

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA LICITACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS: PORTAL VUELA GUADALINFO Y PORTAL ÁGORA.(Expediente 4/2023)

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO	2
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR	3
4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	18
5. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	22
6. DERECHOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	23
7. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	23
8. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	26
9. GARANTÍA Y MANTENIMIENTO	27
10. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES	27
11. INSPECCIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN	28
12. ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS	28
13. PRECIO DEL CONTRATO	30
14. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA	30
15. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS	31
ANEXO I	34
ANEXO II	38

Consortio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 1 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Consorcio Fernando de los Ríos (en adelante CFR) es el responsable de la red Vuela Guadalinfo, compuesta a fecha de este pliego de más de 800 Agentes de Innovación Local al frente de 760 centros distribuidos por las ocho provincias andaluzas.

Hasta el momento, su principal objetivo se ha centrado en la formación en competencias digitales orientadas a la ciudadanía, sin embargo, los cambios operados por la sociedad, en gran medida provocados por aspectos tales como el reto demográfico, la aparición de nuevas tecnologías que facilitan la actuación en remoto de servicios bancarios, sanitarios, etc. Así como, la necesidad de incrementar el apoyo al emprendimiento y la empleabilidad, derivan en la necesidad de un cambio en la orientación de las actividades de los centros Guadalinfo tradicionales, así como en una “manera diferente de hacer”, más próxima al ciudadano, más moderna y eficaz.

Este profundo cambio, necesario para actuar en favor de la ciudadanía de las áreas rurales, debe estar acompañado de la creación de unos nuevos Puntos Vuela Guadalinfo que, sustituyendo los actuales, permitan dar cabida a un nuevo escenario abierto a la ciudadanía, capaz de incorporar las nuevas tecnologías en un ambiente relacional dinámico, basado en la tutorización, el asesoramiento, el apoyo consultivo, el networking y el coworking entre profesionales y ciudadanos.

Se busca, por lo tanto, que estos Puntos Vuela Guadalinfo, se conviertan en un recurso tecnológico abierto a la ciudadanía, destinado a impregnar la cultura digital en su ámbito geográfico y facilitar el logro de los objetivos vitales y profesionales de sus habitantes. El Punto Vuela Guadalinfo, abre sus puertas a una nueva forma de participación ciudadana en la difusión de la cultura digital, para convertirse en un foco de atracción y de transformación positiva de las áreas rurales. Sus actividades se amplían y modernizan, orientando los servicios hacia la generación de ideas, adquisición de conocimientos digitales y creación de riqueza, como la fórmula más eficaz para revertir la situación demográfica.

El concepto Vuela Guadalinfo y los recursos puestos a su disposición, dan cabida a una nueva carta de servicios moderna y flexible, siempre abierta a nuevas incorporaciones propuestas por la propia ciudadanía, con el objetivo de constituirse en un recurso verdaderamente útil para sus usuarios.

La estructura física, los medios previstos y la orientación de sus servicios incluyen:

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 2 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **Espacios de Teletrabajo, Coworking y Networking**, abiertos a la ciudadanía y pequeñas empresas, para el desarrollo de su actividad personal y profesional.
- Realización de una **formación alineada con las necesidades de los colectivos del ámbito rural, mediante un trabajo de prospección de las necesidades concretas del colectivo al que se dirige**. El nodo Vuela Guadalinfo se convierte en una extensión del propio colectivo y se hace eco de las necesidades en materia digital, que la ciudadanía de la zona percibe como necesarias. Esta formación se destina fundamentalmente a:
 - Facilitar el acceso y utilización de los servicios online
 - Mejorar la empleabilidad
 - Promover el autoempleo y el emprendimiento
- **Acceso a la tecnología y asesoría directa y personalizada en su manejo**, destinado a los ciudadanos y ciudadanas que lo precisen para realizar tramitaciones y servicios con empresas, haciendo especial mención a los **procesos de Teleasistencia, acceso y manejo de medios financieros online y tramitaciones con las administraciones públicas**. El nodo Vuela Digital se convierte definitivamente en un centro de ayuda, en el consultor tecnológico, en el apoyo personal, en el “amigo que me enseña cómo hacerlo y me ofrece sus medios”. Además de facilitar las actividades digitales, es obvio que una actitud de ayuda positiva, atraerá nuevos candidatos entusiastas de la transformación digital.
- **Facilitar la realización de actividades de promoción digital de las empresas hacia el ámbito rural**, constituyéndose en el enlace entre éstas y la ciudadanía, para facilitar el conocimiento de las tecnologías, métodos y servicios propuestos por las empresas de innovación tecnológica. El fomento de la curiosidad y la búsqueda de nuevos servicios apoyados en la digitalización, atraerá nuevos colectivos interesados e incrementará el prestigio del Punto Vuela Guadalinfo.
- **Fomentar el debate digital entre colectivos, asociaciones y grupos de interés de la zona rural**, con el objetivo de identificar oportunidades y medidas que potencien el desarrollo empresarial o personal mediante la aplicación de innovaciones digitales.

Con estos objetivos, se debe ofrecer a la ciudadanía la carta de servicios y actividades que se realizan en cada centro, de forma sencilla y amigable. Dependiendo de las necesidades de cada usuario particular o de la casuística de los usuarios del municipio donde se encuentra situado el punto Vuela de la Red Guadalinfo. El CFR debe anticiparse a las necesidades de sus vecinos con el objetivo de mejorar su calidad de vida en general y su calidad de vida digital en particular. Contribuyendo a que los municipios y barrios donde se encuentran los centros de la red Vuela Guadalinfo, sean

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 3 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

lugares deseables donde vivir y por tanto favoreciendo el objetivo de controlar la despoblación.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte del CFR, por un lado del servicio de despliegue en producción y arranque de la nueva herramienta Ágora y por otro lado el desarrollo y puesta en explotación del portal Vuela Guadalinfo. Además de sendos servicios de soporte y mantenimientos correctivos y evolutivos de las nuevas aplicaciones. Y servicio de soporte y mantenimiento correctivo de las herramientas actualmente en explotación.

Para ello se requiere una empresa de consultoría y desarrollo de software, capaz de dar respuesta versátil con calidad, eficacia y flexibilidad a las necesidades profesionales, técnicas y humanas que precisen las herramientas objeto de este pliego, para llevar a cabo la planificación estratégica del proyecto Vuela Guadalinfo y el Consorcio Fernando de los Ríos.

Los servicios fundamentales a prestar son los de asistencia técnica y soporte a los distintos usuarios de las aplicaciones, análisis y desarrollo del software necesario para mantener las aplicaciones funcionales con una disponibilidad del 100% y actualizadas según las necesidades del proyecto. Así como, abordar los desarrollos necesarios para lograr un gobierno de los datos eficiente, que nos permita proporcionar un enfoque holístico para administrar, mejorar y aprovechar la información. Que pueda ayudarnos a ganar percepción y generar confianza en las decisiones y las operaciones, con el objetivo de llevar a cabo la estrategia del proyecto, sin perder de vista que lo importante es facilitar y mejorar la vida digital de nuestro usuario final, cualquier persona.

A tal efecto el CFR cuenta con dos herramientas digitales, una para la recogida de datos y de la gestión de las actividades, Ágora y otra, el portal Vuela Guadalinfo, para mostrar todo lo que se le ofrece a la ciudadanía y al diferente público objetivo del CFR, tanto clientes internos como externos. Gracias a estas herramientas el Consorcio Fernando de los Ríos dispone de gran cantidad de información histórica, con más de 15 años de datos recogidos relativos a la gestión de actividades de los centros de la red Vuela Guadalinfo y del uso que la ciudadanía ha hecho de ellos. Es importante comentar que actualmente las dos aplicaciones están en explotación de forma estable, aunque los

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 4 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

sistemas que las soportan están muy desactualizados. Además, de la herramienta Ágora se dispone de una nueva aplicación que está en desarrollo cuya finalización y puesta en explotación será en parte objeto de este contrato, además se desarrollará el portal Vuela Guadalinfo partiendo de cero, con nuevas tecnologías de base en sus últimas versiones, mucho más actuales y actualizadas.

Con el objetivo de abordar esta misión es indispensable la contratación de un servicio de desarrollo de software que, bajo la dirección del área de plataformas, operaciones y proyectos, desarrolle y ponga en explotación las herramientas mencionadas anteriormente, que den respuesta en todo momento, a las necesidades derivadas de los objetivos y tareas recogidas en el plan estratégico Guadalinfo actual 2021-2025.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

3.1. MARCO DE LA ASISTENCIA

La empresa adjudicataria del presente concurso será la encargada de:

- Prestar soporte y asistencia técnica profesional en relación a los portales **Ágora y Vuela Guadalinfo** actualmente en explotación así como, de realizar el mantenimiento correctivo, en la forma, plazos, condiciones y con los acuerdos de nivel de servicio descritos en este pliego y sus anexos, utilizando las tecnologías de desarrollo en las que actualmente están implementados.
- Prestar soporte y asistencia técnica profesional en relación a la herramienta **Ágora** actualmente en desarrollo así como, de realizar la puesta en producción y formación a los diferentes perfiles de usuario, el servicio de soporte y el mantenimiento correctivo y evolutivo. En la forma, plazos, condiciones y con los acuerdos de nivel de servicio descritos en este pliego y sus anexos, utilizando las tecnologías en las que actualmente se están desarrollando y en las que se determine por el Consorcio "Fernando de los Ríos" según sea la evolución y necesidades de actualización tecnológica.
- Desarrollo completo, implantación, puesta en producción y formación de un nuevo portal **Vuela Guadalinfo** utilizando las tecnologías que se determine por el Consorcio "Fernando de los Ríos" según sea la evolución y necesidades de actualización tecnológica y el servicio de soporte, el mantenimiento correctivo y evolutivo del portal. Todo esto se llevará a cabo en la forma, plazos, condiciones y con los acuerdos de nivel de servicio descritos en este pliego y sus anexos.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 5 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Aunque claramente quedan descritos los objetivos principales a acometer en el presente contrato, es necesario dejar claro que tanto los desarrollos a acometer, así como el mantenimiento de las herramientas ha de realizarse de forma conjunta y organizada ya que las dos herramientas se interrelacionarán entre sí y serán las herramientas de gestión de espacios, actividades, información de usuarios/as, y por lo tanto su interconexión será una base fundamental del proyecto. Además, se debe mantener el inicio de sesión único (*Single Sign On*) entre todas las herramientas, ya que la base de datos de usuarios está centralizada en el sistema de gestión de usuarios (SGU) del proyecto Andalucía Vuela de la Junta de Andalucía.

Por lo tanto, los trabajos a realizar precisan de una empresa con la capacidad de llevar a cabo desarrollo de *software* en diferentes tecnologías. Con la capacidad de asegurar el cumplimiento de los plazos de ejecución previstos en el presente pliego de prescripciones. Y de llevar a cabo la ejecución de diferentes trabajos que deben ser ejecutados siguiendo un orden lógico. A continuación se detallan, sin ánimo de exhaustividad, los elementos que forman parte del alcance del proyecto para este lote.

3.2.DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

La prestación de los servicios deberá ajustarse a las fechas que requiera el CFR y con las particularidades que se irán acordando durante el periodo de vigencia del contrato. La adjudicataria deberá prestar el asesoramiento técnico profesional al CFR en todos aquellos aspectos que estén directamente relacionados con el objeto del contrato.

Sin ánimo de exhaustividad, se relacionan a continuación los servicios que deberá realizar la adjudicataria:

1. **Mantenimiento correctivo:**

Para las herramientas actualmente en explotación, resolución de cualquier incidencia actual o de nueva incorporación de los portales Ágora y Guadalinfo, así como de las surgidas como consecuencia de su interacción o de la interacción con las herramientas transversales, como el SGU (Sistema de Gestión de Usuarios), aplicación de firmas de los usuarios, carpeta ciudadana de la Junta, portal de formación Andalucía Vuela, etc.

2. **Desarrollo y puesta en explotación del nuevo portal Vuela Guadalinfo:**

Toma de requisitos, análisis, desarrollo, pruebas, puesta en producción, migración de los datos, etc. y formación del nuevo portal Vuela Guadalinfo. Dando respuesta en todo momento a las necesidades derivadas de los objetivos y tareas recogidas en el en el plan estratégico 2021-2025.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 6 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSV0a8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3. **Desarrollo y puesta en explotación de la nueva herramienta Ágora:**
Finalización de los desarrollos pendientes, pruebas, puesta en producción, migración de los datos, etc. y formación de la nueva portal Vuela Guadalinfo. Dando respuesta en todo momento a las necesidades derivadas de los objetivos y tareas recogidas en el en el plan estratégico 2021-2025.
4. **Atención a incidencias, soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo:**

De las nuevas herramientas puestas en producción durante la vigencia del contrato.

Un aspecto importante a tener en cuenta es que independientemente de la naturaleza del cambio incluido en la herramienta como consecuencia de mantenimientos evolutivos y correctivos, la respuesta del sistema debe ser eficiente y siempre intentando mejorar los tiempos de respuesta.

Como se ha mencionado anteriormente, tanto el desarrollo como el mantenimiento de las dos aplicaciones debe realizarse de forma conjunta y organizada ya que las dos herramientas se interrelacionarán entre sí y serán las herramientas de gestión de espacios, actividades, información de usuarios/as, y por lo tanto su interconexión será una base fundamental del proyecto. Además, se debe mantener el inicio de sesión único (Single Sign On) entre todas las herramientas, ya que la base de datos de usuarios está centralizada en el sistema de gestión de usuarios (SGU) del proyecto Andalucía Vuela de la Junta de Andalucía.

3.3. TRABAJOS A REALIZAR.

El adjudicatario tendrá la responsabilidad de llevar a efecto cada uno de los servicios descritos, sin ánimo de exhaustividad, en el presente pliego según las directrices especificadas por el responsable del proyecto en el Consorcio "Fernando de los Ríos".

1. **Mantenimiento correctivo:**

Resolución de cualquier incidencia actual o de nueva incorporación de los portales Ágora y Guadalinfo, así como de las surgidas como consecuencia de su interacción o de la interacción con las herramientas transversales, como el SGU (Sistema de Gestión de Usuarios), aplicación de firmas de los usuarios, carpeta ciudadana de la Junta, portal de formación Andalucía Vuela, etc.

2. **Desarrollo y puesta en explotación del nuevo portal Vuela Guadalinfo:**

Toma de requisitos, diseño corporativo, diseño funcional y usabilidad.

Hasta ahora, el portal Guadalinfo ha sido un elemento necesario en la gestión del Proyecto, estando dotado de información y opciones para la gestión de centro, que

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 7 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

daban servicio a los Agentes de Innovación Local (AILs, responsables de la gestión de centro), información de centro y del proyecto, así como parte de la actividad de los centros de cara a la ciudadanía.

El portal actual ha terminado siendo una herramienta de uso técnico para la gestión de centro, basado en una tecnología de alto nivel técnico, pero muy baja operatividad, baja respuesta a cambios y modificaciones permitiendo que la propia herramienta hubiese podido dar respuesta a las necesidades del proyecto de forma ágil. Ese diseño actual es radicalmente opuesto a la propuesta buscada en este pliego.

Por lo tanto, las **expectativas del nuevo portal** contemplan:

- Plataforma tecnológica de alto nivel, pero ágil para su modificación e inclusión de paquetes funcionales. A ser posible, basado en CMS que permita incluso la actualización y modificaciones por parte de personal del CFR, sin necesidad de conocimiento técnico de alto nivel.
- Propuesta de soluciones fundamentalmente en la nube o en sistemas ubicados en la nube.
- Diseño de portal con alta orientación a la usabilidad, tanto usabilidad de la herramienta, como perspectivas de proyecto. El Portal Vuela Guadalinfo será la ventana de la ciudadanía al proyecto, por lo que la agilidad e interconexión con otras herramientas será crucial en la definición de la solución.
- El portal Vuela Guadalinfo será la interfaz con los usuarios/as de relación con el proyecto Vuela Guadalinfo y mostrará datos procedentes de otras herramientas del proyecto como Ágora, Bi-estadísticas, Blog vuela Guadalinfo, etc. ofreciendo toda la información de Centro (sin ánimo de ser exhaustivos: datos físicos y de contacto, calendario de actividades, reservas de espacios, etc.)
- Conexión ágil con las herramientas de gestión de proyecto, para optimizar el flujo de datos y de información entre ellas.
- Interfaces claras y descriptivas para usuarios en distintas categorías de uso. Muestra de cuadros de mando (*dashboards*) según perfiles, que permitan hacer seguimiento de aspectos propios de cada usuario.
- El portal ha de mantener la estética del proyecto Vuela Guadalinfo diseñada y cuya primera muestra se puede ver en la página <https://vuela.guadalinfo.es/>
- El portal web debe estar desarrollado en varios idiomas aparte del español, al menos inglés.
- Los usuarios de la Red Vuela Guadalinfo, se lograrán a través de la plataforma de

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 8 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

SGU perteneciente a la Junta de Andalucía. Los usuarios existentes en la actualidad también podrán acceder con dicho usuario y clave a los servicios propuestos en este desarrollo.

De forma más concreta, el portal Vuela Guadalinfo deberá diseñarse para dar respuesta a las siguientes necesidades por usuarios:

- **Usuario visitante:** Este tipo de usuario que no se registre en el portal, podrá tener acceso a todo el abanico de servicios del proyecto Vuela Guadalinfo, es decir, la carta de presentación del proyecto a la red: Blog Vuela Guadalinfo, información de centros, noticias destacadas, eventos, etc. Cualquier información, que por parte del CFR, quiera ser difundida de forma pública y general. Para la participación en actividades o para adherirse a un centro, deberá iniciar sesión, para ello se hará una pasarela hacia la plataforma SGU del proyecto Andalucía Vuela de la Junta de Andalucía. Esta interacción ha de ser atractiva y orientada para que el visitante eventual quiera darse de alta como usuario/a y acceder a las ventajas del Proyecto.
- **Usuario/a Vuela Guadalinfo:** El usuario/a Vuela Guadalinfo, es el tipo de usuario hacia el que se dirige el proyecto y por lo tanto, es el centro del proyecto y el enfoque final de todo. La persona usuaria del punto Vuela Guadalinfo, para el acceso al portal, usará su usuario habitual Vuela Guadalinfo, proporcionado por el sistema de gestión de usuario (SGU) del proyecto Andalucía Vuela de la Junta de Andalucía. Una vez iniciada la sesión en la plataforma podrá acceder a:
 - Información de centro(s) asociado(s), cada persona podrá asociarse a uno o varios centros para interactuar de forma concreta con ellos. Esta información el portal la recogerá de la herramienta Ágora que se describe más adelante.
 - Información de actividades de centro, cada persona podrá acceder al calendario de actividades programadas de su centro asociado. Esta información será recogida de la herramienta Ágora.
 - Inscripción en actividades de centro, cada ciudadano/a podrá acceder al calendario de actividades programadas de sus centros asociados e inscribirse en ellas, seleccionando previamente el centro al que desea asistir. Esta información y el proceso de inscripción, se realizará en la base de datos de la herramienta Ágora, a través de los servicios web que deberán desarrollar para ello.
 - Acceso a todas las zonas del Portal Vuela Guadalinfo, Blog, redes sociales, noticias, cartelería, etc.
 - Acceso al portal de formación digital Andalucía Vuela, desde el portal Vuela Guadalinfo, se indicará y se podrá acceder de forma sencilla al portal de formación del proyecto Andalucía Vuela, evitando tener que realizar un segundo proceso de inicio de sesión.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 9 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Acceso a un cuadro de mando interactivo (dashboard) que muestre la información de forma personalizada, con información sobre su participación en actividades, eventos, asesorías, cursos, avance en la estrategia de competencias digitales, etc. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y la herramienta de gestión del dato del CFR (Blestadísticas).
- Sistema de Chat con el agente de innovación local (AIL) del centro asociado. Cada persona, que ha iniciado sesión en el portal, podrá enviar a través de un sistema de chat, mensajes al agente de innovación local (AIL) de su/s centro/s, para poder interactuar directamente con él.
- Sistema de mensajería con el usuario/a (herramienta de fidelización), desde la gestión central del proyecto, se debe poder definir el envío de avisos o mensajes (automatizados y directos) de contacto y fidelización con las personas adheridas al centro. Debe ser posible hacerles llegar de una forma sencilla y visible mensajes personalizados con recomendaciones, felicitaciones, avisos, etc. Los ciudadanos/as con este rol podrán visualizar de forma clara los mensajes que le sean enviados a través de este sistema.
- Reserva de espacios y equipamiento. La ciudadanía a través de su acceso al portal y tras la selección de centro, podrá visualizar un plano de los espacios de centro y un listado del equipamiento, para hacer reservas tanto de los espacios físicos existentes, así como de los dispositivos, disponibles en ese momento. Por lo tanto, una plataforma de gestión de reservas ha de estar disponible para cualquier persona. En la actualidad no existe esta plataforma, por lo que ha de considerarse esta necesidad.
- Validación de participación en actividades, a través de la identificación en el portal Vuela Guadalinfo y tras la inscripción en las distintas actividades de centro, el usuario podrá ratificar su participación a través del portal Vuela Guadalinfo y su acceso identificado.

● **Usuario/a AIL:**

- El usuario AIL, es la persona encargada de la gestión del punto Vuela Guadalinfo. Por lo tanto, además de todas las características del “Usuario/a Vuela Guadalinfo”, tendrá la posibilidad de acceder a los cuadros de mando (dashboards) interactivos de seguimiento, con información de participación de los usuarios asociados a su centro o no. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
- Adicionalmente, podrá acceder a un dashboard interactivo y personalizado en el que podrá ver el avance de su actividad de centro, su cumplimiento de objetivos o cualquier otra información de interés para el proyecto. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
- Podrá descargar los informes necesarios para la justificación de la actividad del centro. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
- En caso de ser necesario, el inicio de sesión con las plataformas de Ágora, Blestadísticas y cualquier otra herramienta transversal al proyecto, será

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 10 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

transparente para el usuario una vez iniciada la sesión en el Portal Vuela Guadalinfo.

- Podrá interactuar a través del sistema de chat con las personas asociadas a su centro. Además, podrá enviar mensajes y anuncios a los mismos usuarios, a través de la herramienta de fidelización, App Vuela Guadalinfo cuando esté desarrollada. Y en caso necesario capturará una conversación y enviarla a la herramienta Ágora, como evidencia de una actividad concreta en la que el usuario está inscrito.

● **Usuario DT:**

- El usuario Dinamizador Territorial (DT), es la persona encargada de la supervisión y control de la actividad realizada en los puntos Vuela Guadalinfo que tenga asociados. Este usuario, además de todas las características de los Usuarios Vuela Guadalinfo y AIL, podrá acceder a un cuadro de mando interactivo y personalizado en el que podrá ver el avance de la actividad de los centros asociados a su perfil, el cumplimiento de objetivos y demás información relevante para el proyecto. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
- Podrá descargar los informes de los centros asociados a su usuario, necesarios para la justificación de la actividad de los sus centros. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
- En caso de ser necesario, el *login* con las plataformas de Ágora, Blestadísticas, y demás herramientas transversales al proyecto, será transparente para el usuario una vez que hayan iniciado sesión en el Portal Vuela Guadalinfo.

● **Usuario Gestión de Proyecto:**

- El usuario Gestión de Proyecto, será la persona que desde la central realizará labores de supervisión, gestión, administración, etc. Tendrá acceso a todas las funcionalidades del portal Vuela Guadalinfo.
- Tendrá acceso a un *dashboard* interactivo y personalizado que permita obtener la información de proyecto relativa a todos los centros (regional y provincial). Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
- Podrá descargar los informes de centro necesarios para la justificación de la actividad de centro, de forma global y particular. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
- En caso de ser necesario, el *login* con las plataformas de Ágora, Blestadísticas y cualquier otra herramienta transversal al proyecto, será transparente para el usuario una vez iniciada sesión en el Portal Vuela Guadalinfo.

● **Usuario Consorciado:**

- El usuario Consorciado, además de tener las funcionalidades de un usuario/a Vuela Guadalinfo, podrá tener acceso a todas las funcionalidades del portal en modo consulta, de los centros de su provincia o de todo el proyecto en función de lo que se le asigne.
- Tendrá acceso a un cuadro de mando interactivo y personalizado que le permita

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 11 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- obtener la información provincial del proyecto relativa a todos los centros de su provincia o de toda la región dependiendo de lo que tenga asignado. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
- Podrá descargar los informes de centro necesarios para la justificación de la actividad de centro, de forma global y particular, de los centros que tenga asignados. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
 - En caso de ser necesario, el *login* con las plataformas de Ágora, Blestadísticas y cualquier otra herramienta transversal al proyecto, será transparente para el usuario una vez iniciada sesión en el Portal Vuela Guadalinfo.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar un CMS web (Sistema de gestión de contenidos), sencillo e intuitivo que permita administrar los contenidos dinámicos de la aplicación así como administrar y gestionar la base de datos de los usuarios. **Además, deberá diseñar e implementar cualquier sistema necesario para la interconexión de herramientas y transferencia de datos, nodos, servicios web, etc.**

A partir de las necesidades de los usuarios se desarrollará un prototipo navegable de bajo nivel para validar la arquitectura de contenidos y el modelo de navegación. Una vez validado este modelo se completará el diseño de la interfaz gráfica del portal conforme al Manual de Identidad del Proyecto Vuela Guadalinfo, que deberá ser aprobado por la dirección de innovación del Consorcio.

Para la presentación de los diseños de interfaces de usuario, ya sean *wireframes* o *mockups con look&feel* se usarán herramientas que permitan la visualización de dichos interfaces en pantallas de ordenadores y dispositivos móviles, a tamaño real. Dichos prototipos deberán ser navegables e interactivos y serán accesibles desde cualquier dispositivo electrónico con conexión a Internet y desde cualquier navegador (al menos *Chrome, Mozilla Firefox y Edge*). El diseño de estas interfaces de usuario deberá realizarse de manera iterativa, en varias etapas con revisiones intermedias por parte de los responsables funcionales del portal específico de Vuela Guadalinfo.

Características tecnológicas principales:

- Creación de líneas gráficas, análisis de usabilidad y accesibilidad, poniendo especial hincapié en el diseño web adaptativo (*Responsive-design*). En el marco de la identidad corporativa y modelo de relación de la imagen Vuela. Debido al crecimiento del uso de dispositivos móviles, tanto si son teléfonos móviles como tabletas o portátiles, y con el propósito de ofrecer la mejor experiencia de navegación posible a nuestros usuarios, el nuevo portal tendrá un diseño web adaptable o *responsive* para que se muestre correctamente sea cual sea el dispositivo utilizado para visualizarlo. De esta forma, el nuevo Portal Vuela Guadalinfo estará diseñado y

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 12 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

desarrollado para la navegación desde cualquier dispositivo y resolución de pantalla. Es decir, los usuarios podrán acceder a una versión optimizada del Portal Específico de Vuela Guadalinfo.

- Desarrollo o Mantenimiento del sistema de creación de contenidos basado en la tecnología que se oferte, implementación de funcionalidades, gestión de tipos de contenidos y evolución de los mismos para mantener el modelo de compatibilidad que se determine.
- Gestión de la configuración, optimización del rendimiento, así como labores de integración con otras plataformas del CFR, Andalucía Vuela y de la Junta de Andalucía.
- Creación de temas específicos para los sistemas de información basados en la tecnología ofrecida.
- Diseño gráfico de la web para su incorporación en el ámbito gráfico Andalucía Vuela y Vuela Guadalinfo.
- El nuevo portal específico que se determine debe estar centrado en el usuario y proporcionar los contenidos de la manera más fácil y transparente posible. Para conseguir estos objetivos el diseño se abordará como un proceso de optimización de la experiencia de usuario (UX) de la interfaz de usuario (UI).
- Espacios para cada **Punto Vuela Guadalinfo**, espacios de gestión por parte del Perfil AIL de centro, que le permita subir fotografías de centro, de actividades, noticias de centro, encuestas, *feedback*, chat de centro y comunicaciones de cara a las personas adheridas a su centro. A estos espacios podrán acceder e interactuar los usuarios/as adscritos a cada centro.
- Diseño y parametrización de indicadores, para su traslado optimizado con las herramientas principales de gestión y análisis de datos del CFR.
- Cada ciudadano, garantizando que accede a recibir información por parte del Proyecto Vuela Guadalinfo, podrá realizar una suscripción para la recepción de noticias, emails, etc. Mediante esta suscripción el usuario recibirá periódicamente en el correo electrónico que indique el boletín con las noticias y novedades sobre actividades y servicios así como otra información de interés de cada centro asociado. El usuario podrá suscribirse a:
 - Información sobre jornadas y eventos organizados por los Puntos Vuela Guadalinfo.
 - Notas divulgativas sobre actividades y servicios ofrecidos por el Proyecto Vuela Guadalinfo.
- El portal permitirá a los perfiles de Usuario Vuela Guadalinfo y superiores, acceder a los espacios de centro, así como al equipamiento disponible en las distintas franjas de días y horas y podrá realizar la gestión de reserva de dichos espacios y equipamiento. Esta selección se comunicará (y quedará representada de forma

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 13 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

gráfica) al AIL responsable de centro, para que pueda gestionar tanto los espacios como los dispositivos disponibles.

- El portal registrará los datos de accesos necesarios para el cálculo de diferentes indicadores orientados a analizar el tráfico web e identificar el perfil de nuestra audiencia. El portal permitirá contabilizar los accesos a páginas html, a descargas de ficheros en diferentes formatos como pdf, xls, shape, zip,..., a servicios interoperables, y para cada una de las aplicaciones y portales integrados de la web. Todos los indicadores deben poder calcularse a distintos niveles de agregación dentro del portal: globalmente para todo el portal, por secciones web dentro del portal, a nivel de producto de difusión, así como otros niveles que se consideren adecuados en base a la estructura y contenido de la nueva web. Entre los indicadores que será preciso medir se encuentran: sesiones, visitantes, visitantes nuevos, visitantes recurrentes, páginas vistas, páginas vistas únicas, duración media de la sesión, porcentaje de rebote, porcentaje de salidas, tecnología-navegador, dispositivos de acceso, promedio de tiempo por página, eventos de descarga, consumo de servicios de descarga, o consumo de servicios de visualización.
- Espacio de contacto de la ciudadanía con la dirección del proyecto Vuela Guadalinfo, para la comunicación de quejas, sugerencias, incidencias en los centros, etc.
- En el diseño del nuevo portal se pondrán en práctica las técnicas y principios básicos de la usabilidad web para que esté totalmente optimizado para la navegación, es decir, que sea un portal sencillo, cómodo e intuitivo para el usuario. Por tanto, se tendrán en cuenta aspectos como la autonomía de navegación, la facilidad de aprendizaje, el uso de las migas de pan, el empleo de direcciones web (*urls*) amigables, una velocidad de carga rápida, o la posibilidad de interacción web a través de los formularios o boletín mensual. Además, respecto a los colores del sitio web y a la tipografía se diseñará en línea con lo especificado en el Manual de Diseño Gráfico para su utilización por el Proyecto Vuela Guadalinfo. La puesta en práctica de estos aspectos de diseño redundará en un mayor número de visitas y una mayor recurrencia, mejora de la imagen de la web, aumento del prestigio de la web, mejor posicionamiento en buscadores y aumento de la confortabilidad del usuario.
- 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 deberá 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 EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) 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. Deberán elaborarse y formar parte de los contenidos del Portal Vuela Guadalinfo las declaraciones de accesibilidad y sus grados de cumplimiento.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 14 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Procesos de **firma a través de Certificado digital, DNI electrónico, NIE, Medios biométricos, a través de procesos de login en el portal Vuela Guadalinfo o en la App, etc.** Se plantearán por parte de la empresa licitante, soluciones que resuelvan, en lo posible, el máximo de casos que pudiesen darse en los Puntos Vuela, para verificar la asistencia a actividades del centro, asesorías, formaciones y eventos, será posible confirmarla mediante un proceso de firma electrónica, a través del Portal Vuela Guadalinfo, en ese mismo momento se producirá inscripción del usuario/a si no se ha inscrito previamente en la actividad, asesoría, formación, etc, a firmar. Los perfiles del proyecto Vuela Guadalinfo para la verificación de las actividades, sin ánimo exhaustivo suelen ser Usuarios/as con: DNI electrónico, certificado digital, NIE, personas con Smartphone, personas sin Smartphone, niños menores de 14 años sin identificación, personas inmigrantes con distintas tipologías de identificación, etc.
- Buscador, el portal contará con un buscador eficiente y optimizado, que permita a los usuarios, realizar búsquedas sobre los centros, actividades, servicios, noticias y documentos e informes que se encuentren en el portal Vuela Guadalinfo, e incluso en la plataforma de formación digital del proyecto Andalucía Vuela.
- Todas las soluciones tecnológicas aplicadas para el Portal Vuela Guadalinfo, deberán estar coordinadas y conectadas a las distintas funcionalidades desarrolladas para la App Vuela Guadalinfo, sobre todo aquellas relativas a:
 - Reserva de espacios de centro.
 - Reserva de dispositivos
 - Inscripción en actividades y servicios
 - Firma de asistencia/participación
 - Presentación de resultados o información personal, etc.

Para el desarrollo de todas las características mínimas necesarias, la adjudicataria deberá contar con perfiles dedicados especialistas en cada una de las especialidades incluidas.

Desarrollo del Proyecto:

La ejecución se desarrollará en las siguientes fases:

- **Análisis funcional.** Se concretarán las características y funcionalidad de la aplicación. Se analizarán especialmente las conexiones con otros servicios y otras dependencias. La adjudicataria deberá revisar los procesos del Consorcio involucrados en el objetivo de la aplicación, sus usuarios, los materiales y los recursos (documentos, datos, etc.).
- El desarrollo del Portal Vuela Guadalinfo, se realizará siguiendo metodologías ágiles

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 15 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de gestión de proyectos.

- **Diseño detallado.** Una vez aprobado el análisis de requisitos, se desarrollará el diseño gráfico en imagen estática (jpg, pdf o png) de las diferentes pantallas de la aplicación, con el fin de validar el aspecto gráfico y visual que guiarán el desarrollo y programación de la aplicación.
- **Desarrollo de la solución.** Una vez aprobados los diseños, se procederá a la personalización y desarrollo de las funcionalidades del Portal Vuela Guadalinfo. La revisión del proyecto será continua, a través de metodologías ágiles para analizar de forma continua los avances y las posibles contingencias que pudiesen surgir.
- **Puesta en marcha y formación.** Una vez finalizado todo el proceso de desarrollo y aprobada la herramienta por el cliente se procederá a la formación de los usuarios y la publicación en la red.
- **Mantenimiento correctivo del Portal Vuela Guadalinfo.** Se desarrollará durante al menos dos años tras la fecha de entrega, el mantenimiento correctivo y evolutivo del Portal Vuela Guadalinfo.

Será necesaria la presentación de un detallado plan de análisis, diseño y desarrollo del proyecto, incluyendo los hitos principales y las fechas aproximadas tras la adjudicación del contrato. Modelos de entregables, objetivos parciales, sistemas de verificación y aprobación de los avances, modelos de los *mockups* y su verificación, etc. Se incluirán en la propuesta técnica, para la definición previa del sistema de seguimiento y calidad del proyecto.

3. **Desarrollo y puesta en explotación de la nueva herramienta Ágora:**

Finalización de los desarrollos pendientes, pruebas, puesta en producción, migración de los datos, etc. y formación de la nueva herramienta de gestión de actividades Guadalinfo. Dando respuesta en todo momento a las necesidades derivadas de los objetivos y tareas recogidas en el en el plan estratégico 2021-2025.

Ágora es una herramienta para la planificación y gestión de la actividad de cada centro o punto Vuela perteneciente a la red Vuela Guadalinfo. Con el desarrollo de la nueva herramienta se pretende dar un nuevo enfoque mediante la simplificación de procesos y una importante mejora tanto en la usabilidad, como en la interacción entre los distintos actores que participan en dichos procesos. El nuevo Ágora se dotará de información y opciones para la gestión de centro y su actividad, dando servicio a los Agentes de Innovación Local (AIL, responsable de la gestión del centro), a los Dinamizadores Territoriales (responsables de un grupo de AIL), los gestores del proyecto, así como a los consorciados y demás tipos de usuarios que deban interactuar con la herramienta.

Las expectativas de la nueva herramienta, sin ánimo de exhaustividad, contemplan:

Consortio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 16 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Plataforma tecnológica de alto nivel que permita una modificación e inclusión de paquetes funcionales de forma fácil. Basado en un *framework* que permita desarrollar código de forma elegante y simple, haciendo que las actualizaciones y modificaciones de la herramienta sean relativamente sencillas y sobre todo ágiles.
- La propuesta de solución debe estar basada fundamentalmente en la nube o en sistemas ubicados en la nube.
- Diseño de una aplicación con alta orientación a la usabilidad, tanto usabilidad de la herramienta, como perspectivas de proyecto.
- Conexión ágil con herramientas de gestión de proyecto, para optimizar el flujo de datos y de información entre ellas. La agilidad e interconexión con otras herramientas del proyecto será crucial en la definición de la solución.
- Interfaces claras y descriptivas para usuarios en distintas categorías de uso. Muestra de cuadros de mando (*dashboards*) según perfiles, que permitan hacer seguimiento de aspectos propios de cada usuario.
- La herramienta ha de mantener la estética del proyecto adaptándose en todo momento a la imagen corporativa. Para lo que será necesario elaborar los diseños gráficos corporativos.

De forma más concreta y sin ánimo de exhaustividad, herramienta Ágora deberá diseñarse para dar respuesta a las siguientes necesidades descritas por cada perfil de usuario:

- Usuario/a AIL:
 - Podrá realizar acciones específicas sobre el punto vuela que tiene asociado, para la gestión del mismo. Por ejemplo, actualización de los datos tanto del usuario como del centro, preferencias de visualización, planificación de cualquier tipo de actividad del centro, ya sea asistencia personalizada, una formación y/o un evento, etc. Registro de usuarios en las diferentes tipologías de actividades. Creación de proyectos de centro, generación de memorias de actividad, etc.
 - Visualización del calendario para consultar y programar de forma visual.
 - Comunicación de actividades que requieren una difusión por parte del área de comunicación del CFR o incluso por la dirección.
 - Disponer de una serie de recursos de diferentes tipos desde unos repositorios que se alimentan por la gestión del proyecto.
 - Podrá consultar toda la información relacionada con las guías didácticas, recursos, proyectos, actividades de toda la red Vuela Guadalinfo, información general de los puntos vuela de la red, etc.
 - Podrá acceder a un cuadro de mando de seguimiento (*dashboard*) en el que podrá

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 17 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

visualizar el avance de la actividad de su centro, su cumplimiento de objetivos, participación de los usuarios asociados a su punto Vuela, etc. Parte de esta información estará alojada en la propia base de datos de Ágora, pero es posible que otra se tenga que extraer de la herramienta Blestadísticas del CFR, SGU, o cualquiera de las herramientas transversales del proyecto.

- Podrá descargar los informes de centro necesarios para la justificación de la actividad de centro, memorias, etc. Parte de esta información estará alojada en la propia base de datos de Ágora, pero es posible que otra la tenga que extraer de la herramienta Blestadísticas del CFR, SGU, o cualquiera de las herramientas transversales del proyecto.
- En caso de ser necesario, el inicio de sesión con algunas de las plataformas de proyecto, Blestadísticas, Portal Vuela Guadalinfo, etc, será transparente para el usuario.
- Podrá interactuar a través del sistema de chat con los usuarios/as asociados a su centro. Y en caso necesario capturar una conversación y que quede registrada, como evidencia de una actividad concreta donde el usuario esté registrado, en la herramienta Ágora. Además, podrá enviar mensajes y anuncios a los mismos usuarios, a través de la herramienta de fidelización.

● **Usuario DT:**

- Además de todas las características de los Usuarios AIL pero para todos los centros de la Red Vuela Guadalinfo que tenga asociados, el usuario DT (Dinamizador Territorial), debe poder participar en los ciclos de validación de la creación de los diferentes tipos de actividad, proyectos y validación de la actividad una vez cerrada por el usuario AIL.
- Podrá acceder a un cuadro de mando en el que podrá ver el avance de la actividad de todos los centros asociados a su perfil, el cumplimiento de objetivos, memorias, etc. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
- Podrá descargar los informes de los centros asociados, necesarios para la justificación de la actividad del punto vuela Guadalinfo. Esta información se extraerá de la propia BD de Ágora y/o demás herramientas transversales al proyecto.
- En caso de ser necesario, el login con alguna otra plataforma, será transparente para el usuario una vez iniciada la sesión en la herramienta Ágora o en el Portal Vuela Guadalinfo.

● **Usuario Gestión de Proyecto:**

- Tendrá todos los permisos asociados a los Usuarios AIL y DT, pero para todos los centros de la Red Vuela Guadalinfo.
- Adicionalmente, ese usuario realizará todas las acciones necesarias para la

Consortio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 18 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

gestión del proyecto como su nombre indica y que se irán detallando conforme se vayan analizando las necesidades.

- El usuario Gestión de Proyecto, podrá tener acceso a un cuadro de mando que permita obtener la información de proyecto relativa a todos los centros (regional y provincial). Esta información se extraerá de la propia BD de Ágora y/o demás herramientas transversales al proyecto.
- Podrá descargar los informes de centro necesarios para la justificación de la actividad de centro, de forma global, provincial, y particular. Esta información se extraerá de la propia BD de Ágora y/o demás herramientas transversales al proyecto.
- En caso de ser necesario, el login con alguna otra plataforma, será transparente para el usuario una vez loguados en el Portal Vuela Guadalinfo.

● **Usuario Consorciado:**

- El usuario Consorciado, podrá tener asociados los puntos vuela de una provincia o de toda la región andaluza. Y tendrá acceso a toda la información de la herramienta en modo consulta.
- Podrá tener acceso a un cuadro de mando que permita obtener la información provincial del proyecto o regional en función de lo que tenga asignado. Esta información se extraerá de la propia base de datos de Ágora y/o demás herramientas transversales al proyecto.
- Podrá descargar los informes de centro necesarios para la justificación de la actividad de centro, de forma global y particular. Esta información se extraerá de la propia base de datos de Ágora y/o demás herramientas transversales al proyecto.
- En caso de ser necesario, el *login* con alguna otra plataforma, será transparente para el usuario una vez iniciada la sesión en Ágora o en el Portal Vuela Guadalinfo.

● **Usuario Administrador:**

Tendrá acceso a toda la herramienta para poder realizar cualquier tipo de operación que sea necesaria. Con el objetivo de parametrizar, configurar, gestionar incidencias o peticiones procedentes de cualquier otro tipo de usuario.

● **Roles de Usuario Adicionales.**

La empresa adjudicataria deberá desarrollar una serie de roles con permisos que se podrán añadir o no, a los roles anteriores y que habilitarán a los usuarios a los que se asignen, en unas funciones específicas, por ejemplo y sin ánimo de exhaustividad, rol de comunicación, de talento, creador de guías, revisor, etc. Además, la herramienta debe permitir añadir nuevos roles en función de diferentes funcionalidades que puedan surgir, de forma sencilla y ágil.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 19 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Características principales:

- La empresa adjudicataria deberá desarrollar una herramienta web (Sistema de gestión de actividades de los puntos Vuela Guadalinfo), sencilla e intuitiva que permita a cualquier usuario realizar su actividad de forma fácil. Además, la adjudicataria deberá diseñar e implementar cualquier sistema necesario para la interconexión de herramientas y transmisión de datos, nodos, *webservices*, etc, que sean transversales al proyecto.
- A partir de las necesidades de los usuarios se desarrollará un prototipo navegable de bajo nivel para validar la arquitectura de contenidos y el modelo de navegación. Una vez validado este modelo se completará el diseño de la interfaz gráfica de la herramienta conforme al Manual de Identidad del Proyecto Vuela Guadalinfo.
- Para la presentación de los diseños de interfaces de usuario, se usarán herramientas que permitan la visualización de dichos interfaces en pantallas de ordenadores y dispositivos móviles, a tamaño real. Dichos prototipos deberán ser navegables e interactivos y serán accesibles desde cualquier PC con conexión a Internet y desde cualquier navegador (al menos *Chrome*, *Mozilla Firefox* y *Edge*). El diseño de estas interfaces de usuario deberá realizarse de manera iterativa, en varias etapas con revisiones intermedias por parte de los responsables funcionales de la herramienta Ágora.
- El nuevo Ágora debe estar centrado en el usuario y proporcionar los contenidos de la manera más fácil y transparente posible. Para conseguir estos objetivos el diseño se abordará como un proceso de optimización de la experiencia de usuario (UX) y de la interfaz de usuarios (UI).
- Debido al crecimiento del uso de dispositivos móviles, tanto si son teléfonos móviles como tabletas o portátiles, y con el propósito de ofrecer la mejor experiencia de navegación posible a los diferentes perfiles de usuarios, la nueva herramienta Ágora tendrá un diseño web adaptable o *responsive* para que se muestre correctamente sea cual sea el dispositivo utilizado para visualizarlo. De esta forma, deberá estar diseñado y desarrollado para la navegación desde cualquier dispositivo y resolución de pantalla.
- Desarrollo y mantenimiento del sistema de creación de contenidos basado en la tecnología indicada en este pliego.
- Gestión de la configuración, optimización del rendimiento, así como labores de integración con otras plataformas del CFR, Andalucía Vuela y de la Junta de Andalucía.
- Diseño y parametrización de indicadores, para su traslado optimizado a las herramientas principales de gestión y análisis de datos del CFR.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 20 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- La herramienta permitirá a los perfiles de Usuario AIL, DT y aquellos que se determine por la gestión del proyecto desde el CFR, acceder a los espacios de centro, así como al equipamiento disponible en las distintas franjas de días y horas y podrá realizar la gestión de reserva de dichos espacios y equipamiento. Esta selección se comunicará (y quedará representada de forma gráfica) al AIL responsable de centro, para que pueda gestionar tanto los espacios como los dispositivos disponibles.
- El nuevo Ágora, registrará los datos de accesos, y gestión, necesarios para el cálculo de diferentes indicadores orientados a analizar el uso de la herramienta con el fin de detectar posibles errores, mejora del rendimiento, de usabilidad, etc.
- En el diseño de la nueva herramienta de gestión de actividades, se pondrán en práctica las técnicas y principios básicos de la usabilidad web, para que esté totalmente optimizada para la navegación, es decir, que sea una herramienta sencilla, cómoda e intuitiva para el usuario. Por tanto, se tendrán en cuenta aspectos como la autonomía de navegación, la facilidad de aprendizaje, el uso de las migas de pan, el empleo de urls amigables, una velocidad de carga rápida.
- Las inscripciones de los usuarios así como el registro de la asistencia a actividades de centro, asesorías, formación y eventos, que será posible confirmar mediante un proceso de firma electrónica (a través de Certificado digital, DNI electrónico, NIE, Medios biométricos, etc.) a través del Portal Vuela Guadalinfo, deben quedar recogidos en la base de datos del nuevo Ágora, pues será la herramienta desde donde se gestione toda ésta información. Para ello habrá que crear los webservices que sean necesarios u operar con los que se desarrollen en el portal Guadalinfo.
- Todas las soluciones tecnológicas aplicadas en la herramienta Ágora deberán estar coordinadas y conectadas a las distintas funcionalidades desarrolladas tanto en el Portal Vuela Guadalinfo, como en la Aplicación Vuela Guadalinfo una vez desarrollada sobre todo aquellas relativas a:
 - Reserva de espacios de centro.
 - Reserva de dispositivos.
 - Inscripción en actividades y servicios.
 - Firma de asistencia/participación.
 - Presentación de resultados.
 - Etc.
- El desarrollo de la herramienta Ágora, se realizará siguiendo metodologías ágiles de gestión de proyectos.
- El desarrollo de la herramienta Ágora, se realizará siguiendo el manual de estilo e imagen corporativa.

Para el desarrollo de todas las características mínimas necesarias, la adjudicataria

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 21 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

deberá contar con perfiles dedicados especialistas en cada una de las herramientas tecnológicas necesarias para el diseño, desarrollo, diseño gráfico y maquetación, despliegues, pruebas, puesta en producción, etc. de la herramienta, así como de su interacción con las demás herramientas del proyecto.

Tecnologías a utilizar para implementar el nuevo Ágora:

- PHP 8 y Laravel 9. Para el desarrollo de las funcionalidades y conexiones a base de datos desde el lado del Servidor.
- MYSQL 8. Es la parte principal de la aplicación, ya que a través de una buena gestión de la base de datos y de la información que ésta contenga se facilitan las consultas que los usuarios hagan desde la web.
- HTML 5, CSS3 y Bootstrap 5.2. Para la creación del aspecto visual, la parte que se muestra a los usuarios al entrar en la herramienta web. Para ajustar al máximo los modelos de accesibilidad y usabilidad. Y diseño *responsive*.
- JavaScript y JQuery. Para el control de los eventos y las acciones desde el lado del usuario y pasarlas al lado del servidor, manteniendo una completa interacción entre cliente y servidor.
- Docker versión 20.10. El proyecto deberá estar desarrollado en un contenedor, de forma que se pueda instalar en cualquier ordenador tras una correcta configuración del entorno. Utilizando las tecnologías necesarias para agilizar la configuración del proyecto entre Laravel y Docker (Por ejemplo "laradock").

Las versiones indicadas con esas o superiores de manera que la aplicación una vez finalizada lleve la última versión de cada herramienta utilizada.

Desarrollo del Proyecto. La ejecución se desarrollará en las siguientes fases:

- Análisis funcional. Se concretarán las características y funcionalidades de la nueva aplicación. Se analizarán especialmente las funcionalidades que cambian, las conexiones con otros servicios y otras dependencias. La adjudicataria deberá revisar los procesos del CFR involucrados en los objetivos de la aplicación, sus usuarios, los materiales y los recursos (documentos, datos, etc.).
- Diseño detallado. Una vez aprobado el análisis de requisitos, se estudiarán las posibles opciones de implementación del nuevo Ágora, para decidir la estructura general del mismo para llegar al diseño detallado en cada una de las iteraciones que sean necesarias.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 22 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Implementación de la solución. Una vez aprobados los diseños, se procederá a la personalización y desarrollo de las funcionalidades de la herramienta. La revisión del proyecto será continua, a través de metodologías ágiles para analizar de forma asidua los avances y las posibles contingencias que pudiesen surgir.
- Puesta en marcha y formación. Una vez finalizado todo el proceso de desarrollo, pruebas, despliegue y aprobada la herramienta por el cliente, se procederá a la formación de los usuarios y la publicación en la red.
- Mantenimiento correctivo del nuevo Ágora. Se desarrollará durante al menos dos años tras la fecha de entrega, el mantenimiento correctivo y evolutivo.

Será necesaria la presentación de un detallado plan de análisis, diseño y desarrollo del proyecto, incluyendo los hitos principales y las fechas aproximadas tras la adjudicación del contrato. Modelos de entregables, objetivos parciales, sistemas de verificación y aprobación de los avances, etc. Se incluirán en la propuesta técnica, para la definición previa del sistema de seguimiento y calidad del proyecto.

4. Atención a incidencias, soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo.

Para las nuevas herramientas puestas en producción durante la vigencia del contrato se llevarán a cabo las labores descritas a continuación, sin ánimo de exhaustividad.

Soporte y asistencia técnica, a usuarios para la resolución de demandas de información e incidencias recibidas a través de diferentes canales: herramienta de gestión de incidencias actual, teléfono, correo electrónico, presencia física, etc.

El mantenimiento correctivo corresponde a la resolución de incidencias de servicios o funcionalidades que se encuentran ya en producción.

Por un lado, la empresa adjudicataria deberá resolver, a través de la herramienta de gestión de tiques del CFR, GLPI Vuela Guadalinfo, o cualquier otro canal de los indicados anteriormente, todas aquellas incidencias que los usuarios reporten, con la planificación necesaria para cumplir los Acuerdos de Nivel Servicio (ANS).

Por otro lado, todas aquellas incidencias que puedan ser detectadas por parte del equipo de trabajo, tanto del CFR como de la empresa adjudicataria, deberán tener su correspondiente planificación y corrección.

Para este tipo de mantenimiento se considera:

Consortio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 23 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- a. **Incidencia crítica** a toda aquella interrupción o disfunción en los servicios del sistema que dé lugar a una completa inoperatividad en algún servicio.
- b. **Incidencia no crítica** a toda aquella disfunción en los servicios del sistema que no suponga una interrupción en la aplicación:
- Bajadas en el rendimiento de la aplicación (velocidad, interrupciones puntuales, retardos,...) dentro de límites tolerables, hasta un 70% de las capacidades máximas.
 - Errores en la monitorización y operaciones de administración de usuarios.
 - En general, toda aquella disfunción que no suponga una interrupción de alguno de los servicios de la aplicación.

En caso de incumplimiento del ANS serán de aplicación las penalizaciones definidas en el apartado correspondiente de este pliego.

En lo que se refiere al mantenimiento evolutivo, se llevará a cabo en las herramientas Ágora y Portal Vuela Guadalinfo actualmente en desarrollo. La empresa adjudicataria deberá desarrollar las nuevas funcionalidades o adaptar las existentes a las peticiones que se le trasladen desde el equipo de trabajo del Consorcio "Fernando de los Ríos", evolucionar las herramientas en función de las actualizaciones de software que sean necesarias, así como en caso de actualización de las herramientas con las que interactúan (Sistema de Gestión de Usuarios SGU, sistema de BI-Guadalinfo basado en *Pentaho*, portal de Formación Andalucía Vuela, herramienta firma digital, registro asistencia, etc.).

Formará parte de este evolutivo la realización y/o actualización de la documentación necesaria para todos los perfiles de usuario de las nuevas plataformas Ágora y Vuela Guadalinfo, así como la documentación técnica necesaria para que en cualquier momento, cualquier perfil que lo necesite, pueda tener claro el análisis funcional, el desarrollo de las aplicaciones, las bases de datos, la arquitectura y la interacción con otras aplicaciones del proyecto.

El evolutivo englobará todas aquellas acciones dedicadas al crecimiento de la plataforma a nivel técnico, el desarrollo de las nuevas funcionalidades propuestas desde el CFR o por la propia empresa adjudicataria, siempre consensuadas con el CFR, y la preparación de la documentación, apoyo y asistencia en la actualización de las fuentes de información origen para su explotación por el sistema BI, que esté funcionando durante toda la vigencia del contrato.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 24 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Sin ánimo de exhaustividad, algunas de las tareas a realizar en el servicio de mantenimiento serán también:

Para el PORTAL GUADALINFO:

- Gestión técnica y soporte diario del portal Vuela Guadalinfo actual u otras páginas web relacionadas y servicios derivados.
- Desarrollos evolutivos sobre el nuevo portal Vuela Guadalinfo. Especialmente críticas serán aquellas correcciones/evoluciones derivadas de modificaciones del nuevo sistema de gestión de actividades de Vuela Guadalinfo (Ágora), y el SGU. Así como mostrar información específica en tiempo real proporcionada por estos sistemas y la herramienta de inteligencia de negocios (BI) del CFR.
- Mantenimiento de contenidos y herramientas del portal en explotación en cada momento.
- Adaptación, transformación y desarrollo de páginas web.
- Optimización de desarrollos que impliquen mejora en la eficiencia del portal.
- Mantenimiento, mejora y evolución de las características y utilidades de movilidad del portal, incluyendo la eficiente evolución del diseño web *responsive*.
- Cualquier otra tarea que disponga el Consorcio “Fernando de los Ríos” en el marco del soporte del portal Vuela Guadalinfo en explotación en cada momento, en relación a las actividades del área.

Para la herramienta ÁGORA actualmente en explotación:

- Soporte a las incidencias y mantenimiento correctivo de todos y cada uno de los módulos de la aplicación Ágora actualmente en explotación.
- Necesidades de los distintos grupos de usuarios, Agente de Innovación Local (AIL), Dinamizadores Territoriales del CFR (DDTT), Delegaciones Territoriales y Servicios Centrales de la Consejería, Agencia Digital Andaluza, Diputaciones Provinciales, formación, calidad, comunicación, etc.
- Generación de informes, memorias y estadísticas, según las demandas de los distintos grupos de usuarios.

Para la herramienta ÁGORA actualmente en desarrollo:

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 25 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Puesta en producción, pruebas funcionales, de carga, etc., formación a los diferentes roles de usuarios y al personal interno o externo que el CFR determine, propuesta de comunicación, atención de dudas e incidencias, generación de documentación y todas las tareas derivadas de la puesta en marcha de una nueva aplicación.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo de todos y cada uno de los módulos de la aplicación Ágora ya en explotación, teniendo en cuenta que el diseño sea web *responsive*.
- Necesidades de los distintos grupos de usuarios, Agente de Innovación Local (AIL), Dinamizadores Territoriales del CFR (DDTT), Delegaciones Territoriales y Servicios Centrales de la Consejería, Agencia Digital Andaluza, Diputaciones Provinciales, formación, calidad, comunicación, etc.
- Generación de informes, memorias y estadísticas, según las demandas de los distintos grupos de usuarios.
- Labores encaminadas a la optimización de la herramienta y la interacción con otras plataformas o aplicaciones, por ejemplo con la herramienta de estadísticas (BI), SGU, Portal Guadalinfo, aplicación de firma digital, etc.
- Labores encaminadas a la optimización de la herramienta en relación a la experiencia de usuario y usabilidad de la misma.
- Actualización de la documentación afectada en cada caso.
- Actualización del software base a las últimas versiones del mercado si las hubiera durante la duración del contrato.

Para la realización de todos estos trabajos el CFR solicitará a la adjudicataria un estudio previo de la situación de las plataformas y portales, mediante el cual se garantice que el procedimiento empleado en los mismos es el adecuado. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá proponer la mejor medida posible para cada situación, contemplando la solución tecnológica más idónea e impartiendo la formación correspondiente a los implicados del Consorcio “Fernando de los Ríos” o a los usuarios que el CFR determine, para el correcto funcionamiento de los portales Ágora y Vuela Guadalinfo.

El equipo de trabajo del CFR priorizará los trabajos en cada momento, estimando el reparto de los esfuerzos que se han de realizar en cada periodo y para cada una de las aplicaciones objeto de este pliego, a saber, portal Ágora y portal Vuela Guadalinfo

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 26 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Informes periódicos

La adjudicataria deberá realizar una revisión con la periodicidad que se determine por la persona responsable del Consorcio "Fernando de los Ríos" de los trabajos efectuados en la plataforma, cuyos resultados se transmitirán en un Informe que incluya como mínimo los siguientes puntos:

- Informe sobre el evolutivo y/o correctivo realizado, detallando el desglose de tareas y sub-tareas realizadas, incidencias atendidas y los tiempos empleados en cada una de ellas.
- Batería exhaustiva de pruebas realizadas por el proveedor y a realizar por el personal del CFR.
- Propuesta de comunicación a las personas usuarias de las mejoras implantadas.

Experiencia de usuario (UX)

La empresa adjudicataria debe realizar una consultoría de UX, con los usuarios finales de los portales objeto de contrato, Ágora y Vuela Guadalinfo, con entrevistas a los usuarios de los diferentes perfiles (ciudadanía, AIL, DT, personal sede, consorciados, etc.).

Lanzar una encuesta de satisfacción sobre la herramienta Ágora, a los usuarios Agente de Innovación Local (AIL) y Dinamizadores Territoriales (DT) que son los perfiles que más utilizan la aplicación y realizar un estudio con las conclusiones para determinar por dónde debe ir orientados los evolutivos del mismo. Sin perder de vista que primará los desarrollos necesarios para adaptar las herramientas a la estrategia de proyecto vigente en cada momento.

Consultoría para definir los indicadores de gestión de los portales

Realizar una consultoría que ayude al CFR a definir los KPI más convenientes para medir aquellos factores y variables más importantes para ofrecer un servicio de calidad a través de los portales Ágora y Vuela Guadalinfo y detectar posibles áreas de mejora de los mismos. Lo ideal es dar con la herramientas analítica especializada que más se adapte a nuestra necesidades para la elección de KPI's, la localización de datos objetivos, medibles y relevantes y la obtención de informes sintéticos sobre aquello que se quiere determinar.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 27 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Soporte de Sistemas

La empresa adjudicataria deberá proveer soporte y mantenimiento de los sistemas y plataformas que alojan las herramientas objeto de este contrato, con el propósito de mantener la disponibilidad y fluidez de las mismas.

Además, debe hacerse cargo de las actualizaciones a las últimas versiones de los *frameworks*, del software de gestión de base de datos y demás herramientas necesarias para el correcto funcionamiento de los portales.

DESCRIPCIÓN, CALIDAD Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La empresa realizará como mínimo los siguientes trabajos para asegurar la calidad de los servicios solicitados en este pliego:

- Puesta a disposición y entrega de los desarrollos del Portal Vuela Guadalinfo descritos y solicitados en el presente documento, **funcionando y totalmente operativo**. Incluyendo cualquier elemento auxiliar de funcionamiento, tipo *webservice*, conexiones, visibilidades, etc.
- Puesta a disposición y entrega de los desarrollos de la herramienta Ágora descritos y solicitados en el presente documento, **funcionando y totalmente operativo**.
- Servicios de actualizaciones de software y adaptaciones a cualquier cambio normativo que pueda afectar al proyecto Vuela Guadalinfo.
- Puesta a disposición del CFR de forma periódica, definida con el CFR los distintos entregables generados en cada una de las entregas, en las que se incluyen, desarrollos con sus correspondientes formatos, memorias, actas de seguimiento y análisis. Todo ello a disposición del CFR en formato electrónico editable, en el punto compartido que el CFR determine.
- Formación para que los usuarios de la aplicación puedan hacer uso de ella, rentabilizando sus posibilidades, y en consecuencia garantizando su manejo.

Calidad del Servicio

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

ANS 1.- Arranque del servicio. El servicio deberá estar disponible en su versión inicial y en funcionamiento, en el plazo requerido por las condiciones administrativas del proyecto que será anterior al 30 de diciembre del 2023.

ANS 2.- Disponibilidad. El servicio deberá funcionar 24x7x365, con una

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 28 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

disponibilidad anual mínima del 99,8%, siendo el adjudicatario el responsable de disponer de las medidas oportunas para garantizar este nivel de cumplimiento.

El periodo de referencia será el correspondiente a 3 años desde el inicio del contrato, mientras permanezca en vigor, según los plazos marcados en el PCAD del presente contrato, en un periodo de 18 meses, prorrogable por otros 18..

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

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

No se considerarán, en el cálculo de la disponibilidad, las actuaciones programadas que conlleven paradas, siempre que se comuniquen con la suficiente antelación, no inferior a una semana, y se produzcan fuera del horario establecido entre las 8:00 h y las 20:00 h, de lunes a viernes.

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

ANS 1.- Arranque del servicio:

Si el contratista, por causas no imputables al Consorcio Fernando de los Ríos, hubiere incurrido en demora respecto al plazo de inicio de prestación de los servicios, el órgano de contratación podrá optar por la imposición de 60 euros diarios, como mínimo, en concepto de penalización por incumplimiento por demora en el arranque del servicio, sin menoscabo de indemnización por el lucro cesante ocasionado.

ANS 2.- Disponibilidad:

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

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

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 29 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Condiciones de ejecución del contrato de servicios.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a las condiciones técnicas y a las directrices o instrucciones que dicte o señale el Consorcio Fernando de los Ríos para la mejor prestación del servicio.

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

En especial, serán obligaciones del contratista los siguientes aspectos:

- Prestar el servicio en la forma establecida en estas prescripciones durante el plazo y con la continuidad requerida, así como cuidar el buen orden del mismo.
- Utilizar los medios personales y materiales adecuados y necesarios para la correcta realización del servicio en sus debidas condiciones.
- Cumplir con las obligaciones, que como empresario, le impone la legislación social y fiscal, respecto al personal a su servicio; las disposiciones en materia laboral, de seguridad social, de seguridad e higiene en el trabajo, bajo su específica y personal responsabilidad en todos los órdenes, quedando el Consorcio Fernando de los Ríos exonerado de responsabilidad en caso de incumplimiento.
- Suscribir una póliza de seguro de responsabilidad civil, en cuantía suficiente, para responder de los daños que pueda causar con motivo de la prestación del servicio contratado. Indemnizar los daños que, en su caso, pueda causar al Consorcio Fernando de los Ríos como consecuencia de la ejecución del servicio.
- Responder frente a terceros del servicio contratado y del desarrollo de su ejecución, así como de los daños y perjuicios de cualquier clase que pudiera causar el personal dependiente de la empresa, interviniendo culpa o negligencia.
- En caso de accidente o perjuicio de cualquier índole ocurrido a su personal o causado a terceros, como consecuencia de la ejecución del servicio, el Consorcio Fernando de los Ríos, queda exonerado de cualquier responsabilidad principal o subsidiaria, civil o penal, responsabilidad que asumirá el contratista.
- El licitador deberá preparar y documentar un plan de calidad para la prestación del servicio, considerando el aseguramiento de la calidad como un proceso horizontal e independiente, pero alineado con el proceso de prestación del servicio.
- El licitador deberá describir en su propuesta su modelo de garantía de calidad y la forma en que lo aplicará al servicio. Los objetivos de este modelo deberán ser: identificar, supervisar y controlar todas aquellas actividades, tanto técnicas como de

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 30 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

gestión, que sean necesarias para garantizar que los servicios alcanzan el nivel de calidad requerido. O proporcionar evidencias de que las actividades de supervisión y control se han llevado a cabo.

3.4.CONDICIONES GENERALES

Interlocutor de la adjudicataria

La empresa adjudicataria deberá especificar un Jefe de Proyecto que coordinará los trabajos y actuará de interlocutor técnico único, organizará la prestación de los servicios objeto de la contratación, de acuerdo a este pliego de condiciones técnicas, pondrá en práctica las instrucciones del responsable designado por el Consorcio “Fernando de los Ríos” e impartirá las pertinentes instrucciones al personal de la adjudicataria.

Representante del Consorcio “Fernando de los Ríos”

El Consorcio “Fernando de los Ríos” designará una persona responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

Forma de resolver las discrepancias en la forma de prestar la asistencia técnica

En caso de existir disconformidades por parte de El Consorcio “Fernando de los Ríos” respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados, lo pondrá en conocimiento del contratista, el cual dispondrá cuanto resulte necesario para su corrección dentro de los TRES DÍAS HÁBILES siguientes.

Régimen del personal de la adjudicataria

Todo el personal que la adjudicataria tuviera contratado para la prestación directa o indirecta de los servicios objeto del presente pliego, dependerá en exclusiva de ella, debiendo la adjudicataria cumplir de forma escrupulosa y sin incumplimiento alguno cuantas disposiciones legales y reglamentarias se hallen vigentes, en cada momento, en materia laboral, de seguridad social así como de prevención de riesgos laborales.

La adjudicataria habrá de cumplir y hacer cumplir a todos sus trabajadores la normativa vigente con relación a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y se obliga a impartir los cursos necesarios para el desempeño de su actividad.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 31 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Las instrucciones a dicho personal serán dadas por la empresa adjudicataria, según los requerimientos de los servicios contratados.

En el caso de que la adjudicataria incumpla alguna de sus obligaciones de naturaleza laboral y/o seguridad social, será responsable de los pagos que el Consorcio "Fernando de los Ríos" tuviera que efectuar al ser condenada por resolución administrativa y/o judicial.

Información de base.

El Consorcio "Fernando de los Ríos" facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga en las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione, no será utilizada por la adjudicataria, bajo ninguna circunstancia, para fines distintos de los servicios contemplados en la presente contratación.

Naturaleza de la prestación.

El objeto del contrato es la prestación de un servicio, el cual lleva aparejado un resultado concreto. La empresa adjudicataria queda obligada a la prestación eficaz de los servicios descritos en el presente pliego, durante la totalidad del plazo de ejecución del contrato, con independencia de los medios materiales o humanos que deba emplear en ello. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

En ningún caso podrá interpretarse que el precio del contrato supone la contraprestación a una hipotética "bolsa de horas", las cuales, una vez agotadas, liberan al adjudicatario de sus obligaciones, con independencia del resultado obtenido. Por el contrario, el adjudicatario queda obligado a prestar los servicios, durante todo el plazo de ejecución, sin perjuicio de la dedicación de medios materiales y humanos que esto conlleve.

3.5.REQUISITOS TÉCNICOS

Generales

- Se deberá seguir la imagen gráfica y corporativa específica para los trabajos que pertenezcan al mantenimiento evolutivo y correctivo de la plataforma Ágora y portal Vuela Guadalinfo así como en los nuevos desarrollos, conforme a las directrices que marque el Consorcio "Fernando de los Ríos" en el momento de la adjudicación.
- Se deberá respetar el lenguaje de género en todas las funcionalidades, páginas y servicios que ofrezca la plataforma Ágora y portal Vuela Guadalinfo.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 32 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Las vistas, secciones y menús de consultas, actualización y/o modificación de datos, deberán adaptarse convenientemente a las funciones de cada uno de los perfiles de usuarios y agentes involucrados.
- Los trabajos sobre el software del proyecto deberán ser lo más independientes posible del entorno tecnológico de soporte (hardware, sistemas operativos,...).
- La empresa deberá demostrar trabajos en proyectos desarrollados utilizando herramientas software como *Wordpress, Liferay, MySQL, PHP, JavaScript y Docker*. Así como los *frameworks Laravel, Symfony*. Podrá requerirse cualquier documentación acreditativa.

Cualificación de los medios personales

Las personas asignadas por el contratista para la prestación de los servicios deberán tener la cualificación y la experiencia mínima expresada en el presente pliego técnico y en el pliego de Cláusulas Administrativas. Al objeto de contrastar los datos facilitados, El Consorcio "Fernando de los Ríos" se reserva la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de calificación. El licitador deberá aportar las certificaciones "Scrum Master" de, por lo menos, una de las personas del equipo.

La falsedad de los requisitos referidos o del nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, inferida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos y que suponga un incumplimiento de los requisitos de solvencia técnica y profesional requerido será considerada como un incumplimiento en la prestación del servicio.

Tecnología utilizada

El portal ÁGORA Antiguo utiliza el siguiente entorno tecnológico, que deberá ser contemplado por la adjudicataria para la realización de sus tareas:

- Servidor web Apache
- Lenguaje PHP
- Framework Symfony
- Doctrine
- Framework Bootstrap
- Webservice REST
- Gestor de base de datos MySQL

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 33 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Sistema Operativo Linux
- Balanceo de carga y alta disponibilidad
- Repositorio de control de versiones de los ficheros en SVN o GIT

El portal ÁGORA Nuevo utiliza el siguiente entorno tecnológico, que deberá ser contemplado por la adjudicataria para la realización de sus tareas:

- PHP 8 y Laravel 9.
- MYSQL 8.
- HTML 5, CSS3 y Bootstrap5.2.
- JavaScript y JQuery.
- Docker versión 20.10.

El portal GUADALINFO antiguo utiliza el siguiente entorno tecnológico:

- Liferay 6.2
- Java
- PostgreSQL.
- Apache
- Tomcat

El portal Vuela GUADALINFO utiliza el siguiente entorno tecnológico:

- Docker: Versión 20.10.18
- Wordpress: Versión 6.0.3
- Servidor MySql: Versión 5.7.40
- Php 8.0

Consortio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 34 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Política de licencias y acceso a las fuentes

Los fuentes y/o archivos de configuración de los desarrollos deben quedar finalmente disponibles para el Consorcio "Fernando de los Ríos", en tal forma que se garantice la posibilidad de corrección y evolución futura de la herramienta **Ágora** y el **portal Vuela Guadalinfo** y todas sus funcionalidades, por parte de otra entidad diferente a la adjudicataria de este pliego.

Documentación

La empresa adjudicataria deberá asimismo elaborar o actualizar la documentación necesaria en relación con todos los trabajos que se lleven a cabo, en el formato y forma que establezca el Consorcio "Fernando de los Ríos", que, sin ánimo de exhaustividad, será la siguiente:

- Documentación técnica descriptiva de los trabajos realizados y de los resultados técnicos.
- Documento de arquitectura software.
- Análisis funcionales.
- Diseño de las aplicaciones.
- Documento de despliegue, pruebas, integración e implantación.
- Manual de Usuario, con desglose según los distintos perfiles.
- Manual de uso de administrador.
- Manual de integración de los diversos módulos.
- Distribución de los desarrollos en la plataforma a nivel técnico.
- Manual técnico de mantenimiento, soporte y gestión del sistema.

Pruebas, implantación e integración

El adjudicatario será responsable de la realización y documentación exhaustiva de las pruebas de todos los módulos y funcionalidades, debiendo realizar como mínimo:

- Pruebas de cumplimiento de accesibilidad y certificación AA de los módulos.
- Pruebas unitarias.
- Pruebas de integración.
- Pruebas de carga y estrés.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 35 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Deberá establecer en sus instalaciones el entorno de desarrollo necesario para realizar las mencionadas pruebas, siguiendo las pautas establecidas por el Consorcio “Fernando de los Ríos”, con los servidores y sistemas operativos necesarios para que tales pruebas tengan un ámbito relacionado con el entorno de producción de cada herramienta.

El diseño y protocolo de pruebas detallado a realizar será consensuado entre el Consorcio “Fernando de los Ríos” y el adjudicatario con la suficiente antelación a la realización de las mismas.

La ubicación física de las máquinas en las que se ejecutará la aplicación en explotación será una sede indicada por el Consorcio “Fernando de los Ríos”.

El adjudicatario deberá colaborar con el Consorcio “Fernando de los Ríos” en todas las actuaciones de instalación, implantación y puesta en explotación del sistema. En cualquier caso y en todo momento, el adjudicatario deberá facilitar al Consorcio “Fernando de los Ríos” un acceso vía web a su plataforma de desarrollo para que el personal encargado del seguimiento de los trabajos pueda controlar los avances, deficiencias, y pueda detectar posibles errores de concepción sobre las necesidades planteadas desde una fase lo más temprana posible.

Formación

El adjudicatario deberá asimismo elaborar el material, contenidos y realizar la impartición presencial, vía web y/o en formato vídeo, de los cursos de formación necesarios sobre los desarrollos correspondientes al mantenimiento evolutivo, para aquellos perfiles de usuario que determine el Consorcio “Fernando de los Ríos”.

Para cada nuevo desarrollo o implantación de nueva funcionalidad, se realizará y ejecutará un Plan de Formación a los agentes implicados, cuyo alcance y características quedará descrito en la oferta.

Para la valoración se tendrá muy en cuenta la propuesta por parte del ofertante.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 36 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Capacidad

Tanto en la fase de mantenimiento evolutivo, como durante el soporte, el adjudicatario deberá realizar y actualizar periódicamente informes y estudios de la capacidad de los módulos implantados, correlacionando concurrencia de usuarios, volumen de información, tiempos de respuesta e infraestructuras físicas y humanas para su adecuado soporte y mantenimiento en todo momento.

Alto rendimiento y alta disponibilidad

Los desarrollos implantados en la herramienta Ágora y el portal Vuela Guadalinfo deberán cumplir con todos los estándares de calidad y seguridad del software. Los desarrollos deben estar enfocados a la optimización y un alto nivel de rendimiento de la plataforma, adaptándose a la arquitectura de sistemas que en cada momento sea implantada por el Consorcio "Fernando de los Ríos", el rendimiento de la plataforma debe ser una constante en todos los desarrollos e implantación de las nuevas funcionalidades.

Los nuevos desarrollos deberán cumplir las normas de calidad del software según los estándares preestablecidos en el mercado, de forma que el aumento de funcionalidades en los portales no sea un inconveniente en el rendimiento del mismo. Todos los desarrollos deben establecerse de acuerdo a la arquitectura de sistemas, adaptándolos de forma óptima a las especificaciones hardware y permitiendo escalabilidad de usuarios sin impacto en el uso de la aplicación. Todo el proceso de desarrollo e implantación de los desarrollos correspondientes al mantenimiento correctivo y evolutivo correrá a cargo de la adjudicataria.

No se considerará el producto entregado si no cumple el apartado "Entrega de código fuente" del presente Pliego. Además se debe cumplir la normativa de calidad de software cumpliendo los estándares de seguridad, así como de optimización y rendimiento de la plataforma. En ningún momento el rendimiento de la plataforma debe verse degradado por la incorporación de nuevas herramientas o nuevos desarrollos.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 37 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Metodología a aplicar

Se utilizará la metodología de trabajo ágil SCRUM. Todos los trabajos a realizar deberán ser incluidos en un Plan de Proyecto global definiendo claramente hitos y trabajos a realizar. La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Consorcio "Fernando de los Ríos" las herramientas necesarias para su correcta aplicación y seguimiento de la metodología. Dicho Plan de Proyecto deberá ser incluido por el oferente en su oferta, sin perjuicio de que pueda ser modificado de forma consensuada entre el Director de Proyecto y el Jefe de Proyecto de la empresa que resulte finalmente adjudicataria.

Para los desarrollos correspondientes al mantenimiento evolutivo se deberán seguir las pautas establecidas en la "Metodología de Planificación y Desarrollo de Sistemas de Información y de Aseguramiento de la Calidad", que será determinada por la Dirección del Proyecto.

Por otra parte, la empresa adjudicataria deberá comprometerse al cumplimiento de los niveles de servicio que se indican en el Anexo I de este pliego, para el proyecto global y para cada uno de los proyectos o sub-proyectos en que se pudieran dividir los trabajos. Asimismo, la adjudicataria deberá poner los mecanismos necesarios al servicio del Consorcio "Fernando de los Ríos" para que cualquier procedimiento, herramienta, pauta o metodología pueda ser puesta en marcha para la planificación, desarrollo y aseguramiento de la calidad de los sistemas.

Como norma general se aplicarán aquellas pautas y procedimientos establecidos por la Dirección del Proyecto.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 38 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Entregas de código fuente

La adjudicataria deberá realizar las entregas de los desarrollos según la metodología que el Consorcio “Fernando de los Ríos” determine. El software debe ser seguro y estable y no disminuir el rendimiento de la plataforma en ninguna de sus funcionalidades. Se deberán entregar también los documentos resultantes de los análisis de requerimiento, análisis funcionales, planes de pruebas de los desarrollos y evolutivos realizados, etc.

Las entregas deberán estar totalmente testeadas y probadas (según metodología aplicada) por la adjudicataria, en la plataforma de desarrollo y en el entorno de preproducción, antes de la puesta a disposición para que el personal, que el CFR estime oportuno, valide la/s nueva funcionalidad/es en la el entorno de pruebas y determinando que cumple todos los requisitos de la metodología. Una vez que el CFR valide la nueva versión, será la adjudicataria la encargada del despliegue en producción y de realizar la batería de pruebas correspondiente, así como de preparar la comunicación a los usuarios de los nuevos desarrollos e impartir la formación en caso necesario. Las entregas producidas fuera de tiempo según la planificación establecida por el Consorcio “Fernando de los Ríos” producirán una penalización a la adjudicataria, especificada en el apartado sobre plazos y penalizaciones.

NO se considerará por el Consorcio “Fernando de los Ríos” una entrega final en plazo a los desarrollos NO validados en los tres entornos, desarrollo, preproducción y producción y/o NO entregados con la metodología elegida. Las pruebas de testeo previas a la validación, en la plataforma de desarrollo y la de preproducción, correrán a cargo de la adjudicataria, así como las correspondientes correcciones necesarias hasta alcanzar el objetivo impuesto por el Consorcio “Fernando de los Ríos”. Las entregas que no cumplan los estándares de calidad y seguridad del software, así como desarrollos que provoquen bajo rendimiento en la plataforma serán rechazados automáticamente por el Consorcio “Fernando de los Ríos”, hasta su correspondiente resolución por parte de la adjudicataria. NO considerándose, por tanto, una entrega en tiempo y debiendo aplicar las penalizaciones expuestas en el apartado sobre plazos y penalizaciones descritos en el presente pliego.

El Consorcio “Fernando de los Ríos” y la adjudicataria formarán un equipo de trabajo que permita conseguir los objetivos en tiempo y forma.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 39 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Resolución de incidencias

Como norma general, y dado que el número de incidencias variará aleatoriamente de un periodo de tiempo planificado (sprint estimado de dos semanas) a otro, se estima que el número de incidencias resueltas, que requiera un desarrollo específico por sprint, será de un 90% de las incidencias abiertas en el sprint anterior.

Control económico y de facturación

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una adecuada administración de recursos por parte del adjudicatario y teniendo en cuenta los siguientes extremos:

- Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la expedición de las certificaciones, se comprobará la adecuación del personal contratado a los requerimientos exigidos a los efectos previstos en este pliego.
- En las reuniones periódicas se evaluarán todas aquellas incidencias habidas que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados y hayan repercutido en detrimento y perjuicio de los servicios.

Cuando a juicio del Director Técnico tales incidencias fueran imputables al adjudicatario por falta de responsabilidad, incompetencia, negligencia u otras causas análogas, la facturación quedará minorada por el importe correspondiente, conforme a las penalizaciones establecidas en el contrato y por el coste que suponga para el Consorcio la resolución de dichas incidencias.

El adjudicatario, siempre previa conformidad del Consorcio con los trabajos realizados en la ejecución del contrato, emitirá las facturas en las fechas y con las condiciones establecidas en los pliegos que rigen esta licitación. Cada factura deberá venir acompañada de un informe que refleje las jornadas trabajadas por cada perfil en ese periodo, indicando las tareas a las que ha estado asignado.

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 40 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

4.1.EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo **mínimo** ofertado por el licitador estará compuesto por los siguientes perfiles técnicos, indicando el % de dedicación mínima al proyecto:

- 1 Gestor de cuentas (20%)
- 1 Jefe de proyecto, analista-programador (100%)
- 2 Analistas - programadores (100%)
- 1 Experto/a en Marketing/Experiencia Digital (50%)
- 1 Diseñador gráfico (30%)
- 1 Administrador de sistemas (20%)

Para los puestos del perfil “Analista – Programador” se requiere:

Analista-Programador	
Titulación	Titulación universitaria técnica o superior.
Experiencia	Experiencia de, al menos, 3 años como programador TIC. Deberá demostrar experiencia en programación en PHP, <i>Laravel</i> , <i>Liferay</i> y <i>Symfony</i> , <i>gestión de BBDD</i> , <i>MySQL</i> , <i>Docker</i> , <i>HTML</i> , <i>CSS3</i> y <i>Bootstrap JavaScript</i> , <i>JQuery</i> , <i>Wordpress</i> así como experiencia en el sector de la administración pública.
Conocimientos	<p>Conocimientos en la definición funcional y su traslación a plataformas tecnológicas de las operaciones típicas de desarrollo de proyectos TIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conocimientos sobre los múltiples lenguajes y frameworks, protocolos http y https, diversas herramientas, librerías, interconectividad, APIs ● Conocimiento y experiencia en tecnologías de presentación y tratamiento de datos y metadatos: HTML, XML, XSL, CSS, o tecnologías equivalente. ● Sólidos conocimientos de bases de datos relacionales. ● Conocimientos sobre interacción basada en eventos (event-based interaction), seguridad y rendimiento.

Conorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.conorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de las distintas herramientas TIC de soporte a la gestión de proyectos que hay en el mercado. • Se deberá demostrar y acreditar trabajo en proyectos relacionados con portales web en PHP y JAVA y trabajos en la administración pública. • Imprescindible experiencia demostrable de trabajo bajo una metodología ágil, especialmente SCRUM. • Experiencia avanzada en las tecnologías: Base de datos MySQL y postgreSQL, CSS, HTML5, PHP, Symfony, Liferay jQuery, Bootstrap, Web Service Rest, SVN, GIT y algún servidor de automatización como Docker y Jenkins.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación, relación, empatía y flexibilidad. • Deben tener un perfil multidisciplinar, con capacidad de diseño para encontrar la mejor manera de presentar la información, según los objetivos de la aplicación. • Gran capacidad de análisis, metódico y con capacidad de organización. • Capacidad para dar soluciones a problemas que se presenten. • Mentalidad y compromiso con el proceso de integración continua.
Certificaciones	Se valorarán certificaciones técnicas asociadas a las tecnologías necesarias para definir, parametrizar e implantar una herramienta TIC de soporte a la gestión de equipos, proyectos y metodologías ágiles de trabajo, Liferay, Laravel, etc.

Para el puesto del perfil "Experto/a en Marketing/Experiencia Digital" se requiere:

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 42 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Experto/a en Marketing/Experiencia digital	
Titulación	Licenciatura / Máster en Marketing, Administración o Negocios Digitales. O Titulación Superior con acreditación o certificación en Marketing Digital
Experiencia	Experiencia de, al menos, 3 años en proyectos de <i>ecommerce</i> , UX y CRO.

Consortio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 43 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Responsabilidades	<p>Diseñará y administrará activos digitales para la maximización del número de usuarios/as en las diferentes etapas del funnel de conversión en la web y aplicaciones relacionadas del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actuar como el principal responsable de crear, mejorar, entregar y administrar la experiencia digital del cliente en la web / aplicación y puntos de contacto en el modelo de negocio y mejorar continuamente las métricas de participación, satisfacción y conversión del cliente. ● Trabajar en estrecha colaboración con el resto del equipo de desarrollo para asegurar una experiencia de usuario efectiva bajo una metodología de mejora continua. Requerirá aplicación de metodología ágil. ● Diseño de la estrategia y supervisión del proyecto digital, realizando un seguimiento de los informes y métricas diarias que ayuden a la empresa a mejorar la experiencia y el rendimiento de todos los customer journeys. ● Evaluar el comportamiento de análisis de sitios web / aplicaciones y crear una solución para aumentar el valor del ciclo de vida del cliente y el ciclo de vida de la experiencia digital. ● Trabajar con el departamento de TI y de Comunicación para garantizar la orientación sobre mensajes clave, objetivos, experiencia general y actitudes de los consumidores. ● Diseñar el customer journey basado en una mentalidad impulsada por el conocimiento de los datos para lograr una mejora en la conversión, el engagement y el desarrollo de la plataforma con filosofía CRM. ● Identifica brechas y genera nuevas ideas que aumentan la participación de mercado, mejoran la experiencia del cliente e impulsan el crecimiento del modelo de negocio
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Consortio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 44 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

electrónico, además de garantizar que todas las comunicaciones digitales se puedan medir y rastrear correctamente en las herramientas de análisis.

Consortio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 45 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

<p>Conocimientos y habilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Participar en proyectos de analítica, web y CRM. ● Familiaridad y comprensión de KPI digitales, fundamentos web y estrategias de adquisición. ● Experiencia en desarrollo de proyectos, análisis competitivo y metodología ágil. ● Excelentes habilidades de comunicación escrita y verbal. ● Herramientas y conocimientos: Google Analytics / Google Optimize & AB Testing / GTM / Gestión de aplicaciones / Seguimiento de la gestión de proyectos / UX / Diseño de interfaz de usuario / Customer journey
<p>Certificaciones</p>	<p>Se valorarán certificaciones técnicas asociadas a las tecnologías y conocimientos necesarios</p>

Con la finalidad de una mejora en la calidad y eficiencia de las actividades, los integrantes del equipo de trabajo que la empresa adjudicataria defina para el desarrollo de las tareas, deberán ser fijos durante el tiempo que esté vigente el presente contrato. Cualquier cambio en dicho equipo deberá ser notificado y aprobado por el Consorcio "Fernando de los Ríos".

Será el Consorcio "Fernando de los Ríos" el que defina la necesidad de que el equipo de trabajo desarrolle su labor en sus instalaciones, coincidiendo con alguna situación que lo requiera. Determinará además la duración que deba tener cada una de esas fases, teniendo como finalidad la consecución de resultados con mayor calidad y cumpliendo la planificación propuesta.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 46 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Corresponde al Consorcio “Fernando de los Ríos” la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa justificada para ello.

El Consorcio “Fernando de los Ríos” fijará reuniones periódicas con el contratista con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias y el grado de cumplimiento evolutivo de los objetivos e indicadores que se produzcan en la ejecución del contrato. El contratista estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que éste designe, en las reuniones de seguimiento definidas por el Consorcio “Fernando de los Ríos”, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del contratista, a los efectos de poder facilitar su asistencia. El adjudicatario deberá garantizar la asistencia de los miembros del equipo siendo a su cargo los gastos de desplazamiento, hospedaje y manutención en los que deban incurrir.

4.2.DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El Consorcio “Fernando de los Ríos” designará un Responsable del Proyecto, que será el órgano capacitado para interpretar el presente pliego y demás condiciones establecidas en el contrato, siendo sus funciones y responsabilidades:

1. Dirigir, supervisar y coordinar la realización y prestación de los servicios.
2. Aprobar la realización de los servicios.
3. Velar por el nivel de calidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos e indicadores asociados a los mismos.
4. Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el equipo de trabajo a lo largo del desarrollo de la prestación de los servicios.
5. Asegurar el seguimiento de la prestación de los servicios.
6. Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este pliego.
7. Aprobar la participación en el proyecto, de las personas aportadas por la empresa adjudicataria, para formar el equipo de trabajo, 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 cumplimiento de objetivos e indicadores en la realización de los servicios.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 47 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8. Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada en la prestación de los servicios.
9. Aceptación de los informes periódicos de seguimiento. Se elaborarán periódicamente documentos de seguimiento intermedio del proyecto, en los que se valorará su avance en las diferentes etapas y el grado de cumplimiento de los objetivos prefijados.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Consorcio "Fernando de los Ríos" 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.

Si el desarrollo real de los servicios previstos en el presente pliego exigiera, en algún caso, una contribución neta de recursos humanos inferior a la ofertada, el adjudicatario queda obligado a poner los recursos restantes al servicio tareas homólogas señaladas por el CFR, para las que se precise una preparación y experiencia similares, siempre en el ámbito del proyecto.

Las personas que emplee la adjudicataria en la prestación del servicio deberán dispensar trato agradable con los usuarios/as y disponer de capacidad de trabajo en equipo.

Caso de que por cualquier circunstancia (vacaciones, enfermedad, baja laboral, etc.) alguna de las personas destinados por la adjudicataria para la prestación del servicio y realización de los trabajos no pueda desempeñar el servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria está obligada a sustituir a dicha persona por otra de idéntico perfil y preparación así como a comunicar dicha sustitución con la antelación que sea posible. En el caso de que esta sustitución no sea posible en ese momento, la adjudicataria debe ampliar el periodo de ejecución por el tiempo perdió o añadir algún recurso adicional que permita recuperar dicho periodo antes de la finalización del contrato. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y su experiencia, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución inmediata del mismo, la aplicación de las penalizaciones estipuladas y, en su caso, la resolución del contrato.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 48 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte del Consorcio "Fernando de los Ríos", sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

Todos los aspectos relativos a la gestión y programación de las tareas a realizar así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas serán llevados a cabo por el Consorcio "Fernando de los Ríos" a través de la persona que se designe para ello.

En cualquier caso, y con independencia de la ubicación física de trabajo, el licitador proveerá a los miembros de su equipo de trabajo de todos los medios técnicos, de transporte, informáticos, comunicaciones, etc., necesarios para el correcto desempeño de sus funciones en consonancia con los requerimientos del CFR.

5. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria acepta expresamente que los derechos de los trabajos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Consorcio "Fernando de los Ríos", con exclusividad y a todos los efectos, incluido el de cesión.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados y en particular los programas fuente (todo el código fuente será entregado al Consorcio "Fernando de los Ríos"), ejecutables o cualquier otro componente desarrollado como resultado del objeto del contrato serán entregados como software libre bajo licencia GPL.

Por parte de la adjudicataria, no se hará uso de los resultados de los trabajos bajo ningún concepto, y sólo serán utilizados como referencia o como base de futuros trabajos, cuando se disponga de la autorización expresa, por escrito, del propietario de los mismos.

Quedarán en propiedad del CFR tanto la asistencia o servicios recibidos como los derechos inherentes a los trabajos realizados, su propiedad industrial y comercial, reservándose el CFR su utilización, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por el CFR y éste, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

En particular, todos los registros, usuarios/as creados, contraseñas y demás datos necesarios para el uso de los servicios de dinamización telemática serán propiedad del

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 49 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

CFR y a la conclusión del servicio, la empresa facilitará la información necesaria y no continuará utilizando dichas cuentas o registros.

El contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático al CFR todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva al CFR, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

6. DERECHOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Los proveedores y prestadores de servicio del CFR se comprometen a que ni durante la prestación de los servicios que se le contraten, ni en los años posteriores a la finalización de los mismos, usarán para sí, ni divulgarán o comunicarán por cualquier medio, directa o indirectamente, a otra persona, empresa o entidad, cualquier información confidencial o sujeta a derechos de propiedad intelectual del CFR a la que haya tenido acceso, excepto cuando dicha información sea de dominio público o el CFR diese previamente por escrito su autorización al uso, divulgación o comunicación de una información concreta.

Los diseños y desarrollos de procesos del CFR, así como los diseños y desarrollo de aplicaciones desarrollados por los proveedores contratados por el CFR para esta tarea, serán propiedad del CFR, salvo que se acuerde por escrito lo contrario.

7. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los proveedores y prestadores de servicios están obligados a guardar secreto respecto a cualquier información a la que puedan acceder del CFR.

Los proveedores que trabajen con el CFR se comprometen a aplicar todas las medidas de seguridad, tanto técnicas, como organizativas de acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y resiliencia permanente de los servicios y sistemas de tratamiento de la información. Asimismo, deberán realizar una revisión regular de la eficacia de las medidas de seguridad implantadas.

Consortio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 50 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En los casos que el proveedor preste servicios de hospedaje de información del CFR o realice venta o desarrollo de aplicaciones informáticas, deberá indicar claramente las medidas de seguridad que tiene implantada la aplicación desarrollada o vendida y/o el servicio de hospedaje de la información que presta.

El CFR podrá autorizar a sus proveedores que puedan contratar con terceros los trabajos que sean necesarios para realizar adecuadamente la prestación del servicio contratado. Para ello, el proveedor deberá informar previamente al CFR de la parte del servicio que va a ser subcontratada y los datos de la empresa subcontratista y **deberá obtener de forma previa la autorización del CFR para realizar dicha subcontratación**. En los casos en los que se autorice la subcontratación, el proveedor asumirá la responsabilidad de que el tercero subcontratado cumpla con la legislación vigente en materia de protección de datos y con las medidas de seguridad e instrucciones establecidas por el CFR para el tratamiento.

Los proveedores que presten servicios que no requieran tratamiento de la información, especialmente si lo realizan en las instalaciones del CFR, se comprometen a informar y a hacer cumplir a su personal la obligación de guardar el deber de secreto respecto a cualquier información o datos personales a los que pudieran acceder durante la realización de los trabajos contratados.

Los proveedores que presten servicios en las instalaciones del CFR se comprometen a enviar la relación de trabajadores/as que van a realizar dichos trabajos de forma previa a la realización de los mismos.

Los proveedores se comprometen a que todo su personal tenga la debida formación en materia de protección de datos y adquieren la responsabilidad de garantizar que las personas autorizadas para tratar o acceder a datos del CFR se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Asimismo, mantendrán a disposición del CFR la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.

El CFR, con el objetivo de comprobar que las medidas de seguridad están correctamente implantadas y se llevan a cabo en los proveedores, podrá realizar los controles e inspecciones que considere oportunos, para lo cual acordará con el proveedor la planificación de la inspección o auditoría a realizar.

Los proveedores se comprometen a comunicar de forma inmediata y en cualquier caso en un plazo no superior a las 24 horas, a la dirección de correo electrónico delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es, cualquier incidente de seguridad que pueda ocurrir durante la prestación del servicio. Asimismo, deberán incluir en la comunicación del incidente una descripción del mismo, si el incidente afecta a

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 51 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

información y en su caso, qué tipo de información ha resultado afectada, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Los proveedores que presten servicios de tratamiento de información y de datos personales del CFR que realicen la función de encargados de tratamiento, se comprometen además a:

- Firmar un contrato de encargo de tratamiento que incluya la identificación de la información afectada y las estipulaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD.
- Analizar si deben nombrar un Delegado de Protección de Datos y en su caso, comunicarlo al CFR.
- Tratar sólo y exclusivamente la información que el CFR haya puesto a su disposición indicando claramente las categorías de datos y de los interesados que están autorizados a tratar.
- Llevar un registro de las actividades de tratamiento que realiza para el CFR.
- Tratar la información y los datos personales que el CFR haya encargado tratar sólo y exclusivamente para la finalidad del encargo, no pudiéndola usar para otro fin distinto ni comunicarla a terceros sin la autorización del CFR. En los casos que el prestador de servicios incumpla estas obligaciones será considerado responsable y podrá ser sancionado.
- Devolver la información al CFR o comunicarla a quien el CFR le indique (principio de portabilidad) una vez finalizada la relación contractual establecida entre las partes. Asimismo, deberá seguir las instrucciones que el CFR haya dictado respecto al borrado de los datos o a la conservación de los mismos, debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación del servicio.
- A informar inmediatamente al CFR si observan que alguna de las instrucciones que haya recibido por parte del CFR para realizar el tratamiento de datos infringe el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) o cualquier otra disposición en materia de protección de datos.
- Asistir al CFR, siempre que sea posible, para que pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tenga por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados.

Los proveedores que trabajen con el CFR aceptan y se comprometen con el cumplimiento de los deberes de confidencialidad, seguridad de la información y cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual descritos anteriormente.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 52 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El incumplimiento de estos deberes por parte de los proveedores podrá generar además de responsabilidad contractual, la responsabilidad de índole civil, penal o administrativa que corresponda con arreglo a la legislación vigente. En todo caso, será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de la misma.

8. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento General de Protección de Datos informamos de lo siguiente:

Identidad del responsable: Consorcio Fernando de los Ríos (CFR) con NIF número Q1800620E y domicilio en: Avda. del Conocimiento nº 33 – 1ª planta; Parque Tecnológico de la Salud; 18016 Granada. Teléfono: 958 897289 Correo electrónico: info.cfr@guadalinfo.es.

Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en la siguiente dirección: delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es

En el CFR tratamos la información de nuestros proveedores y de las personas de contacto o de representación de los mismos con la finalidad de realizar la contratación de los servicios y el seguimiento de los contratos firmados, así como el control de la facturación y el pago de los servicios contratados. Los datos se conservarán mientras se mantenga la relación contractual o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos se comunicarán a los registros públicos de contratos de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente de contratos del sector público. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en el CFR estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. Asimismo, puede solicitar, en el caso que procedan, los derechos de oposición, limitación al tratamiento y portabilidad de sus datos, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos. Para ejercer sus derechos de protección de datos deberá dirigirse al CFR mediante correo electrónico a la dirección delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es o en su defecto mediante correo postal a la dirección del responsable, debiendo acreditar en cualquier caso su identidad mediante documento identificativo. Asimismo, le informamos que tiene

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 53 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

el derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) y, de forma previa, ante el Delegado de Protección de Datos del CFR en la dirección delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es.

9. GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El periodo de garantía comprenderá los 12 meses posteriores a la aceptación y recepción de los trabajos. Durante dicho período se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados.

Así mismo, durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, asistencia "in situ" en las instalaciones que el Consorcio determine.

10. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES

El plazo de ejecución del contrato será de 1 AÑO. Se prevé específicamente la posibilidad de prorrogar este plazo por otros dieciocho meses..

La adjudicataria elaborará y remitirá al CFR, a lo largo de los 15 primeros días de ejecución del contrato, un cronograma pormenorizado con detalle de los trabajos y servicios a realizar en cada fase del proyecto, detallando para cada una de ellas objetivos, hitos e indicadores cuantitativos de detalle a conseguir en cada una de esas fases. En dicho plan de trabajo se detallará asimismo la naturaleza y descripción de los entregables, documentación y resultados concretos a obtener en cada fase, con la finalidad de garantizar que la ejecución de los trabajos objeto del pliego se realicen y entreguen en los plazos y fechas establecidas. Es importante, que dicho plan contenga el análisis un análisis de marketing digital para la orientación de los futuros desarrollos objeto del contrato.

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento de los plazos establecidos, el CFR podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 1 euro por cada 1.000 euros del precio del contrato (IVA excluido). Estas

Consortio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 54 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y su cuantía no podrá ser superior al 10 % del presupuesto del contrato.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 % del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

Si el retraso fuese producido por motivos no imputables al contratista y éste ofreciera cumplir sus compromisos dándole prórroga del tiempo que se le había señalado, se concederá por el “Fernando de los Ríos” un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor.

11. INSPECCIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

La Dirección de los trabajos, en caso de disconformidad con la calidad de los resultados, elaborará un informe detallando los incumplimientos y/o defectos observados. El informe elaborado será remitido al adjudicatario para que subsane dichos incumplimientos y/o defectos en el plazo máximo de quince días tras su recepción. Concluido el plazo y en el caso de que no se hayan subsanado los incumplimientos y/o defectos observados, podrá mediar la resolución del contrato si la Dirección de los trabajos así lo considera, no procediendo a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato.

12. ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La persona responsable nombrada por el Consorcio “Fernando de los Ríos” para la supervisión del contrato procederá a la recepción y aceptación de todos los resultados y productos de los trabajos y servicios objeto de este pliego.

Para dicha recepción y aceptación, el contratista estará obligado a prestar satisfactoriamente todos los servicios descritos, con los perfiles propuestos en la oferta (siempre y cuando el Responsable de los trabajos no solicite una sustitución), y a entregar los productos finales de los trabajos, paquetes software, etc. y la documentación acordada cumpliendo plazos, fases, hitos y requerimientos establecidos.

La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los documentos, archivos y resultados de los trabajos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos siempre que cuente para ello con la autorización expresa por escrito de la Dirección del Proyecto en el Consorcio “Fernando de los Ríos”.

Cuando existan disconformidades con la prestación de servicios, el Responsable del Consorcio “Fernando de los Ríos” emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 55 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto. No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación de servicios de asistencia.

A no ser que el Responsable de los Trabajos del Consorcio "Fernando de los Ríos" indique otra cosa:

- a) En lo relativo a los trabajos de diseños, desarrollos y adaptaciones software, en cada uno de los hitos parciales y fases, y otros que puedan acordarse entre las partes, la empresa adjudicataria deberá entregar, al Consorcio "Fernando de los Ríos":
 - Copia en soporte electrónico de todos los programas y desarrollos realizados por la empresa adjudicataria en cada período / fase de los trabajos, con instrucciones exactas de instalación, configuración y parametrización en su caso.
 - Las versiones correspondientes actualizadas de todos los documentos y manuales indicados en los apartados correspondientes de este pliego, con anexos que detallen los procesos de pruebas realizadas según el "Plan de validación y pruebas" preparado por la empresa adjudicataria y consensuado con el Consorcio "Fernando de los Ríos".
- b) En lo relativo a los trabajos de soporte y mantenimiento correctivo, la empresa adjudicataria deberá entregar al Consorcio "Fernando de los Ríos":
 - Informes mensuales de las incidencias atendidas, con el contenido y formato que el Responsable de los Trabajos del Consorcio "Fernando de los Ríos" determine.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 56 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

13. PRECIO DEL CONTRATO

Se establece el siguiente presupuesto máximo de licitación atendiendo a los 12 meses de ejecución:

Presupuesto de licitación:	150.000 €
IVA (21%):	31.500 €
Total:	181.500 €

La oferta presentada por los licitadores deberá contener separadamente el precio de la ejecución del contrato, el I.V.A. y su suma. La oferta económica deberá adaptarse al modelo propuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige la licitación.

14. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La propuesta se deberá entregar en sobre en soporte digital. La documentación a presentar por los ofertantes interesados deberá seguir el modelo que figura en el ANEXO II, respetando en todo momento esa estructura.

Se permite la inclusión de más sub-apartados para una mejor organización de la documentación.

El límite máximo para los puntos del 1 al 7 son 60 páginas con un tamaño de fuente de 11pt. El punto 8 puede tener tantas páginas y Anexos como se desee, aunque no serán valorables en la oferta, su objeto es meramente informativo. Se valorará de forma positiva la concreción y síntesis de la descripción de los servicios. Cualquier propuesta que supere el máximo de las 60 páginas, podrá ser descartada o consideradas únicamente las primeras sesenta páginas.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 57 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El director del Departamento de Innovación Ciudadana del Consorcio “Fernando de los Ríos” presta su conformidad al presente pliego, en Granada, a fecha de la firma del documento.

El Director de Innovación Ciudadana

Fdo.: Alberto Corpas Novo

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 58 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ANEXO I

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Fijar el protocolo a seguir entre los usuarios, el Consorcio "Fernando de los Ríos" y la empresa adjudicataria en la tramitación de peticiones, el reporte de incidencias, las consultas y las reclamaciones que pudieran surgir durante el funcionamiento de los sistemas.

Centro de Atención al Usuario de Guadalinfo

El Consorcio "Fernando de los Ríos" pone al servicio del Proyecto un Centro de Atención al Cliente (en adelante CAU Guadalinfo) que cuenta con un conjunto de herramientas hardware y software y con un equipo de operadores que permitan llevar a cabo tareas relacionadas con la gestión de incidencias de los Centros Guadalinfo.

Este CAU será en todo momento el interfaz único de comunicación e interacción para la gestión de incidencias entre los Centros Guadalinfo (a través de los Agentes de Innovación Local) y la empresa adjudicataria.

El horario de atención de dicho CAU fundamentalmente es de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas. Aunque pueden variar para ofrecer el mejor servicio a los centros.

Para cualquier otro tipo de comunicación o traspaso de información, la empresa adjudicataria asignará un único interlocutor que tratará con la persona designada por el Consorcio "Fernando de los Ríos".

Soporte de la empresa adjudicataria

Para la asistencia técnica de cualquier tipo de incidencias se seguirán los siguientes pasos:

1. Las incidencias son abiertas desde los centros Guadalinfo en la herramienta de ticketing, por la persona responsable del centro (Agente de Innovación Local), esta incidencia pasará automáticamente al CAU Guadalinfo.

- El CAU Guadalinfo, asignará la incidencia al proveedor que corresponda para su resolución. La adjudicataria debe resolver este tipo de incidencia con los mismos tiempos de respuesta y acuerdos establecidos en este pliego.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 59 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- La adjudicataria está obligada a usar la herramienta de ticketing (gestión de incidencias del CAU Guadalinfo), como única herramienta válida de gestión de incidencias.
2. Los únicos interlocutores con el adjudicatario serán: el CAU de Guadalinfo y el Consorcio "Fernando de los Ríos", la herramienta de ticketing puesta a disposición de la empresa adjudicataria, será donde se reflejen todas las actuaciones y comentarios indicativos sobre el estado de la incidencia. Esta será la herramienta que mida los tiempos de respuesta ante cualquier tipo de problema encontrado.
 3. Los técnicos del CAU Guadalinfo, asignan las incidencias al oferente. La asignación de la incidencia a través de la herramienta de ticketing, iniciará el reloj de control de resolución de incidencias.
 4. Los técnicos que la adjudicataria ponga a disposición del Consorcio "Fernando de los Ríos" para el soporte de segundo nivel, deben tener un nivel de formación adecuado a los servicios que se exigen en este pliego, así mismo, la adjudicataria dará la formación correspondiente a los agentes operadores del CAU Guadalinfo, con el objeto de tener una atención de primer y segundo nivel de calidad y excelencia.
 5. El adjudicatario, en función de los tiempos de respuesta asignados a las distintas prioridades, planificará su actuación para la resolución, para ello realizará el contacto con la persona responsable del centro (agente de innovación local), con la intención de coordinar las acciones según los horarios de apertura del mismo y la disponibilidad del responsable. Dicha gestión es necesaria para minimizar los tiempos de resolución.
 8. El trato dispensado a los agentes de innovación local de los centros y a los usuario/as que se encuentren en el centro en esos momentos, será cordial y respetuoso.
 9. Se confirmarán los diagnósticos proporcionados por los agentes de innovación local y se verificará la incidencia, a ser posible con el responsable del centro.
 10. Una vez confirmada la incidencia y determinada la solución, se procederá a su ejecución realizando las tareas según requiera la gravedad de la incidencia, para resolver el problema.
 11. Una vez realizada la acción técnica, se procederá a la comprobación y testeo del sistema reparado para verificar el buen funcionamiento del mismo. En este paso sería conveniente la colaboración del responsable del centro, para la confirmación de que la incidencia está resuelta, finalmente debe quedar reflejado en la herramienta de ticketing.
 12. La gestión completa de incidencias quedará supeditada al protocolo establecido para tal servicio por el Consorcio "Fernando de los Ríos".

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 60 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Respuesta a la incidencia:

Los tiempos de respuesta asociados para cada incidencia vendrán dados por la calificación de los mismos en grupos de prioridad.

El Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante, ANS) para las incidencias a resolver por la empresa adjudicataria, se contemplan mediante unos tiempos máximos de resolución de la incidencia, adecuados a la criticidad de las mismas que vienen dados por la siguiente tabla:

- **Prioridad alta:** incidencias de prioridad “Alta”, aquellas que debido a problemas de tipo software o de los sistemas imposibiliten el buen funcionamiento de la herramienta e incluso inoperatividad absoluta.

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **3 días hábiles desde la comunicación de la incidencia.**

- **Prioridad media:** Se consideran incidencias de prioridad “Media” aquellas que ralenticen excesivamente el funcionamiento de la aplicación.

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **5 días hábiles desde la comunicación de la incidencia**

- **Prioridad baja:** Se consideran incidencias de prioridad “Baja”, aquellas que afecten a elementos no habituales de la herramienta por parte de los usuario/as, aquellas que afecten a elementos no críticos de la aplicación y las peticiones de los usuarios de los centros que requieran autorización por parte del personal del Consorcio.

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **6 días hábiles desde la comunicación de la incidencia**

Superado el plazo máximo de resolución y no habiendo resuelto la incidencia de forma justificada, se aplicarán las penalizaciones referidas en el apartado 7 partiendo de los períodos mínimos de respuesta y hasta que la incidencia quede finalmente resuelta.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 61 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ANEXO II

PLANTILLA PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OFERTA
2. RESUMEN EJECUTIVO
Resumen de la propuesta técnica, destacando los puntos clave de la misma, la metodología aplicada, los medios técnicos y la relación de mejoras propuestas.
3. PROPUESTA TÉCNICA
Descripción completa, alcance y planificación de los trabajos a realizar y servicios a prestar para cumplir con los requerimientos del presente pliego.
 - a. ALCANCE DE LA PROPUESTA
Descripción del alcance de la propuesta y de los requisitos técnicos generales.
 - b. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR
 - i. Herramienta Ágora. Plan para la finalización del desarrollo, pruebas, puesta en producción y formación.
 - ii. Portal Vuela Guadalinfo. Plan de análisis, diseño, implementación, pruebas, puesta en producción y formación.
 - iii. Soporte y mantenimiento correctivo de las herramientas en explotación en cada momento y mantenimiento evolutivo de los nuevos desarrollos en explotación.
 - iv. USER EXPERIENCE (UX).
Descripción de los trabajos relacionados con la experiencia de usuario
 - v. INFORMES PERIÓDICOS
Descripción de la propuesta de informes de control de los trabajos llevados a cabo
 - c. DESCRIPCIÓN PROPUESTA CUMPLIMIENTO REQUISITOS TÉCNICOS
 - i. METODOLOGÍA A APLICAR
Metodología específica aplicada al seguimiento general de los trabajos y al desarrollo de los mismos.
 - ii. PRUEBAS, IMPLANTACIÓN E INTEGRACIÓN
Descripción del sistema de pruebas, implantación e integración con otros servicios
 - iii. DOCUMENTACIÓN

Consortio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tif: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 62 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Descripción de la documentación técnica asociada al desarrollo de los trabajos a realizar

iv. FORMACIÓN

Plan de formación a los usuarios de las herramientas

v. INFRAESTRUCTURA Y MEDIOS TÉCNICOS

Infraestructuras y medios técnicos ofertados para el soporte.

d. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES OFERTADOS

Descripción de servicios no contemplados en los apartados anteriores y que se consideren necesarios para la correcta prestación del servicio

4. PROGRAMA DE TRABAJO

Programa de Trabajos con cronograma, calendarios, plazos totales y parciales propuestos para los trabajos, y recursos humanos dedicados en cada período por perfiles técnicos para los trabajos.

5. EQUIPO DE TRABAJO

Descripción pormenorizada de los medios técnicos y humanos (detallando currículo y relación nominal del personal asignado) a aportar para el cumplimiento del objeto del presente pliego, con detalle exhaustivo de su experiencia, cualificación o especialidad, y dedicación horaria a los servicios objeto de este contrato.

6. ACERCA DE <NOMBRE EMPRESA>

Descripción de la empresa y listado de referencias acreditativas de trabajos realizados similares.

7. MEJORAS

Propuesta de mejoras, por considerar que pueden convenir a la realización de los servicios, entendiéndose por tales los incrementos tanto en calidad como en cantidad de la prestación objeto del contrato, y sin que los mismos tengan repercusión económica sobre el precio ofertado. En ningún caso, las mejoras tendrán la consideración de variantes o alternativas.

8. ANEXOS

Cualquier otro tipo de información o documentos no reflejados en los otros 7 puntos.

Consorcio "Fernando de los Ríos".
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL
GUADALINFO Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.
x/2023

ALBERTO CORPAS NOVO		18/04/2023 09:51:57	PÁGINA: 63 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwqCRsk50YH668wT36YAKSvOa8m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	