones y tipos de proyectos en los que este servicio se aplicaría, posibles adaptaciones del servicio según el contesto del proyecto de la aplicación, etc.
  - Riesgos y planes de contingencia para la prestación del servicio identificados.
- La tipología y características del servicio:
  - El carácter de obligatorio o de opcional que debe tener el servicio según el criterio del licitador (es decir si es un servicio que debe estar presente y prestarse obligatoriamente o si puede ser opcional su prestación, a criterio de la Dirección del Servicio).
  - El modo de prestación del servicio, es decir, qué circunstancia o evento determina el que el servicio sea demandado y por consiguiente prestado. Por ejemplo, y a modo de referencia para el licitador:
    - Continuo, si el servicio está siempre activo y se prestará durante todo el proyecto sin requerir de ninguna petición.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 9 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Recurrente o periódico, si el servicio no se presta de forma continuada, pero sí de forma periódica o cíclica, con cada iteración en función del ciclo de vida, entregas, etc. de cada proyecto concreto.
- Puntual bajo demanda, si el servicio se debe iniciar sólo baja demanda de la Dirección del Servicio por parte de la Consejería.
- Puntual, desencadenado por algún evento interno, si el servicio sólo se ejecuta cuando el proyecto concreto así lo requiera, bajo decisión del licitador.

La tabla del catálogo de servicio debe recoger como mínimo las siguientes Modalidades:

Servicio	**Modalidades**
Diseño de elementos gráficos estándar	N.A.
Diseño gráfico y diseño frontend	N.A.
Elaboración de informes	• Informe de analítica web: Generar un informe acerca del uso de un portal web partiendo de la información aportada por las herramientas de analítica web. Para el informe, se partirá de un modelo preestablecido. • Informe de posicionamiento web: Generar un informe acerca del posicionamiento en motores de búsqueda de un sitio web para aquellos términos más significativos en relación a sus contenidos. Para el informe, se partirá de un modelo preestablecido. • Test de accesibilidad web: Identificar 10 páginas en un portal web (de modelos distintos) y analizar sobre ellas el cumplimiento o no de las WCAG 2.1, a través de procedimientos automáticos y manuales. • Test de usuarios: Realización de pruebas de usuario sobre un portal web. En el marco de la tarea se identificarán seis servicios de alta demanda en el sitio web a analizar, se definirán pruebas que validen la funcionalidad del sitio en relación con dichos servicios, se reclutarán entre 8 y 10 personas a las que realizar las pruebas y se grabará el resultado mediante un software que recoja una captura de pantalla y la gestualidad del usuario. Una vez realizada la prueba, se remitirá un informe de conclusiones.
Acciones informativas y campañas de comunicación.	• Simple: acciones informativas en entornos digitales de corta duración (menos de una semana) • Compleja: Campañas de comunicación de entornos digitales y canales tradicionales de duración media-larga (más de una semana).
Consultoría y apoyo a la toma de decisiones	• Consultoría de analítica web: Analizar el sitio web de un organismo a partir de las herramientas de analítica web que tiene disponibles. Identificar patrones, puntos conflictivos y propuestas de mejora. • Consultoría de accesibilidad: Analizar el cumplimiento de las pautas de accesibilidad en sitios y aplicaciones web, de acuerdo con los estándares nacionales e internacionales en la materia. Definir propuestas para la mejora de la accesibilidad y para el aseguramiento del mantenimiento de los niveles de accesibilidad comprometidos. • Consultoría de experiencia de usuario: Realizar tareas de consultoría relacionadas con la experiencia de usuario en sistemas de información. • Ejemplos de este servicio serían definir la arquitectura de información de un sitio web, diseñar interacciones, redactar documentos de requisitos, impartir formación en este ámbito... • Consultoría de redes sociales: Realizar tareas de consultoría relacionadas con la gestión de redes sociales de un organismo/proyecto. Ejemplos de este servicio serían redactar documentos de estrategia y manuales de gestión, definir y controlar indicadores... • Consultoría de SEO: Analizar el posicionamiento en motores de búsqueda de un portal web en relación con los términos de búsqueda más habituales en su negocio. Identificar propuestas de mejora.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 10 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	• Consultoría legal web: Servicios de consultoría legal en materias relacionadas con la publicación de información en Internet: protección de datos personales, propiedad intelectual, términos de uso...
Actualización de contenidos	• Simple: Tipos de contenido estructurados en campos. • Compleja: Tipos de contenido textuales (no estructurados).
Creación de contenidos	• Simple: Tipos de contenido estructurados en campos. • Compleja: Tipos de contenido textuales (no estructurados)
Dinamización de redes sociales	• Básico: Una media de 3 publicaciones al día en días laborables. Interacciones mínimas con usuarios (seguir, compartir contenido, favoritos...). durante un mes. • Avanzado: Una media de 6 publicaciones/día en días laborables y publicaciones programadas en no laborables. Interacciones regulares con usuarios, durante un mes.
Grabación de contenidos	N.A.
Atención al usuario	N.A.
Búsqueda de información	N.A.
Disponibilidad fuera de horario	N.A.
Revisión de contenidos	N.A.
Migración de contenidos	N.A.

4.2.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

La prestación de los servicios especificados en este pliego estará sujeta al cumplimiento de unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

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

En la fase de inicio del proyecto se acordará definitivamente entre el adjudicatario y la Consejería de Salud y Familias los ANS que van a aplicar durante la prestación de los servicios.

Una vez que se hayan establecido las métricas y se hayan acordado entre la Consejería de Salud y Familias y el adjudicatario la puesta en marcha del control de los ANS, se realizarán seguimientos periódicos de revisión del cumplimiento de los ANS aplicándose, en caso de incumplimientos, las penalizaciones establecidas en el Anexo I del PCAP.

Como resultado de la revisión de los indicadores y ANS, también se analizará la conveniencia de modificar los ANS para ajustarlos a la evolución del servicio, dentro del proceso de mejora continua del mismo.

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

A continuación se muestra una relación de ANS inicial a aplicar, si bien, como se ha indicado anteriormente, tiene la consideración de propuesta mínima y está sujeta a mejora por parte de la empresa licitadora.

Servicio	**Métrica**	**Descripción del calculo del ANS**	**Valor Objetivo**	**Umbral mínimo de cumplimiento**
	Tiempo de	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza		

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 11 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Diseño de elementos gráficos estándar	ejecución	hasta que se finaliza, descontando el tiempo que pase en estados que dependa de validaciones de usuarios de la Consejería.	**<8 h**	>=90%
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso" (reabiertos).	**<25% al mes**	>=90%
Diseño gráfico y diseño frontend	Tiempo de Planificación	Tiempo transcurrido desde que se solicita la petición hasta que se emite la planificación temporal y coste económico.	**<24h**	>=90%
	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición y su planificación se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo que pase en estados que dependa de validaciones de usuarios de la Consejería.	**<1 semana**	>=90%
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso" (reabiertos).	**<25% al mes**	>=90%
Elaboración de informes	Tiempo de Planificación	Tiempo transcurrido desde que se solicita la petición hasta que se emite la planificación temporal y coste económico.	**<24h**	>=90%
	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición y su planificación se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo que pase en estados que dependa de validaciones de usuarios de la Consejería.	**<1 semana**	>=90%
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso" (reabiertos).	**<25% al mes**	>=90%
Acciones informativas campañas de comunicación simple	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo que pase en estados que dependa de validaciones de usuarios de la Consejería.	**<1 semana**	>=90%
Acciones informativas y campañas de comunicación compleja	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo que pase en estados que dependa de validaciones de usuarios de la Consejería.	**<1 mes**	>=90%
Consultoría y apoyo a la toma de decisiones	Tiempo de Planificación	Tiempo transcurrido desde que se solicita la petición hasta que se emite la planificación temporal y económica	**< 24h**	>=90%
	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición y su planificación se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo que pase en estados que dependa de validaciones de usuarios de la Consejería.	**< 1 semana**	>=90%
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso" (reabiertos)	**<25% al mes**	>=90
Actualización de contenidos	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo que pase en estados que dependa de validaciones de usuarios de	**<8 h**	>=90%

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 12 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

		la Consejería.		
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso" (reabiertos)	**<25% al mes**	>=90%
Creación de contenidos	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo que pase en estados que dependa de validaciones de usuarios de la Consejería.	**<8 h**	>=90%
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso" (reabiertos)	**<25% al mes**	>=90%
Dinamización de redes sociales	Tiempo de publicación	Tiempo transcurrido desde que una entrada en Red Social (Twitter, facebook, instagram...) está planificada que se publique hasta que se realice su publicación.	**< 2h**	>=90%
Grabación de contenidos	Tiempo de ejecución	Tiempo transcurrido desde que la petición se autoriza hasta que se finaliza, descontando el tiempo que pase en estados que dependa de validaciones de usuarios de la Consejería.	**< 8h**	>=90%
	Peticiones reabiertas	% de tiques en los que se efectúa la transición desde "Ejecutado - pdte. de validar" hasta "En curso" (reabiertos)	**<10%**	>=90%
Búsqueda de información	% de búsquedas propuestas aprobados	% de búsquedas propuestas que finalizan en contenidos incorporados al portal (aprobado por usuarios de la Consejería)	**>60% al mes**	>=90%
Atención a personas usuarias	Tiempo de respuesta en servicios de consultas	Tiempo transcurrido desde que se realiza una consulta hasta que es respondida	**<=6 horas**	>=90%

Una vez establecidos los ANS en la fase inicial, se aplicarán adicionalmente las siguientes normas:

- Los cambios en el equipo de trabajo, sea cual sea la naturaleza del cambio no implicarán revisión del ANS o justificación para su incumplimiento.
- La reiterada disconformidad en la prestación de los servicios profesionales con los conocimientos y aptitudes demostradas, o con la actitud y el grado de colaboración ofrecidos, así como las reiteradas faltas de cumplimiento del acuerdo de nivel de los servicios, será motivo de solicitud de la sustitución del técnico o técnicos concretos, miembros del equipo de trabajo, por otro/s que cumpla con los niveles de conocimiento y experiencia solicitados.
- No serán contabilizados a efectos de ANS los errores o retrasos que se produzcan en los sistemas producto de mal funcionamiento de componentes no sujetos al ámbito de responsabilidad de la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria no será responsable de los retrasos producidos por falta de información a suministrar por el Director del Servicio así como por cualquier otro motivo de retraso imputable objetivamente a la Consejería de Salud y Familias. Dichos retrasos no serán computados en las métricas del ANS.
- Las circunstancias descritas anteriormente no imputables a la empresa adjudicataria, que tienen carácter de excepcionales, deberán ser comunicadas al Director del Servicio en el momento en que se produzcan, incluyéndose una cuantificación del impacto en los plazos de entrega.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 13 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.3.- MODELO DE ESTIMACIÓN, CERTIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DE LOS TRABAJOS

Se requiere que el proveedor oferte un precio unitario por el servicio de Grabación de contenidos, nunca superior a 5,35€/tique sin incluir IVA. Esta tarifa se deduce del estudio de los costes asociados en servicios similares ofertados en años anteriores mas un 20%. El preciario del catálogo será siempre referente a este precio unitario de Grabación de contenidos según se define en la siguiente tabla:

SERVICIO	INDUCTOR	PROPORCIÓN
Diseño de elementos gráficos estándar	Tique ejecutado	* 2
Diseño gráfico y diseño frontend	Hora de dedicación	* 5
Elaboración de informes	Hora de dedicación	* 5
Acciones informativas y campañas de comunicación.	Tique ejecutado	Simple: * 50 Complejo: * 100
Consultoría y apoyo a la toma de decisiones	Hora de dedicación	* 6
Actualización de contenidos	Tique ejecutado	Simple: * 1,50 Complejo: * 3
Creación de contenidos	Tique ejecutado	Simple: * 2 Compleja: * 5
Dinamización de redes sociales	Tique ejecutado	Simple: * 1,50 Avanzado: * 3,50
Grabación de contenidos	Tique ejecutado	1 (5,35 €/tique como máximo sin IVA)
Atención al usuario	Hora de dedicación	*5
Búsqueda de información	Hora de dedicación	*5
Disponibilidad fuera de horario	Hora de dedicación	Tardes: *8 Noches: *12
Revisión de contenidos	Hora de dedicación	*5
Migración de contenidos	Hora de dedicación	*5

Todos los servicios del catálogo que se facturan por horas de dedicación se deberá realizar una estimación de costes y tiempo con carácter previo, y deberá ser aprobado por la Dirección del Servicio o quien éste delegue de la Consejería para proceder a su ejecución. El importe a facturar corresponderá con el importe inicialmente estimado. Durante la ejecución de este tipo de Servicio se podrá cancelar por la Dirección del Servicio en cualquier momento, facturándose los trabajos realizados hasta ese momento.

El importe económico de los trabajos certificados se decrementará una vez se aplique el sistema de penalizaciones establecidas.

4.4.- MEJORA CONTINUA

Se solicita que el servicio prestado por la empresa adjudicataria se incluya en un ciclo de mejora continua, mediante el que se vayan aplicando de forma incremental diversas mejoras, que pueden ser de los siguientes tipos:

- Adecuación a normas y estándares internacionales.
- Homogeneización de los controles realizados a los diversos sistemas.
- Mejoras en la eficiencia de la ejecución de controles (automatización de pruebas, supresión de actuaciones innecesarias o de poco valor, ...)

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 14 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Mejoras en la eficacia de la ejecución de controles, que permitan detectar un mayor porcentaje de los defectos existentes.
- Mejoras en las herramientas, normativas, metodologías y procedimientos para la prestación de servicios de Aseguramiento y Control de la Calidad.
- Mejoras en el Catálogo de Servicios, tanto los aprobados en la fase de transición inicial como mediante la adición de nuevos servicios al catálogo.
- Mejoras en los procesos de medición de los trabajos y ANS: como resultado de la revisión de los indicadores y ANS puede establecerse la conveniencia de modificar dichos ANS para ajustarlos a la evolución del servicio.
- Mejoras en el método y herramienta de estimación de los trabajos.

Las empresas licitadoras deberán detallar en sus ofertas cuáles son las mejoras que proponen aplicar y los plazos en que serán realizadas. Cualquier mejora, en especial las identificadas durante la fase de pleno servicio, requerirá su cuantificación en costes y la aprobación por parte de la Dirección del Servicio. Serán facturadas cuando sean ejecutadas según el importe estimado para cada mejora, salvo que la Dirección del Servicio considere que se facturen por horas incurridas.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 15 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

5.1.- EL EQUIPO DE TRABAJO TÉCNICO

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije.

No es objeto del presente documento fijar el número concreto (ni fijo a lo largo del tiempo) de recursos por perfil profesional que compondrán el Equipo de Trabajo, sino disponer de los recursos suficientes, en cuanto a cantidad y calidad de los mismos, para garantizar que los trabajos son realizados en tiempo y forma con la máxima calidad posible, así como el fijar las características, conocimientos, habilidades y responsabilidades que deben reunir dichos recursos.

Será responsabilidad del licitador dimensionar y ofertar un equipo de trabajo suficiente y con la estructura adecuada a las prescripciones técnicas establecidas en este documento.

No obstante, en orden a asegurar una capacidad base o mínima de prestación de los servicios, para determinados perfiles profesionales, se exige la disponibilidad de un mínimo de horas-persona que deberán ser ofertadas por el licitador para esos perfiles concretos. Se considera que, para asegurar una "línea base" o capacidad de prestación de servicios adecuada a las características del proyecto, el licitador deberá ofertar al menos los siguientes recursos por perfil profesional:

PERFIL PROFESIONAL	HORAS
Coordinación [Coord]	82
Consultor [Co]	850
Técnico de contenidos [TC]	1350
Diseñador [CA]	150

En este sentido se definen los siguiente perfiles profesionales, junto con una descripción de sus funciones y responsabilidades:

- **Coordinación [Coord]**
  Jugará el rol de interlocutor general por parte del adjudicatario con la Dirección del Servicio por parte de la Consejería. Será el máximo responsable del licitador y el coordinador de todos los servicios que ella preste. La dirección será única, aunque pueda establecer delegaciones totales o parciales si lo estima oportuno. Asimismo supervisará el trabajo de los perfiles inferiores, y -en ultima instancia- será responsable final de los mismos. Este servicio se prestará por un Consultor del equipo.
- **Consultor [Co]**
  Recursos con amplia experiencia en gestión de contenidos web, especialistas en arquitectura de la información, conocimientos de la normativa, metodología, análisis, formación y procedimientos asociados al servicio así como especializado en campañas informativas y de comunicación. Se responsabilizará de las peticiones asociadas a consultorías. Uno de los técnicos Consultor deberá realizar las funciones de coordinación del servicio.
- **Técnico de contenidos [TC]**
  Profesional de la información y la documentación que tendrá por misión actualizar y realizar grabaciones o contenidos. Es el perfil encargado de prestar servicios de grabación, actualización de contenidos, búsquedas, atención de usuarios...
- **Diseñador [D]**
  Proporcionará directrices gráficas, ideas creativas para los elementos requeridos (pantallas, banner, anuncios, plantilla...). Será el encargado en los servicios de Diseño.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 16 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El personal técnico que compone el equipo de trabajo estará formado íntegramente por el adjudicatario del servicio, que será responsable de la realización de todos los procesos y se requiere una experiencia mínima reflejada en el PCAP.

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

1. La anterior definición de perfiles profesionales constituye un marco de referencia. El licitador podrá ampliar en la propuesta que incluya en su oferta las funciones, responsabilidades, tareas,... de cada perfil, pero como mínimo deben quedar cubiertas las del marco de referencia.
2. Todos los miembros del equipo de trabajo ofertado deberán estar encuadrados en alguno de estos perfiles, no valorándose perfiles distintos a los especificados aunque el licitador los oferte. En caso de que las denominaciones utilizadas por el licitador para los perfiles profesionales en su oferta no coincidan con las aquí enumeradas, se deberá establecer claramente cual es la correspondencia entra ambas, y justificar detalladamente que en efecto, a la vista de sus funciones, tareas y responsabilidades, se trata de perfiles que pueden considerarse totalmente equivalentes entre si.
3. Debido a la propia naturaleza de los proyectos que se le van a encomendar al licitador, al ciclo de vida de los mismos, a su evolución en el tiempo y a la diversidad en cuanto a su tamaño y complejidad, es previsible -y deseable- que la carga de trabajo sea variable en el tiempo. Por lo tanto, el licitador deberá tener en cuenta en su oferta que el equipo de trabajo que aporte también deberá ser variable en cuanto a cantidad a lo largo de la ejecución del expediente para adaptarse a estas circunstancias.
4. Debido a la naturaleza de las funciones de algunos de los perfiles profesionales antes enumerados, y al carácter puntual y bajo demanda de la necesidad de contar con los mismos y con sus servicios, el licitador deberá prever que la dedicación de ciertos miembros del equipo de trabajo al presente proyecto podrá no ser del 100%, contemplándose por lo tanto dedicaciones parciales que se explicitarán en la oferta indicando el número de horas inicialmente ofertadas (en los términos descritos en los Anexos del PCAP).

   Debido igualmente a la propia naturaleza del servicio, variable en el tiempo, se prevé que diferentes tareas/periodos pueden necesitar del concurso de diferentes perfiles profesionales en diferente proporción, por lo que, en orden a garantizar una mínima flexibilidad imprescindible para abordar los trabajos de la forma más eficaz y eficiente posible, la cantidad de recursos ofertados por el licitador en su propuesta técnica (medidos en horas-persona de trabajo), tendrá la consideración de propuesta o previsión inicial. Se establecerán los ratios de conversión o factores de equivalencia entre los diferentes perfiles profesionales, de manera que -en caso de ser necesario- se demandarían más horas-personas de un perfil profesional que las inicialmente indicadas en esta previsión o propuesta técnica incluida en la oferta, a costa de las horas-persona de otro(s) perfile(es); análogamente -en caso de ser necesario- se podrían llegar a demandar menos horas-personas de un perfil profesional que las inicialmente previstas en la oferta.

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

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 17 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

El equipo base de trabajo deberá estar plenamente incorporado al inicio del contrato y durante la vigencia del mismo deben ser los relacionados en la oferta de la empresa adjudicataria.

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

- Notificación del cambio con al menos 15 días de antelación.
- Justificación por escrito, de forma detallada y suficientemente explicativa del motivo del cambio. Se presentará al Director del Servicio.
- Presentación de posibles candidatos para el perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por el Director del Servicio del candidato propuesto.

Tras el análisis del informe, se autorizará si así se considera y con las condiciones o limitaciones que se consideren convenientes. Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al desarrollo del servicio debido a sustituciones de los componentes del equipo base, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento, sin coste adicional para la Consejería, durante el tiempo necesario. El plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 15 días.

Queda establecido que la gestión del Equipo de trabajo de la empresa adjudicataria es de su única responsabilidad. No obstante, la empresa adjudicataria deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del equipo de trabajo que ejecuta los servicios en todos los ámbitos, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento y el impacto en los niveles de calidad del servicio, así como la dedicación adicional de personal de Consejería de Salud y Familias que una rotación inadecuada lleva asociada.

5.2.- ADECUACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO

La empresa adjudicataria deberá garantizar y asegurar la adecuación técnica y capacitación de los recursos asignados al servicio para cada uno de los ámbitos tecnológicos descritos en el expediente.

La Consejería se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo por razones justificadas. La empresa adjudicataria se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de quince días naturales desde la comunicación por escrito de la Consejería.

La empresa adjudicataria deberá comprometerse a mantener el nivel de conocimiento y cualificación de todos los miembros del equipo de trabajo durante el período de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías utilizadas por la Consejería y sobre cualquier otra que esté prevista implantar. La formación sobre los nuevos Sistemas de Información o Aplicaciones que pasen a producción o las nuevas funcionalidades de los existentes estará a cargo de la Consejería.

La Consejería podrá evaluar mediante entrevistas o pruebas escritas a los miembros del equipo de trabajo asignados al proyecto, con el fin de poder evaluar su nivel de conocimiento y cualificación para llevar a cabo los trabajos que tengan asignados.

5.3.- MODELO DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD

El licitador deberá indicar en su propuesta técnica un modelo que establezca los mecanismos y procedimientos de gestión que regularán la adaptación de la capacidad real de ejecución de servicios al

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 18 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

escenario de demanda que se de en cada momento. Conviene, por tanto, distinguir entre los conceptos de Carga y Capacidad:

- La carga es una medida de la cantidad de trabajo que, en un momento o periodo dado, tiene el equipo de trabajo. La unidad de medida propuesta es horas/persona. Dado que los distintos trabajos a acometer, servicios a prestar, se solicitarán conforme sean requeridos, y que los propios trabajos planificados no pueden abordarse hasta su fecha de comienzo, tendremos que el valor de carga será -presumiblemente- variable en el tiempo, estableciéndose un distinto valor para cada periodo.
- La capacidad es una medida de la cantidad de trabajo que, en un momento dado, puede asumir el equipo de trabajo sin provocar retrasos. La capacidad dependerá, exclusivamente, de las fechas de incorporación y liberación de los miembros del equipo.

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

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

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

El servicio deberá mantener la previsión de carga de trabajo, que estará en función de la planificación conocida en cada momento, por lo que podrá determinar, por si misma, las acciones de ajuste de la capacidad requeridas para la correcta ejecución de los trabajos. Aunque queda a criterio del licitador concretar en su propuesta técnica los procedimientos de gestión de la capacidad, las líneas generales que deberán ser tenidas en cuenta son las siguientes:

- El adjudicatario mantendrá la previsión de carga durante la ventana temporal que se determine necesaria, y la presentará en el Comité de Seguimiento y Control.
- La ventana temporal antes mencionada deberá ser suficiente para tomar las medidas necesarias de cambio de capacidad según los tiempos y plazos de previsión definidos. Se propone que coincida con los periodos mensuales de seguimiento, control y facturación del proyecto.
- En caso de que el equipo determine que debe disminuir su capacidad incluirá esta información en el reporte para el Comité de Seguimiento y Control y procederá, en el momento oportuno, a realizar tal disminución.
- En caso de que el equipo determine que debe aumentar su capacidad informará igualmente en el el Comité de Seguimiento y Control, pero no se procederá a tal incremento hasta contar con la aprobación expresa de la Dirección del Servicio El objetivo es que esta decisión pueda tomarse en el propio comité.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 19 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- En el caso excepcional de variaciones que no excedan en un ±10% la capacidad actual, no se requerirá la autorización de la Dirección del Servicio, si bien se mantiene el requisito de información y la dirección podrá también cancelar dicha variación en el Comité de Seguimiento y Control.

5.4.- HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y BOLSA DE HORAS FUERA DE HORARIO LABORAL

El trabajo a realizar por los técnicos se desarrollará en horario de 7:30 a 19:30 de lunes a viernes.

En algunos momentos puntuales será necesaria la atención a determinadas consultas o la realización de algunos servicios fuera del horario laboral, por lo que se establece una bolsa de 80 horas de guardia al año para este propósito. No se imputará ningún trabajo a esta bolsa de horas sin el consentimiento expreso de la Dirección de Servicio.

El horario del servicio prestado de manera presencial podrá verse afectado por las circunstancias y necesidades en cada momento de los proyectos y Sistemas de Información de la Consejería de Salud y Familias.

5.5.- LUGAR DE TRABAJO

El equipo de trabajo realizará sus tareas de forma habitual desde las oficinas de la empresa adjudicataria, siendo imprescindible que todos los técnicos estén ubicados en la misma, ya que separar a los técnicos en oficinas diferentes puede afectar negativamente a la calidad del servicio.

En cualquier caso, la Consejería de Salud y Familias se reserva el derecho a cambiar el lugar de trabajo si así lo aconsejaran razones de eficacia y eficiencia, por lo que se podrá requerir la presencia en sus oficinas en Sevilla, de cualquiera de los técnicos de la empresa adjudicataria, en cualquier momento, bastando para ello una notificación con 24 horas de antelación, no existiendo limitación alguna en la duración del período en el que dicha presencia sea requerida.

La empresa adjudicataria dispondrá de un Coordinador que, bajo las directrices exclusivas de su empresa, dirigirá y organizará la actividad de los trabajadores de la empresa allí destacados, coordinando, además, la ejecución del servicio.

Para la correcta ejecución de las labores encomendadas, se podrán convocar reuniones fuera de las instalaciones donde se está desarrollando la prestación del servicio, por regla general en el municipio de Sevilla. La empresa adjudicataria costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.

5.6.- MEDIOS MATERIALES

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

Con objeto de posibilitar la prestación del servicio remotamente y en las condiciones técnicas óptimas, se obliga a la empresa adjudicataria a que el equipo de trabajo disponga de los medios técnicos adecuados para poder desarrollar de forma remota los trabajos: equipamiento hardware, software, comunicaciones, teléfonos móviles, etc. Cuando sea necesario, la empresa dispondrá de usuarios en el directorio corporativo de la Consejería de Salud y Familias para el acceso a los Sistemas de Información necesarias para el desarrollo del contrato.

La empresa adjudicataria deberá disponer de una línea de comunicaciones con capacidad suficiente y con conexión a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía para poder prestar los servicios remotos. El coste de la conexión a la Red Corporativa correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

En el caso de que se establezca que, por cuestiones de eficiencia o seguridad de la información ciertos trabajos se deben llevar a cabo directamente en las instalaciones de la Consejería de Salud y Familias, los medios materiales serán entregados a la Consejería de Salud y Familias para su adecuación a las normas de seguridad. Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá abandonar las instalaciones de la Consejería de Salud y Familias sin el permiso y la supervisión previa del Responsable del contrato (o en quien

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 20 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

él delegue) para eliminar cualquier rastro de información que pueda ser usada en contra de los intereses de la Consejería de Salud y Familias.

Para garantizar que los equipos informáticos usados por el personal de la empresa adjudicataria no ocasionan problemas de seguridad cuando se conecten a la red interna de datos, podrá crear una serie de equipos virtuales que serán los que los técnicos usarán para su desempeño diario, permitiendo a los equipos aportados por la empresa únicamente la conexión a dichos equipos virtuales, sin que se puedan conectar a ningún otro punto de la red interna o a Internet. En los equipos virtuales podrá instalarse software para el control de la actividad de los técnicos.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 21 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.- METODOLOGÍA Y FASES DEL PROYECTO

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

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

En lo que respecta al Plan de proyecto y prestación de servicios (o de alto nivel), el licitador deberá reflejarlo, concretarlo y detallarlo en su propuesta, además deberá contemplar al menos las siguientes grandes fases:

6.1.- FASE INICIAL.

El objetivo de esta fase es el establecimiento de la forma de trabajo durante el periodo de prestación normal de los servicios.

Durante esta fase la empresa adjudicataria iniciará el servicio integrando sus equipos de trabajo, tomando conocimiento de los aplicativos, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo, de los estándares e incluyendo las actividades necesarias para la transferencia del conocimiento.

La empresa licitadora, deberá presentar una propuesta de cómo va a acometer esta fase en cuanto a tiempo y recursos, teniéndose en cuenta que durante esta fase deberán estar activos los servicios para dar continuidad a los trabajos que se estén realizando. Para ello se intentará que exista un periodo de solape entre el actual adjudicatario de los servicios (“adjudicatario saliente”) y el nuevo (“adjudicatario entrante”) en el que se realizará la toma de control de los trabajos. Esta toma de control requerirá la organización y ejecución entre las dos partes de sesiones de transferencia de conocimiento, centradas en la normativa y herramientas actuales de la Consejería de Salud y Familias.

Sin perjuicio de la recepción del servicio por parte del adjudicatario saliente, la empresa adjudicataria entrante realizará las siguientes tareas en esta fase:

1. Organización del servicio:
    1. Definición de los actores intervinientes en los servicios, sus perfiles y responsabilidades.
    2. Definición del modelo de relación entre todos los participantes en el proyecto.
    3. Definición del modelo de seguimiento del servicio. Se definirán los distintos comités, la periodicidad de las reuniones, el contenido de dichas reuniones y los entregables que se generarán (actas e informes de seguimiento, fundamentalmente).
2. Definición e implantación del catálogo de servicios, incluyendo tipología, objetivos, descripción, caracterización de peticionarios, información de entrada, información de salidas (y entregables), flujos de trabajo, perfiles intervinientes y riesgos.
3. Definición de las métricas y los ANS. Partiendo de lo implementado en las herramientas propuestas y aceptadas, se seleccionan las métricas que se ajusten a las funciones del servicio y se implementan los métodos para su cálculo. En base a estas métricas se establecen los indicadores para medir la calidad del servicio. Cuando los distintos servicios están en funcionamiento y se reúnan los suficientes datos de las mediciones, se aplicarán los parámetros del ANS.
4. Definición e implantación, en virtud de lo establecido en este Pliego y en el PCAP, de la política de certificación de los trabajos, aplicación de penalizaciones, así como la política de facturación.
5. Definición e implantación de un método (o varios métodos) para la estimación de los trabajos, valorándose la incorporación de herramientas informáticas para dicha estimación.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 22 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6. Definición e implantación de las herramientas informáticas para la prestación del servicio, partiendo de las que ya tiene la Consejería de Salud y Familias, pudiendo proponer los cambios que considere para la mejora de dicha prestación del servicio.
7. Definición del sistema de calidad a adoptar para el aseguramiento de la calidad. Se enfocará tanto a la calidad del servicio que se preste como al aseguramiento de las acciones relativas al plan de gestión del conocimiento (de manera que se garantice la transferencia en el plan de salida) y al cumplimiento de las medidas de seguridad que se adopten.

La duración de esta fase no deberá superar el mes de duración ni ser inferior a 15 días.

Los trabajos de esta fase estarán coordinados por el Coordinador aportado por la empresa adjudicataria y se harán con la colaboración del personal de la Consejería de Salud y Familias. Los productos de esta fase deben ser aprobados por el Director del Servicio.

En esta fase se revisarán todos aquellos riesgos u oportunidades que puedan presentarse durante el Inicio del Proyecto y se plantearán los planes de acción de mejora pertinentes, así como los planes para realizar una adecuada estrategia.

Se exige total disponibilidad de los técnicos del equipo para recibir la información que compartirá la Consejería sobre cada uno de los Sistemas de Información. Esta formación se celebrará siempre en locales de la Consejería.

Durante esta fase se irán activando de forma gradual los diferentes servicios definidos, pudiendo algunos de ellos prestarse de forma limitada.

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

Al final del periodo la empresa adjudicataria deberá confeccionar el Documento de Alcance del proyecto. A partir de ese momento, la empresa adjudicataria deberá responder con la máxima eficacia, de acuerdo a lo establecido en dicho alcance, a todas las cuestiones que sobre las tareas objeto de este contrato se requieran.

En esta fase, la empresa adjudicataria deberá completar y perfeccionar el catálogo de servicios y el ANS asociado.

También quedarán perfectamente definidos los procedimientos operativos para la gestión de incidencias, consultas y peticiones, así como la organización de la base de datos del conocimiento.

6.2.- FASE DE PLENO SERVICIO

El Catálogo de Servicios y el ANS asociado, ya perfeccionado, estarán plenamente operativos, todos los indicadores podrán medirse mediante las herramientas adecuadas y ya se aplicarán las penalizaciones establecidas.

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

Esta fase abarcará hasta el final del contrato.

6.3.- FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 23 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

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

A priori, la duración de esta fase (el decir el "plazo de cierre del proyecto") no se establece en el presente documento, siendo responsabilidad del adjudicatario incluir una propuesta al respecto en su oferta que garantice un periodo de transición suficiente (ni demasiado reducido ni demasiado prolongado).

Durante esta fase, adicionalmente a la devolución del servicio, la ejecución de los trabajos seguirá siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria, aplicándose las mismas condiciones que las descritas en la fase anterior.

Las funciones a realizar en la fase de devolución son las siguientes:

- Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete en todo momento a facilitar a las personas que designe el responsable del contrato, 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.
- La empresa adjudicataria del presente contrato tendrá la obligación de asumir la fase de devolución, siendo objeto de esta fase la prestación de los servicios que aseguren la continuidad de los trabajos, así como la transferencia de conocimientos en los citados servicios a los técnicos de la Consejería de Salud y Familias o a quien ésta designe.
- La empresa adjudicataria diseñará un Plan de Devolución del Servicio que será gestionado a lo largo del Proyecto (y que debe estar disponible para la validación por parte de Consejería de Salud y Familias al menos un mes antes del inicio de esta fase) , por lo que en los procesos de gestión de cambios que se implanten, deberán controlar que los cambios que afectan a este Plan son actualizados en el mismo. El Plan de Devolución, deberá incluir el conjunto de actividades necesarias para la correcta devolución del Servicio por parte de la empresa adjudicataria, cuando se produzca la terminación de la relación contractual. Por tanto, este Plan deberá incluir:
    - Acercamiento general.
    - Planificación detallada, incluyendo un documento tipo "Project" con detalle de hitos, calendario de ejecución, responsables, interdependencias, camino crítico, etc.
    - Roles y responsabilidades de la Consejería de Salud y Familias y de la empresa adjudicataria durante la ejecución del Plan.
    - Organización del equipo de transición (de la Consejería de Salud y Familias y de la empresa adjudicataria).
    - Requerimientos de recursos o soporte de la Consejería de Salud y Familias durante la ejecución del Plan.
    - Descripción de cómo se hará la transferencia de cada servicio, incluyendo la transferencia de conocimiento.
    - Análisis de Riesgos de la transferencia de los servicios.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 24 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 25 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.- MARCO DEL SERVICIO

7.1.- GOBIERNO DEL PROYECTO

El trabajo se organizará bajo la forma de proyecto. La empresa adjudicataria debe entregar una primera planificación, que se irá actualizando a medida que transcurra el tiempo, acomodándose a las circunstancias propias del proyecto.

En dicha planificación deberá recoger todos los aspectos relativos a la efectiva implantación del soporte técnico, con indicación de aquellas actuaciones que deberán ser realizadas por la Consejería y/o la empresa adjudicataria, con indicación expresa de responsables e interlocutores, para asegurar en los plazos fijados todos los aspectos relacionados con el proyecto. Asimismo, deberá figurar la composición del equipo de trabajo que realizará cada uno de los trabajos.

Es un objetivo prioritario de la Consejería asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto estableciéndose, por tanto, una organización específica para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga asignada una o varias personas para su realización y cumplimiento.

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

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

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

7.1.1. Dirección del Servicio

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

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el programa de realización de los trabajos así como sus posibles revisiones y ajustes.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Equipo de trabajo a lo largo del desarrollo de los trabajos.Asegurar el seguimiento del programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en el presente documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas del equipo de trabajo aportado por el adjudicatario, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Una vez aprobada por el Director del Servicio la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el adjudicatario tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo, y en último caso no podrían llevarse a cabo sin su aprobación expresa en caso de que a su juicio se dificultase o pusiese en peligro la calidad o la realización de los trabajos.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 26 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.
- El Director del Servicio podrá delegar parte de sus funciones en personas de su equipo, o designar direcciones adjuntas para distintas áreas o subproyectos en los que pueda dividirse el proyecto global, así como incorporar las personas que estime oportunas para evaluar y verificar las actuaciones a su cargo.

7.1.2. Coordinador

Será aportado por el adjudicatario del contrato, siendo su responsabilidad la ejecución coordinada de los trabajos. En el ámbito particular del presente contrato su figura ejercerá las labores establecidas para el perfil Coordinación que fueron definidas en el apartado 5.1 del presente documento. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

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

7.1.3. Comité de Seguimiento y Control del Servicio

COMPOSICIÓN

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

- La persona que ejerza las funciones de Dirección del Servicio por parte de la Consejería.
- La persona que ejerza las funciones de Coordinador por parte del adjudicatario.
- Adicionalmente a estos miembros permanentes, a las reuniones del comité podrán asistir cuando sea necesario, para tratar temas y problemas concretos:
    - Personas de apoyo de la Consejería, de su Oficina de proyectos o de sus áreas de sistemas/producción si la Dirección del Servicio lo considera conveniente.
    - Los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario que el Coordinador considere conveniente.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

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

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 27 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

REUNIONES DE SEGUIMIENTO

El Comité de Seguimiento deberá reunirse con una frecuencia mensual. Se trata de reuniones periódicas para efectuar el seguimiento y control a bajo nivel ("del día a día") del proyecto. En ellas se realizará el seguimiento del periodo vencido anterior tal como se especifica más adelante, evaluándose el nivel de servicio durante dicho periodo, y estableciéndose la facturación correspondiente. Por lo tanto es necesario que estas reuniones del Comité coincidan con los periodos de facturación establecidos en el contrato, tal como se especifican en el PCAP. Por ello:

- Su convocatoria y celebración no deberá posponerse durante demasiados días hábiles una vez vencido el periodo al que corresponda cada Comité de Seguimiento.
- Podría ser necesario acortar o alargar, el primero y el último de los periodos al que se le realice el seguimiento, en función de las fechas efectivas de firma del contrato, y de inicio de la prestación de los servicios, para adaptarlos al calendario.
- En todas las reuniones se levantará acta de la misma que será distribuida a todos los miembros y deberá ser aprobada en la siguiente reunión de similar características.
- La fecha de la siguiente reunión se fijará al final de la reunión de seguimiento anterior, con independencia de que la convocatoria formal se realice a posteriori y de que en ella se incluya a aquellos otros miembros no permanentes del comité para los que sea necesaria su asistencia.

FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ

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

- La Coordinación presentará ante el Comité el estado actual de seguimiento del proyecto en lo que respecta tanto a su estado económico-financiero como de cumplimento de objetivos, prestando especial atención a las desviaciones detectadas en ambos aspectos.
- La Coordinación presentará un informe detallado de seguimiento del periodo vencido, incluyendo valoraciones de los servicios prestados, horas de trabajo ejecutadas por cada recurso, evaluación del Acuerdo de Nivel de Servicio, etc. Este informe deberá distribuirse a la Dirección del Servicio en particular (y a los miembros del Comité con carácter general) con una antelación mínima de 3 días laborales.
- Conjuntamente, el adjudicatario y la Consejería establecerán las medidas correctoras que consideren oportunas para paliar o eliminar dichas desviaciones y que podrían incluir -entre otras el ajuste de la demanda de servicios al adjudicatario, la variación de las dedicaciones de los miembros del equipo de trabajo o incluso la modificación temporal o definitiva del mismo en cuanto al número de sus componentes o perfiles.
- La Coordinación presentará ante el Comité el estado actual de los riesgos identificados, las acciones mitigadoras y/o correctoras que a su entender se debieran tomar y el resultado o estado actual de las mismas en caso de que correspondan a riesgos detectados en periodos anteriores.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 28 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- El Comité de Seguimiento y Control analizará las nuevas necesidades o problemas surgidos, y los riesgos que así lo requieran, y elaborarán las propuestas que consideren necesario elevar al Comité de Dirección.
- La Dirección del Servicio aprobará el informe presentado o hará las observaciones o peticiones de cambio que estime oportunas. La Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados cuando no respondan a lo especificado o no superen los mínimos controles de calidad acordados.
- Sobre los valores el seguimiento del nivel de servicio acordado se identificarán y analizarán -si procede- las posibles penalizaciones.
- Tomando como base las horas de trabajo ejecutadas y las posibles penalizaciones se establecerá el contenido de la certificación de los trabajos correspondiente al periodo anterior y el importe de la facturación.

La Coordinación elaborará el acta de la reunión y la distribuirá a los miembros del Comité de Dirección en los tres días hábiles siguientes a la celebración del mismo.

7.1.4. Comité de Dirección del Proyecto

COMPOSICIÓN

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

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

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

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

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

REUNIONES DEL COMITÉ

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

- **Reunión de lanzamiento del servicio.** Marcará el inicio del proyecto y en ella se deberán dejar establecidos y cerrados todos los aspectos necesarios para comenzar la prestación del servicio, tales como por ejemplo: composición definitiva del equipo de trabajo, fechas e hitos del calendario del Plan del Proyecto aprobados, posibles ajustes o refinamientos del Acuerdo de Nivel de Servicio, periodicidad de las reuniones de seguimiento ordinarias, y en general cualquier otra cuestión relativa a aspectos organizativos, metodológicos, a la infraestructura necesaria o a los

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 29 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

riesgos detectados que sean necesarios establecer o resolver antes de comenzar la prestación efectiva del servicio.

• **Reuniones de seguimiento ordinarias**. En ellas se realizará el seguimiento estratégico del proyecto. Su periodicidad se fijará en la reunión de lanzamiento del servicio, pero deberán tener una frecuencia no inferior a la trimestral ni superior a la semestral.

• **Reunión de cierre y devolución del servicio.** Se corresponderá con la finalización del plazo de ejecución del proyecto y servirá para para la revisión final de los trabajos, la evaluación de los objetivos y el cierre definitivo del proyecto. Podrá coincidir, si así lo estima el Comité de Dirección, con la última reunión de seguimiento ordinaria.

• **Reuniones de seguimiento extraordinarias**. Se convocarán con carácter excepcional a petición de cualquiera de las dos partes (adjudicatario o Consejería) en caso de que se detecten riesgos urgentes o cuestiones extraordinarias que -por su naturaleza- sea necesario abordar, tratar y solucionar de forma perentoria sin esperar a la siguiente reunión de seguimiento ordinaria.

FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ

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

- La Coordinación elaborará y presentará con antelación a la Dirección del Servicio un informe detallado de seguimiento durante el periodo transcurrido desde la celebración del último Comité de Dirección, incluyendo valoraciones de los servicios prestados, estado económico-financiero del proyecto, y cumplimento de objetivos, prestando especial atención a las desviaciones detectadas en dichos aspectos.
- La Dirección del Servicio aprobará el informe presentado o hará las observaciones o peticiones de cambio que estime oportunas. La versión final del informe será la que se lleve ante el Comité de Dirección, por lo que deberá distribuirse entre sus miembros con antelación suficiente antes de lacelebración de dicho Comité.
- La Coordinación y la Dirección del Servicio presentarán conjuntamente ante el Comité el estado actual de los riesgos identificados, las acciones mitigadoras y/o correctoras que a su entender se debieran tomar y el resultado o estado actual de las mismas en caso de que correspondan a riesgos detectados en periodos anteriores.
- Conjuntamente, el adjudicatario y la Consejería analizarán en el Comité de Dirección las nuevas necesidades o problemas surgidos, y los riesgos detectados, darán su visto bueno a las medidas correctoras o mitigadoras propuestas o establecerán las medidas correctoras que consideren oportunas para paliar o eliminar dichas desviaciones.

La Coordinación elaborará el acta de la reunión y la distribuirá a los miembros del Comité de Dirección en los tres días hábiles siguientes a la celebración del mismo.

7.2.- SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

Se realizará, por parte del Director del Servicio un seguimiento continúo de la evolución del servicio. Para realizar un seguimiento y gestión de las tareas en las cuales se divide el servicio, será del máximo interés disponer de una medición del mismo lo más afinada posible, que distinga las dedicaciones a los distintos tipos de trabajos que la componen. Se considera por tanto, del máximo interés la medición de algunos aspectos del servicio, que se definirán en el apartado **ACUERDO DEL NIVEL DE SERVICIO** del presente documento, pues servirán para evaluar si el nivel de servicio acordado se está cumpliendo, y -en caso negativo- imponer las penalizaciones definidas al efecto.

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

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 30 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La Dirección del Servicio será la encargada de efectuar la recepción y aceptación de los trabajos objeto de la presente contratación, pudiendo rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados. Para ello el adjudicatario estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos en el presente pliego. La aceptación de los trabajos se refiere tanto a hitos parciales establecidos en el Plan de proyecto y prestación de servicios como a la recepción final del mismo.

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

7.3.- HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

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

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

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

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

7.4.- DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO

Durante la ejecución del contrato, la empresa elaborará los informes de seguimiento del servicio y cumplimiento de los ANS con periodicidad mensual. Los datos se extraerán de los cuadros de mando generados por la empresa, que reflejarán métricas, informes y estadísticas sobre la prestación del servicio, permitiendo evaluar el mismo, así como determinar el grado de cumplimiento de los ANS. Deben reflejarse distintos niveles de granularidad, de forma que se puedan obtener datos de seguimiento y cumplimiento tanto a nivel global como particularizando por tipos de incidencia o petición, tareas, equipo técnico, técnico específico, etc.

Cada fase descrita en el apartado “Metodología y fases del proyecto” requiere la entrega de la documentación mínima indicada a continuación.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 31 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Fase de Inicio.

- Plan de proyecto de acuerdo con la metodología establecida. La propuesta inicial de plan se presentará en la reunión inicial del proyecto.
- Plan de Infraestructuras detallado, que garantice que se dispone de la infraestructura básica para la ejecución del servicio, especificando número de teléfono del servicio.
- Definir y acordar medidas objetivas que permitan realizar un seguimiento y control del servicio exhaustivo. Incluirá los mecanismos de escalado informativo y operativo de las incidencias, consultas y peticiones mediante reenvío de alarmas por correo electrónico, teléfono, sms, herramientas de gestión de incidencias, etc.
- Catálogo de Servicios con sus ANS perfectamente definidos.
- Implementación del catálogo en la herramienta que se defina.
- Plan de Riesgos: Documento que recoja el conjunto de riesgos y oportunidades detectados, así como las alternativas propuestas para gestionarlos.
- Plan de Calidad y Mejora Continua donde se planificarán las tareas que llevan a medir la calidad de las actividades previstas a lo largo del servicio y las posibles acciones de mejora.
- Plan de acciones informativas y campañas de comunicación.
- Plan de Gestión del Conocimiento. Desarrollo y mantenimiento de la documentación de soporte para la gestión del conocimiento, configuración y cambios, incluyendo lo siguiente:
    - Procedimientos operativos para la gestión del servicio, según el modelo ITIL, incluyendo la relación con otros actores, tanto internos como externos (fabricantes, proveedores, etc.).Propuestas de cambio en base a problemas identificados, así como posibles mejoras técnicas o de procedimiento detectadas por el Organismo o la empresa.
    - Modelos de informes de seguimiento.
    - Documento de Alcance del Proyecto y de Prestación de los Servicios.

Fase de pleno servicio.

- Informes mensuales de seguimiento del servicio, incluyendo incumplimientos de los ANS y su posible justificación.

Fase de devolución del servicio

- Plan de Devolución del Servicio, según se describe en el apartado “Metodología y fases del proyecto”.
- Informe de seguimiento final del proyecto, que se presentará en la reunión de cierre del proyecto, habiéndose remitido con dos semanas de antelación a Consejería de Salud y Familias.

La documentación generada durante la ejecución del contrato es propiedad exclusiva de la Consejería de Salud y Familias, sin que la empresa pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Consejería de Salud y Familias, que la daría en su caso previa petición formal y escrita del contratista con expresión del fin.

Todo lo indicado en el presente pliego en relación con la documentación se deberá cumplir, no sólo para las entregas iniciales, sino también para cualquier actualización o renovación de los sistemas físicos o lógicos que puedan realizarse.

Además, todas las reuniones que se organicen durante el proyecto deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización (Orden del día de la Reunión), donde se indiquen los temas a tratar en la misma y tras la realización de la reunión, se presentará el Acta de la Reunión, donde se incluirán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a los que se han llegado en la reunión.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se debe comprometer a facilitar a la persona responsable del contrato, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 32 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 33 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.- CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

8.1.- INFORMACIÓN DE BASE.

La Junta de Andalucía facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos conforme viene expresado en el PCAP.

8.2.- ESTÁNDARES. USO DE INFRAESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS.

El servicio objeto del presente contrato deberá desarrollarse en el marco de las políticas, normas, estándares, metodologías y herramientas definidas e implantadas en la Junta de Andalucía en cuanto a metodología de gestión de proyectos, arquitectura tecnológica y seguridad.

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

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, 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 tramitacion de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se debera utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiendose de esta obligacion en el caso de flujos de trabajo que no esten ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticacion y firma electronica para los procedimientos administrativos, tramites y servicios de la Administracion de la Junta de Andalucia.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucia.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificacion.
- LDAP del correo corporativo para la identificacion y autenticacion de usuarios, hasta que se produzca la implantacion definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucia.
- port@firma: gestor de firma electronica interna...
- etc.

8.3.- MARCO TECNOLÓGICO DEL PORTAL

Las versión de los componentes software en los que se basa el Portal “Consumo Responde” es:

- Gestón de Contenidos Drupal: 7, actualizado siempre a la última subversión liberada y pendiente de actualización a versiones superiores.

8.4.- SOFTWARE COMERCIAL. LICENCIAS

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

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

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 34 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.5.- TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Consejería 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.

8.6.- ACCESIBILIDAD WEB

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato 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. 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.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

8.7.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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 y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de la Consejería de Salud y Familias en materia de Seguridad TIC. 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

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 35 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccncert.cni.es/), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

8.8.- INTEROPERABILIDAD

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de inteoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

8.9.- 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 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.

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 36 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9.- PRESUPUESTO, PLAZOS Y CERTIFICACIONES

9.1.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto máximo de licitación del presente contrato y su distribución por anualidades son los que figuran en el Anexo I del PCAP.

9.2.- PLAZOS DE EJECUCIÓN Y DE GARANTÍA

Los plazos de ejecución y de garantía del presente contrato son los que figuran en el Anexo I del PCAP.

9.3.- RÉGIMEN DE ABONO DEL PRECIO

El régimen de abono de precio son los que figuran en el Anexo I del PCAP.

9.4.- CONDICIONES PARTICULARES DE LA GARANTÍA

Las Condiciones Particulares de Garantía son las que figuran en el Anexo I del PCAP.

El Jefe de Servicio de Educación y Promoción
de las Personas Consumidoras.

SANTIAGO HOYA COTO		11/01/2021	PÁGINA 37 / 37
VERIFICACIÓN	NJyGwRUfsG9NJVo932oYvB70pXkP19	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	