

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MIXTA DE LOS SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PRESTACIONES DE DEPENDENCIA, ASÍ COMO, EL SUMINISTRO Y SERVICIOS DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y GESTIÓN DEL EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA.**

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 1 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## Índice

1. Introducción.....	4
2. Fundamentación jurídica.....	5
3. Objeto.....	6
3.1 Alcance.....	6
4. Situación actual.....	7
5. Especificaciones y requisitos técnicos.....	11
5.1 Lote1.....	11
5.1.1 Requisitos funcionales.....	11
5.1.1.1 APP “Control de prestación efectiva para SAD y CD”.....	11
5.1.1.2 Aplicación web para gestión integral del Servicio de Ayuda a Domicilio.....	13
5.1.1.3 Nuevo módulo funcional en “CD Web”.....	15
5.1.1.4 Interoperabilidad con Progressa.....	16
5.1.2 Requisitos Técnicos.....	16
5.1.2.1 Características técnicas generales.....	16
5.1.2.2 Infraestructura tecnológica.....	17
5.1.2.3 Suministro.....	19
5.1.2.3.1 Características técnicas de los dispositivos.....	20
5.1.2.3.2 Características de la plataforma de gestión técnica de los dispositivos.....	21
5.1.2.3.3 Soporte técnico y servicios asociados.....	22
5.2 Lote2.....	23
5.2.1 Requisitos funcionales.....	23
5.2.1.1 Aplicación Web y APP “Portal de satisfacción”.....	23
5.2.2 Requisitos Técnicos.....	27
5.2.2.1 Características técnicas generales.....	27
5.2.2.2 Infraestructura tecnológica.....	27
6. Fases del contrato.....	29
6.1 Fase de Inicio.....	29
6.2 Fase de prestación.....	29
6.3 Fase de devolución.....	32
6.4 Fase de Garantía.....	32
7. Acuerdos de nivel de servicios (ANS).....	33
8. Organización y seguimiento.....	35
8.1 Organización de los trabajos.....	35
8.2 Seguimiento del proyecto.....	37
9. Transferencia tecnológica.....	38

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 2 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

10. Plazo de ejecución.....	38
11. Lugar de realización.....	38
12. Entrega y aceptación.....	39
13. Condiciones generales.....	39
14. Cláusulas generales.....	39
14.1 Información de base.....	39
14.2 Confidencialidad y seguridad de la información.....	40
14.3 Tratamiento datos de carácter personal.....	40
14.4 Prevención de Riesgos Laborales.....	41
14.5 Uso de infraestructuras y herramientas corporativas.....	41
14.6 Interoperabilidad.....	42
14.7 Etiquetado e inventario.....	42
14.8 Arquitectura, políticas y procedimientos de seguridad.....	42
14.9 Accesibilidad web.....	43
14.10 Formato de documentación.....	44
14.11 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos.....	44
14.12 Disponibilidad pública del software.....	44
14.13 Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos.....	45
14.14 Uso de certificados y firma electrónica.....	45
14.15 Gestión de usuarios y control de accesos.....	45
14.16 Carpeta ciudadana.....	46
14.17 Apertura de datos.....	46
14.18 Apertura de servicios.....	47
14.19 Normalización de fuentes y registros administrativos.....	47
14.20 Verificación de documentos firmados electrónicamente.....	48
14.21 Directrices corporativas en materia de gestión de identidades.....	48
14.22 Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo software de la Junta de Andalucía.....	48
14.23 Aceptación y certificaciones.....	48
15. Cumplimiento de requisitos y condiciones derivados de la aplicación del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR).....	49

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 3 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 1. Introducción

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (en adelante, la Agencia), creada en virtud del artículo 18.1 de la Ley 1/2011, de 17 de febrero de reordenación del sector público de Andalucía, se configura como agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La Agencia goza de personalidad jurídica pública diferenciada, con plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines, autonomía de gestión, así como patrimonio. La Agencia actualmente está adscrita a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, competente en materia de políticas sociales, sin perjuicio de su adscripción a la Consejería competente en materia de salud y consumo en todo lo relacionado con la dirección, coordinación y gestión de su actividad en materia de drogodependencia y adicciones.

El artículo 9 del Decreto 101/2011, del 19 de abril, y su posterior modificación en el Decreto 44/2022, de 15 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, desarrolla las competencias, funciones y actuaciones de ésta, estableciendo entre sus competencias aquéllas necesarias para el desarrollo de las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía entre las que se encuentran:

- ✓ El control, seguimiento y revisión de la calidad en la atención, tanto en los centros como en el domicilio de las personas en situación de dependencia.
- ✓ Sin perjuicio de las competencias que corresponden a los Servicios Sociales Comunitarios, la elaboración de los PIA, con determinación de los servicios y prestaciones que correspondan a las personas beneficiarias, así como su control, seguimiento y revisión.
- ✓ La evaluación periódica del funcionamiento del SAAD.

Con fecha 29 de octubre de 2021 el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Comunidad Autónoma de Andalucía suscriben un Convenio de Colaboración para la ejecución de proyectos con cargo a los Fondos Europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia que se enmarcan en el eje de «Economía de los Cuidados y refuerzo de las políticas de igualdad e inclusión» del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

En dicho Convenio, en la Inversión 2 del Componente 22, (C22.I2) “Plan de modernización de Servicios Sociales: transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia”, dentro del proyecto n.º 4 “Adaptación, desarrollo e innovación de nuevos servicios y transformación tecnológica”, en la línea de acción “Adaptación/modernización de servicios y recursos” y en la propuesta “Ecosistema Digital de Servicios Sociales y Dependencia”, se encuentra la presente actuación, en el bloque de “Sistema de seguimiento y control de las prestaciones de servicios”.

Con esta actuación se pretende desarrollar un sistema que propicie un seguimiento integral, personalizado y participativo de cada proyecto individual de intervención.

Dentro del catálogo de servicios que comprende los servicios sociales de promoción de la autonomía y atención a la dependencia se encuentran la prestación del servicio de ayuda a domicilio (atención de las necesidades del hogar y cuidados personales), el servicio de atención residencial (residencias de personas mayores en situación de dependencia y centros de atención a personas en situación de dependencia, en razón de los distintos tipos de discapacidad), y el servicio de centro de día y de noche (para mayores, para menores de 65 años, de atención especializada y centro de noche).

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 4 / 56
VERIFICACIÓN	NjyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

En la actualidad la Agencia gestiona los recursos de un total de 381.285 personas en Andalucía con reconocimiento de dependencia de las que, 147.538 son personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, 27.125 personas del Servicio de Atención Residencial y, 14.261 personas de Centros de Día/Noche (datos a 30 de mayo de 2023, publicado en la web de la Agencia).

La modernización del sistema dará respuesta con mayor eficacia y eficiencia a las necesidades de mejora e innovación de los servicios mediante la implantación de tecnologías emergentes y sus potenciales aplicaciones, agilizando procesos, minimizando errores, optimizando recursos. Este nuevo sistema, será interoperable con los sistemas de las Corporaciones Locales y las Entidades prestadoras y evitará que la información se encuentre disgregada permitiendo a la Agencia la toma de decisiones a nivel estratégico en aras de mejorar de la calidad de las prestaciones.

## 2. Fundamentación jurídica

- Orden de 30 de agosto de 1996 por la que se regula la concertación de plazas con centros de atención especializada para los sectores de Personas Mayores y Personas Discapacitadas.
- Orden de 7 de mayo de 2002 por la que se regula la financiación de los programas de estancia diurna y respiro familiar.
- Ley 3/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Orden de 15 de noviembre de 2007 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como los órganos competentes para su valoración.
- Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche.
- Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
- Orden de 28 de junio de 2017, por la que se modifica la Orden de 15 de noviembre de 2007 por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Decreto 44/2022 de 15 de marzo por el que se modifican los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía aprobados por el Decreto 101/2011, de 19 de abril.
- Decreto 58/2022, de 27 de abril, por el que se aprueba la estructura, uso, acceso, alcance y funciones del Sistema CoheSSiona, por el que se implementa la Historia Social Única Electrónica de Andalucía y se crea el sistema ProgreSSa para la gestión de los Servicios Sociales de Andalucía.

## 3. Objeto

El objeto del presente expediente de contratación consiste en el diseño, desarrollo e implementación de un Sistema de Seguimiento y Control de las prestaciones de servicios de dependencia.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 5 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Este Sistema estará conformado por una serie de componentes que complementen y evolucionen, o en algún caso sustituya, a los sistemas de gestión actuales de modo que sea factible recopilar de forma fiable, y en tiempo real, toda la información relevante sobre la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Centro de Día y Noche, que actualmente la Agencia desconoce al prestarse estos servicios mediante gestión indirecta, tanto a través de corporaciones locales como por entidades privadas. El objetivo principal es disponer de esta información en una base de datos unificada que posibilite el seguimiento de cada proyecto individual de intervención y facilite el análisis de los datos y la toma de decisiones.

Como apoyo a la recopilación de la información, se requerirá también del suministro de dispositivos que permitan la lectura de datos biométricos de las personas dependientes para su identificación en los centros de día / noche, así como, los servicios de instalación, gestión y soporte de dichos dispositivos.

Adicionalmente, otro de los componentes del sistema a desarrollar deberá permitir la participación y acceso de las personas usuarias y/o familiares perceptores del Servicio de Ayuda a Domicilio, Servicio de Atención Residencial y Servicio de Centro de Día y Noche, con el desarrollo de funcionalidades que permitan conocer la calidad de los mismos y el grado de satisfacción.

La presente contratación se encuadra como un contrato mixto, del artículo 18 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP) dividido en los siguientes lotes:

**LOTE 1.** Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de una solución tecnológica que permita recopilar la información sobre la prestación efectiva de los servicios de dependencia y procesarla para su tratamiento en la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio y Centro de Día y Noche, así como el suministro del equipamiento necesario y los servicios asociados de instalación y gestión.

**LOTE 2.** Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de un Portal Web y una APP para medir el nivel de satisfacción de las personas dependientes y sus familiares sobre las prestaciones de servicios de dependencia y evaluar la calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio, el Servicio de Centro de Día y Noche y el Servicio de Atención Residencial.

### 3.1 Alcance

Dentro del objeto del contrato se deberán contemplar las siguientes actividades y tareas que conformarán su alcance:

- **Lote 1:**
  - Elaboración del Plan de Trabajo para la ejecución del proyecto de conformidad con la Dirección del proyecto.
  - Análisis de las necesidades del sistema para completar la especificación de requisitos técnicos y funcionales descritos en el punto 5.1.1 y 5.1.2
  - Diseño y creación del nuevo sistema a partir del análisis realizado que deberá ser validado previamente por la Dirección del proyecto.
  - Gestión de la calidad del software desarrollado de modo que se garantice el correcto funcionamiento del sistema.
  - Documentación de los trabajos realizados conforme a los entregables definidos en el Plan de Trabajo.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 6 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Migración y configuración inicial del sistema. Esta configuración debe incluir, además de los parámetros propios para la puesta en marcha del sistema, la geocodificación de las direcciones de las viviendas de las personas beneficiarias que reciben actualmente el servicio de ayuda a domicilio.
  - Elaboración de manuales de uso del sistema y capacitación del personal gestor de la Agencia, del personal técnico de los centros y personal técnico municipal mediante formación específica en modalidad telemática y presencial.
  - Mantenimiento correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo de los componentes software desarrollados. Se entenderá que el servicio de mantenimiento dará comienzo después del despliegue del sistema en producción.
  - Suministro, plataformado e instalación de los dispositivos, configurados para el uso de la APP desarrollada en el presente lote, a todos los CD/CN situados dentro del territorio andaluz.
  - Mantenimiento, gestión y sustitución de dichos dispositivos durante la ejecución del contrato.
- **Lote 2:**
    - Elaboración del Plan de Trabajo para la ejecución del proyecto de conformidad con la Dirección del proyecto.
    - Análisis de las necesidades del sistema para completar la especificación de requisitos técnicos y funcionales descritos en el punto 5.2.1 y 5.2.2.
    - Diseño y creación del nuevo sistema a partir del análisis realizado que deberá ser validado previamente por la Dirección del proyecto.
    - Gestión de la calidad del software desarrollado de modo que se garantice el correcto funcionamiento del sistema.
    - Documentación de los trabajos realizados conforme a los entregables definidos en el Plan de Trabajo.
    - Configuración inicial del sistema.
    - Elaboración de manuales para las distintas personas usuarias del sistema en formato pdf y video.
    - Capacitación del personal gestor del Sistema mediante formación específica en modalidad telemática y presencial.
    - Mantenimiento correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo de los componentes software desarrollados. Se entenderá que el servicio de mantenimiento dará comienzo después del despliegue del sistema en producción.

## 4. Situación actual

Para llevar a cabo la gestión de los Servicios de Ayuda a Domicilio, Atención Residencial y Centro de Día y Noche, la Agencia dispone de un conjunto de aplicaciones desarrolladas en diferentes tecnologías (Oracle Developer y J2EE) que comparten una Base de Datos común (ORACLE), lo cual garantiza la unicidad y coherencia de la información:

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 7 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Sistema Integrado de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (SIASSDA), que unifica y centraliza las gestiones que se llevan a cabo en la Agencia sobre distintos ámbitos como la gestión de SAD y SAR. El acceso está restringido al personal ASSDA por lo que se apoya en el uso de otras aplicaciones web (SAR Web y SAD Web) para la recogida de los datos de los centros y las corporaciones locales que son necesarios para la gestión económica de los servicios.
- SAD Web: Módulo web para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio que permite a las corporaciones locales encargadas de su prestación la comunicación de los datos necesarios para la liquidación económica y posterior validación por parte de los Servicios Territoriales de la Agencia en el sistema SIASSDA. Dispone de una capa de servicios web que posibilita la interoperabilidad con terceros.
- SAR Web: Módulo web para la gestión del Servicio de Atención Residencial que permite a las entidades prestadoras la comunicación de los datos necesarios para la liquidación económica y su posterior validación por parte de los Servicios Territoriales de la Agencia en el sistema SIASSDA. También permite el mantenimiento de los conciertos que se realizan con las entidades que gestionan los centros residenciales.
- CD Web: Módulo web para la gestión del Servicio de Centro de Día y Noche. A diferencia de los anteriores, este sistema está orientado a la gestión por parte del personal de la Agencia y de las entidades que prestan el servicio. Por tanto, permite a las entidades prestadoras comunicar los datos necesarios para la liquidación económica y su posterior validación por parte de los Servicios Territoriales de la Agencia. Esta aplicación dispone de una capa de servicios web que posibilita la interoperabilidad con terceros.

Este conjunto de módulos en la actualidad no permite la recogida la información en tiempo real ni favorece la participación de las personas beneficiarias de las prestaciones. Por lo que con esta licitación se pretende ampliar las funcionalidades y mejorar el sistema.

Hay que destacar también, la publicación reciente del Decreto 58/2022, de 27 de abril, por el que se regula la estructura, uso, acceso, alcance y funciones del sistema CoheSSiona, por el que se implementa la Historia Social Única Electrónica de Andalucía, y se crea el sistema ProgreSSa para la gestión de los Servicios Sociales comunitarios de Andalucía. Los sistemas de la Agencia no son interoperables con estos sistemas, la solución que se implante deberá quedar integrada con estos sistemas de información en los que se gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio, Centro de Día y Atención Residencial.

A continuación, se describen los distintos servicios y su sistema de gestión.

a) Servicio de Ayuda a Domicilio.

Este servicio (en adelante SAD), regulado por Orden de 15 de noviembre de 2007 y modificado por la Orden de 28 de junio de 2017, es de titularidad pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía y su organización es competencia de las Corporaciones Locales, que, a su vez, podrán gestionarlo de forma directa e indirecta a través de entidades prestadoras de servicios debidamente acreditadas e inscritas en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

El SAD es una prestación, realizada preferentemente en el domicilio, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual y tiene como finalidad la mejora de la calidad de vida y la promoción de la autonomía de las personas. Podrán ser personas usuarias aquellas personas a quienes, en virtud de

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 8 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

su Resolución PIA, se les asignen esta prestación.

En cuanto a la financiación, la Orden de 28 de junio de 2017 dispone que, este servicio viene prescrito en la resolución aprobatoria del PIA y se financiará con las aportaciones de la Administración General del Estado y de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como con las aportaciones de las personas usuarias. Para garantizar la prestación, la Consejería competente suscribe convenios de colaboración con los Ayuntamientos de municipios con población superior a veinte mil habitantes y las Diputaciones Provinciales que se comprometen a la prestación del servicio en su ámbito territorial y la Consejería competente a realizar las transferencias o pagos correspondientes a la aportación de la Comunidad Autónoma de Andalucía, con cargo a la disponibilidad presupuestaria de cada ejercicio.

La Corporación Local, sin perjuicio de lo anterior, debe presentar, en el primer trimestre de cada año natural, un certificado referido a la anualidad anterior en el que conste que las transferencias recibidas se han aplicado al SAD, junto con el siguiente contenido mínimo:

- Número de personas usuarias.
- Número de horas efectivamente prestadas.
- Coste o costes/hora del servicio que haya incurrido la Corporación Local o haya abonado a la entidad prestadora del servicio, relacionándolos con las horas prestadas.
- Importe total de las aportaciones realizadas por las personas usuarias.
- Modalidad de gestión del servicio.
- En su caso, nombre de la entidad o entidades públicas o privadas prestadoras del servicio, fecha de los pagos que se les han realizado, importe de los mismos y períodos a los que corresponden.

Tal y como se ha comentado con anterioridad, para el control y la gestión de este Servicio, se utilizan dos sistemas interconectados con una base de datos centralizada: SIASSDA y SAD Web, que posibilitan la comunicación entre las distintas administraciones (autonómica y local). Ambos sistemas se han desarrollado a medida, por un lado SAD Web en tecnología J2EE, para el acceso del personal técnico de la administración local y, por otro lado, un sistema back-office desarrollado en Oracle Developer para el acceso del personal de la administración autonómica. El principal objetivo de ambos es la correcta gestión de las liquidaciones mensuales del SAD.

La recogida de la información es manual y se recoge en bases de datos de las que se extraen mensualmente resúmenes en formatos PDF que son los que posteriormente las Corporaciones Locales registran en la aplicación SAD Web para efectuar la liquidación mensual. Estos procedimientos manuales pueden dar lugar a errores o diferencias de criterio que pueden ocasionar quejas de las personas usuarias respecto a la intensidad de las horas prestadas frente a las que tienen aprobadas en el PIA. Estas situaciones se podrían evitar si el seguimiento y control de la prestación se tratara de manera digitalizada.

Este sistema manual de recogida de datos, repercute negativamente en la disponibilidad de la información en tiempo real y dificulta (a causa del elevado volumen de información que se maneja) la solicitud de datos adicionales a las corporaciones que ayuden a un mayor control y seguimiento del mismo, tales como el Proyecto de Intervención Social (PRISO) para cada persona con la calendarización y horario del servicio, las tareas desarrolladas en el domicilio, los registros de inicio y fin por parte del personal que realiza la prestación.

Además, ni el sistema SIASSDA ni SAD Web, permiten en ningún caso la participación ni de las personas usuarias, ni de los familiares y/o personas cuidadoras, por lo que no se tienen evidencias de que el servicio se ha prestado adecuadamente, ni del nivel de satisfacción del mismo.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 9 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Como consecuencia, la carencia de esta información dificulta la toma de decisiones a nivel estratégico y el desarrollo de mecanismos de seguimiento y control que permitan evaluar correctamente la calidad de la prestación del servicio.

b) Servicio de Centro de Día y Noche.

Según viene establecido en el Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche, serán personas usuarias de estos servicios aquellas personas a quienes, en virtud de su Resolución PIA, se les asignen estos servicios. Son prestaciones diferenciadas, pero con un sistema de financiación similar.

El Servicio de Centro de Día para personas en situación de dependencia tiene como objetivo mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y calidad de vida, tanto de la persona usuaria como de su entorno sociofamiliar, posibilitando, mediante programas y terapias adaptadas a la situación específica de la persona usuaria, la permanencia de ésta en su entorno habitual.

Por su parte, el Servicio de Atención Residencial tiene por finalidad facilitar a las personas en diferentes grados de dependencia, una atención integral y continuada, de carácter profesional, que ajustará los servicios y programas de intervención a las necesidades de carácter personal y social, ofreciendo alojamiento y convivencia, de una forma continuada, respondiendo de este modo al principio de atención a las personas en situación de dependencia de forma integral e integrada de conformidad con lo establecido en el artículo 3.c) de la citada Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

La Orden de 30 de agosto de 1996 y la orden de 7 de mayo de 2002, regula la financiación de estos servicios en la que se establece que la Agencia, abonará, previa justificación por parte de la entidad titular del Centro, las plazas que tiene ocupadas y las reservadas (ausencia por internamiento en centro hospitalario, por enfermedad o por ausencia voluntaria en fin de semana o en periodo inferior a cuatro días). La Agencia abonará las diferencias resultantes entre el coste de cada plaza, según normativa vigente, y las cantidades abonadas por las personas beneficiarias de los servicios.

La gestión económica del Servicio de Centro de Día se lleva a cabo mediante la aplicación CD Web a la que acceden tanto el personal responsable de las entidades titulares o gestoras de los centros donde se presta el servicio como el personal de la administración autonómica.

En CD Web se registra la información relativa a la prestación del servicio para las personas que acuden a los centros de día, de modo que se pueda calcular la aportación de las personas beneficiarias y la parte proporcional que financia la administración, generando liquidaciones mensuales que permiten el pago a los centros por los servicios que prestan. Como no se dispone de los datos de presencia real de la persona en el centro, ni la calendarización del servicio, el sistema recoge la fecha en la que comienza la persona a acudir al centro, la intensidad prescrita en su resolución PIA y, cuando se dé el caso, la fecha en la que deja de acudir al centro por finalización del servicio según los diferentes motivos que se pueden dar (traslado, renuncia, fallecimiento, etc). Como no se puede asumir que la totalidad de las horas prescritas de forma semanal o mensual se prestan todos los meses, el sistema permite recoger periodos de ausencias en la prestación del servicio (fecha de inicio/fin), recogidos en la normativa, sin que se cese la prestación del mismo.

La introducción de estos datos se realiza de forma manual, lo que provoca que no se disponga de la información en tiempo real, implicando retrasos en la disponibilidad de la información. Estos procedimientos manuales pueden dar lugar a errores o diferencias de criterio que pueden ocasionar discrepancias de las personas usuarias respecto al servicio reconocido en el PIA. Estas situaciones se podrían evitar si el seguimiento y control de la prestación se tratara de manera digital.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 10 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El sistema actual, además, no permite la participación de las personas usuarias ni de las personas cuidadoras y/o sus familiares, por lo que no se tiene evidencia de que las necesidades de las personas usuarias hayan sido cubiertas en su totalidad, ni el grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio percibido.

## 5. Especificaciones y requisitos técnicos

### 5.1 Lote1

**Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de una solución tecnológica que permita recopilar la información sobre la prestación efectiva de los servicios de dependencia y procesarla para su tratamiento en la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio y Centro de Día y Noche, así como el suministro del equipamiento necesario y los servicios asociados de instalación y gestión.**

El objeto de este lote es la contratación de los servicios de diseño, desarrollo, y posterior mantenimiento, de una solución tecnológica que permita recopilar toda la información sobre la prestación efectiva en SAD y CD. Además, dentro del objeto del contrato también se contempla el suministro del equipamiento necesario para la utilización de este sistema en las entidades prestadoras de CD, así como los servicios asociados de instalación y gestión de dichos dispositivos.

Tal y como se ha indicado con anterioridad, existen una serie de sistemas de información que ya se utilizan para la gestión de estos servicios. Por tanto, en base al grado de madurez tecnológica de estas aplicaciones, se propone una solución tecnológica que cuente con los siguientes componentes:

- Nueva APP “Control de prestación efectiva para SAD y CD”.
- Nueva aplicación web para la gestión integral del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Nuevo módulo funcional para incorporar en CD Web.
- Interoperabilidad con Progressa.

A continuación se detallan los requisitos funcionales y técnicos con los que deberán contar los componentes que conforman la solución tecnológica propuesta.

#### 5.1.1 Requisitos funcionales

##### 5.1.1.1 APP “Control de prestación efectiva para SAD y CD”

Con el objeto de conocer tanto las horas de atención de los servicios en tiempo real como la modalidad de atención, será necesario dotar al sistema de una APP que permita realizar el control del tiempo de prestación efectiva mediante el registro de la entrada y la salida, tanto del personal auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio en las viviendas de las personas dependientes, como de las personas dependientes en los Centros de Día/Centros de Noche. Además, las personas auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán que utilizar dicha APP para el registro de las actuaciones llevadas a cabo en la vivienda.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 11 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Esta APP debe cumplir las siguientes características:

Funcionalidades comunes:

- Debe ser multiservicio, permitiendo el control de acceso tanto para el servicio de ayuda a domicilio como para el de centro de día/noche.
- Solo será permitido el acceso a personas previamente registradas por las corporaciones locales de SAD, los centros de día/noche o las entidades prestadoras.
- La falta de conectividad con los servidores no debe impedir el correcto funcionamiento de la aplicación, quedando la información almacenada en local y produciéndose el envío automático de la misma al recuperarse dicha conectividad o bien a petición de la persona usuaria al entrar en la aplicación y comprobar que hay información pendiente de enviar.
- El sistema debe posibilitar la intervención coordinada de las distintas Administraciones Públicas para la prestación de los servicios en los supuestos en los que las personas usuarias residan temporalmente en varios municipios de la Comunidad Autónoma de Andalucía, al tener varias unidades de convivencia.
- La APP dispondrá de opciones para registrar incidencias en los servicios que se almacenarán en el sistema según la tipología mediante items preestablecidos y según la tipología de la prestación. La aplicación deberá mostrar un aviso y permitir registrarlas de forma de ágil y rápida, sin que dificulte la atención a la persona dependiente.
- Funcionalidades específicas de CD/CN
- Para el control de acceso desde los CD/CN el fichaje se realizará gracias a la lectura de datos biométricos de la persona dependiente desde un dispositivo ubicado en el CD/CN.
- Si la persona dependiente no hubiera consentido la lectura de su información biométrica el control de entrada y salida se realizará de forma manual, a través de la APP, por el personal de los centros, para que quede registrado en el sistema.
- Una vez asignado el recurso la entidad prestadora dará de alta a la persona dependiente en el sistema quedando de esta manera vinculada a su centro.
- La aplicación registrará los datos de fecha y hora de entrada y salida del centro diariamente.

Funcionalidades específicas de SAD

- Una vez establecido el PRISO la corporación local o entidad prestadora dará de alta a la persona dependiente en el sistema, el registro de su dirección normalizada implicará que quede almacenada en el sistema la geocodificación de la misma.
- Las personas beneficiarias podrán estar vinculadas a una o varias corporaciones locales y entidades prestadoras, según lo establecido en el PIA, pero solo podrán estar activas en una de ellas, aquella en la que se le esté prestando efectivamente el servicio.
- En caso de que una persona beneficiaria esté vinculada a varias corporaciones locales, el sistema, de forma automática, cambiará su activación a una u otra corporación en función al calendario de prestación reconocido a la persona.
- El personal auxiliar de SAD podrá estar vinculado con una o varias entidades prestadoras y con una o varias corporaciones locales.
- Al acceder a la aplicación el personal auxiliar de SAD visualizará a todas aquellas personas

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 12 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

beneficiarias de SAD que tengan una vinculación activa con su misma corporación local y entidad prestadora. La persona auxiliar seleccionará a la persona usuaria a la que tenga que prestar el servicio de acuerdo a su cuadrante de trabajo y registrará los servicios prestados.

- La selección de una persona supondrá el registro de la hora de inicio del servicio.
- El sistema tendrá que dejar registrado si el acceso se ha producido con o sin geolocalización.
- A través del control de acceso, el personal auxiliar registrará la fecha y hora de inicio, las tareas realizadas, las incidencias, la fecha y hora de salida. Estos datos permitirán generar de manera automatizada la liquidación mensual.
- Para el registro de las modalidades de atención realizadas en el domicilio la APP contará con formularios desde donde fácilmente se puedan seleccionar las actuaciones de carácter doméstico y/o personal realizadas a la persona dependiente, disponiendo siempre de campos de texto libre desde donde poder añadir observaciones a las opciones marcadas.
- Para el SAD el marcaje de salida no será posible hasta que no se hayan cumplimentado los formularios de modalidad de intervención.
- La APP dispondrá de opciones para registrar incidencias detectadas durante la prestación del servicio, tanto a la hora de realizar el fichaje como derivadas del trabajo realizado en la vivienda en el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio. Para cada incidencia tendrá que quedar almacenado en el sistema la fecha, hora y motivo de la misma. Las incidencias se reflejarán en la APP con items preestablecidos que faciliten su registro.

#### 5.1.1.2 Aplicación web para gestión integral del Servicio de Ayuda a Domicilio

Una de las actuaciones a realizar para la implementación de la solución tecnológica que permita recopilar toda la información sobre la prestación efectiva de los servicios de dependencia, será el desarrollo de un nuevo sistema para la gestión integral del Servicio de Ayuda a Domicilio, con el objetivo de unificar en una única aplicación web la gestión del SAD, que sea accesible para todos los actores que intervienen en dicha gestión y que esté integrada con la APP de Control de la Prestación Efectiva. Por tanto, el desarrollo de esta nueva aplicación web para la gestión integral de SAD supondrá la migración tecnológica de SIASSDA, con toda la funcionalidad que actualmente utiliza el personal gestor de la Agencia, y toda la funcionalidad contenida en el actual SAD Web orientada a las corporaciones locales.

A continuación se detallan las características funcionales con las que cuenta en la actualidad SIASSDA y SAD Web y que el nuevo sistema a desarrollar deberá mantener:

- Mantenimiento de datos de Personas Beneficiarias: Importación de resoluciones PIA de Netgefys con los datos personales del expediente, asignación por periodos a corporación/diputación y domicilios de prestación.
- Mantenimiento de datos relacionados con las Prestaciones: Inicio y fin de la prestación, suspensión y motivo, extinción del servicio, consultas relativas a altas pendientes de inicio, creación y gestión de los periodos mensuales a liquidar, informar de las horas mensuales de prestación, exportación en csv e importación de horas mensuales.
- Mantenimiento de los Costes del Servicio: Consultar, editar, eliminar y prorrogar costes por Corporación Local.
- Gestión de la Liquidación: Consultas, flujos de estados, apertura de liquidaciones, validaciones, desviaciones, generación de certificados, informes de liquidación, diferencias de ajustes y roles de acceso.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 13 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



La introducción de los datos en la web para la gestión de la liquidación por parte de las corporaciones y las diputaciones actualmente se realiza de manera manual, sin disgregar la información referente a la tipología de actuaciones y/o calendarización establecida en el PRISO de la persona beneficiaria por lo que ASSDA no puede realizar un seguimiento regular de los servicios ni gestionar las liquidaciones mensuales de forma ágil y automatizada.

#### **Funcionalidades nuevas requeridas:**

**Roles:** El sistema permitirá definir, ampliar y/o modificar diferentes roles de acuerdo con lo que establezca la ASSDA. Estos roles determinarán la funcionalidad y pantallas a la que dichos usuarios podrán tener acceso dentro de la aplicación.

**Planificación:** Será necesario que el sistema recoja la información de la planificación del servicio. Esta información se recoge en el acuerdo de inicio (PRISO) suscrito entre la corporación local y la persona dependiente con carácter previo al inicio de la prestación del servicio.

La información de planificación (PRISO) debe coincidir con la recogida en Progressa y en aquellos casos en que la Corporación utilice Progressa ésta se importará desde dicha plataforma de forma automática.

**Intensidad:** Se recogerán los datos registrados en la APP de acceso referentes a: Fecha y hora de inicio, Fecha y hora de fin, número total horas prestadas.

**Modalidad de atención.** A través de una APP-móvil se recogerán las horas efectivas prestadas a cada persona usuaria que de acuerdo a lo establecido en el PRISO y las actuaciones categorizando las de carácter doméstico y las de carácter personal que se lleven a cabo diariamente mediante un Check-List disponible en la APP que recogerá las siguientes actuaciones:

- 1 Actuaciones de carácter doméstico:
  - 1.1 Relacionadas con la alimentación:
    - Preparación de alimentos en el domicilio.
    - Servicio de comida a domicilio.
    - Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.
  - 1.2 Relacionadas con el vestido:
    - Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
    - Repaso y ordenación de ropa.
    - Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
    - Compra de ropa con cargo a la persona usuaria.
  - 1.3 Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
    - Limpieza cotidiana y general de la vivienda.
    - Pequeñas reparaciones domésticas.
- 2 Actuaciones de carácter personal:
  - 2.1 Relacionadas con la higiene personal:
    - Planificación y educación en hábitos de higiene.
    - Aseo e higiene personal.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 14 / 56
VERIFICACIÓN	NjyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Ayuda en el vestir.
- 2.2 Relacionadas con la alimentación:
- Ayuda o dar de comer y beber.
  - Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.
- 2.3 Relacionadas con la movilidad:
- Ayuda para levantarse y acostarse.
  - Ayuda para realizar cambios posturales.
  - Apoyo para la movilidad dentro del hogar.
- 2.4 Relacionadas con cuidados especiales:
- Apoyo en situaciones de incontinencia.
  - Orientación tempero-espacial.
  - Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
  - Servicio de vela.
- 2.5 De ayuda en la vida familiar y social:
- Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.
  - Apoyo a su organización doméstica.
  - Actividades de ocio dentro del domicilio.
  - Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
  - Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

**Gestión de la liquidación:** Con el desarrollo de esta nueva aplicación se pretende incorporar al sistema anterior nuevas funcionalidades que nos permitan obtener toda la información expresada con anterioridad y que a su vez facilite la gestión de las liquidaciones de manera automatizada a través de su conexión con la APP – móvil de control de acceso.

**Tratamiento y explotación de datos:** Se deben obtener informes disgregados y en formato ppt, Excel, Word PDF, por municipio, provincia, si es familiar o usuario, edad, sexo, modalidad de atención, número de incidencias y tipología, etc.

#### 5.1.1.3 Nuevo módulo funcional en “CD Web”

Será necesario ampliar la aplicación “CD Web” para incorporar un nuevo módulo que permita visualizar a los gestores la información que ha sido introducida en los distintos centros, por el personal de los mismos, a través de la APP.

Las características de esta aplicación serán:

- Este módulo permitirá a los centros y los profesionales de la ASSDA la consulta de los datos reales de prestación del servicio para las personas, al mismo nivel de detalle que se hayan podido recoger. O lo que es lo mismo, proporcionar una hoja de presencia en el centro real para

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 15 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



las personas beneficiarias.

- Aunque el nuevo módulo cliente sea independientes al cliente actual “CD Web” se debe mantener un sistema de entrada único a través del actual “CD Web”, siendo transparente para el usuario si está accediendo a módulos de “CD Web” o al " Visor de hoja de presencia”.

**Gestión de la liquidación:** Gracias a la toma de datos realizada desde la APP, por los profesionales de los centros, se podrá generar la liquidación de forma automatizada. El sistema tendrá que convertir la información de prestación real del servicio a la estructura con la que trabaja actualmente el sistema CD Web, para ello deberá conocer los días que la persona beneficiaria del servicio acude al centro, información que tendrá gracias al registro realizado desde la APP. Esta conversión se realizará a mes vencido y de forma automatizada por un nuevo proceso interno del sistema, siendo transparente para CD Web que no verá afectada su funcionalidad, reduciéndose de esta manera el impacto en los procesos de gestión económica de la prestación.

**Tratamiento y explotación de datos:** Se deben obtener informes disgregados y en formato ppt, Excel, Word PDF, por municipio, provincia, si es familiar o usuario, edad, sexo, modalidad de atención, numero de incidencias y tipología, etc.

#### 5.1.1.4 Interoperabilidad con Progressa.

De acuerdo al artículo 15 del Decreto 58/2022, de 27 de abril, por el que se regula la estructura, uso, acceso, alcance y funciones del sistema CoheSSiona, por el que se implementa la Historia Social Única Electrónica de Andalucía, y se crea el sistema ProgreSSa para la gestión de los Servicios Sociales comunitarios de Andalucía, el sistema progressa interoperará con el sistema Cohessiona y, mediante este con sistemas de información de otros sistemas de protección social, y proveerá a éste de los diferentes episodios y apuntes que, en relación con el proceso de intervención social se lleven a cabo desde los servicios sociales comunitario con las personas usuarias de los Servicios sociales, por lo que el sistema a desarrollar tendrá que contar con un módulo de integración con los servicios web que desde la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad se van a desarrollar para el Proyecto de Intervención Social (PRISO) y así posibilitar la importación a nuestro sistema de la información de planificación que las distintas Corporaciones Locales recojan desde Progressa.

Actualmente este sistema se encuentra en desarrollo por lo que no se dispone del catálogo de servicios. Se suministrará la información necesaria una vez se haya iniciado el proyecto.

### 5.1.2 Requisitos Técnicos

#### 5.1.2.1 Características técnicas generales

La plataforma a implementar deberá contar, con las siguientes características técnicas de obligado cumplimiento que garanticen el cumplimiento de los requisitos funcionales planteados y, por ende, el cumplimiento de los objetivos del proyecto:

- **Flexibilidad.** El sistema debe ser lo suficientemente flexible como para posibilitar modificaciones y configuraciones en los diferentes módulos instalados, permitiendo su adaptación a los cambios tanto circunstanciales como permanentes relativos a objetivos, cambios de enfoque o nuevas funcionalidades requeridas.
- **Alta disponibilidad.** El sistema tiene que tener la capacidad de poder recuperarse ante caídas no programadas de forma instantánea y transparente para las personas usuarias.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 16 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- **Escalabilidad.** La nueva plataforma debe ser capaz de aumentar el número de personas usuarias de manera eficiente.
- **Usabilidad.** El sistema debe ser fácilmente utilizable e intuitivo, así como accesible para personas con diversidad funcional, por ejemplo, mediante la implementación de pautas WAI (iniciativa de Accesibilidad Web) que son consideradas como estándares internacionales de accesibilidad Web.
- **Diseño desacoplado.** Deberá ser un sistema modular con gestión integrada, que deberá contar con desacoplamiento entre los componentes software que lo formen, de forma que no exista interdependencia entre ellos y cada uno de los módulos o bloques funcionales pueda evolucionar con el mayor grado de libertad posible.
- **Modularidad.** Los diferentes servicios implementados en la plataforma estarán orientados hacia servicios pequeños e independientes para conseguir una mayor agilidad en el despliegue de los componentes y una menor probabilidad de error.
- **Desarrollo seguro.** A la hora de diseñar y construir el software se seguirán las recomendaciones de codificación segura de la Fundación OWASP, con el objetivo de prevenir posibles vulnerabilidades.
- **Entornos de despliegue.** El sistema contará con 3 entornos diferenciados que se desplegarán en el CPD de la Agencia: entorno de Desarrollo para el equipo encargado de la construcción, entorno de Test para la realización de pruebas por parte de los usuarios/as funcionales y el entorno real de Producción.

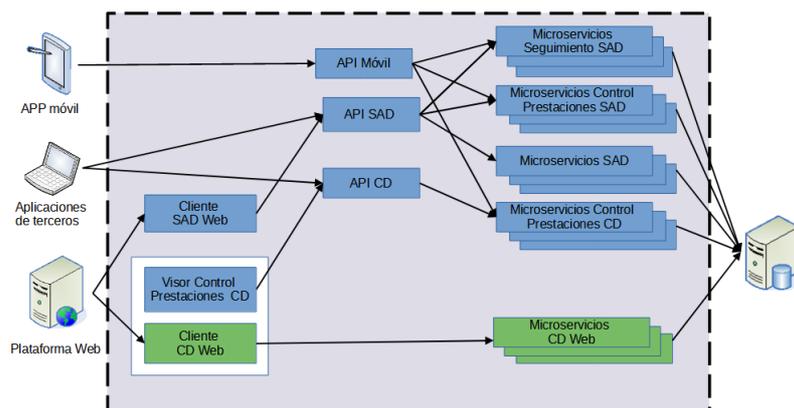
### 5.1.2.2 Infraestructura tecnológica

Los elementos que van a formar el Sistema de Seguimiento y Control de Prestaciones de Dependencia de Andalucía se van a integrar en la infraestructura tecnológica actual porque van a convivir con otros elementos que ya existen, del sistema de gestión de centro de día/centro de noche, que no van a ser sustituidos.

Se recomienda que el sistema a desarrollar cuente con una arquitectura orientada a microservicios conforme al patrón de diseño Backend For Frontend (BFF), de modo que se minimice el acoplamiento entre los componentes del sistema y estos puedan disponer experiencias de usuarios específicas con casos de uso diferenciados

El siguiente esquema refleja la propuesta planteada, en dicho esquema vienen marcados en color verde aquellos elementos que ya existen y que deben mantenerse:

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 17 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Las entidades oferentes podrán proponer una arquitectura alternativa de forma justificada que será valorada por la Dirección del Proyecto antes de su implementación. En cualquier caso, desde el punto de vista técnico, los componentes del sistema deberán contar con las siguientes características:

- Plataforma web

Las distintas plataformas web se desarrollarán en modalidad on-premises con tecnología Java EE con el objetivo de que el mantenimiento de la aplicación pueda ser asumido en el futuro por el equipo de desarrollo de la Agencia. A modo de referencia, se detalla a continuación el marco de trabajo utilizado actualmente en la Agencia:

- Herramientas de desarrollo:
  - Capa de presentación: JSF, Primefaces, BootFaces, Bootstrap y JoinFaces.
  - Capa de negocio: Spring, Spring Boot y Spring Security.
  - Capa de persistencia: Hibernate y EhCache.
  - Creación de informes: Jasper Reports.
  - Interoperabilidad: Arquitectura SOA y REST. Microservicios con Spring API Gateway, Spring Eureka Server y JWT.
- Base de datos Oracle 12c.
- Servidor web: Apache Tomcat.
- Gestión y construcción del proyecto: Maven.
- Control de versiones: Gitlab.
- Sistema de integración continua: Jenkins.
- Herramienta para revisión del código: SonarQube.
- Herramienta para test unitarios: Junit.
- Herramienta para pruebas de carga: Jmeter.

La entidad que resulte adjudicataria podrá proponer y justificar el uso de otros frameworks, que

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 18 / 56
VERIFICACIÓN	NjyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

deberán autorizarse de forma previa por la Dirección del Proyecto.

- APP móvil

La APP a implementar deberá ser multiplataforma, soportando al menos los sistemas iOS y Android. Para su desarrollo se propone la utilización de un framework de código abierto como *React Native* que permita escribir aplicaciones nativas en múltiples plataformas de forma simultánea, sin necesidad de codificarlas por separado.

Las entidades oferentes podrán proponer de forma justificada un framework de desarrollo alternativo, que será valorado por la Dirección del Proyecto antes de su implementación.

Aunque la app pueda contar con una base de datos local para cubrir el modo sin conexión, se deberá considerar que la base de datos del sistema es centralizada y compartida con las aplicaciones web.

- Interoperabilidad con terceros

En el diseño del sistema se tendrá en cuenta la necesidad de implementar la interoperabilidad con otros sistemas, **tanto propios de la Agencia** como externos:

- Herramientas corporativas JA: Para dar respuesta a las funcionalidades detectadas se deberá priorizar la utilización de herramientas corporativas de la Junta de Andalucía (@firma, Portafirmas, HCV, @ries...) mediante la implementación de un cliente web que pueda hacer uso de la API existente en ASSDA que centraliza la interoperabilidad con estas herramientas para el resto de Sistemas de Información.
- ERP SAP – GIRO: A la hora de diseñar el sistema, como parte del alcance correspondiente a la gestión económica de los servicios vinculados con él, se deberá tener en cuenta la necesidad de comunicar los datos de las liquidaciones al sistema ERP SAP de ASSDA, para su posterior contabilización y gestión del pago en la plataforma GIRO de la Junta de Andalucía. Para ello se hará uso de una API existente en ASSDA que centraliza la interoperabilidad con estos sistemas.
- Aplicaciones de terceros: Será necesario el desarrollo de dos API Pública, una orientada a las entidades prestadoras y otra orientada a los centros para que, opcionalmente, puedan interoperar con el sistema y hacer uso de las funcionalidades previstas para su rol sin necesidad de acceder a la plataforma web. El sistema actual de gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio ya cuenta con una capa de interoperabilidad que es usada por varias de las entidades prestadoras, la nueva API que se desarrolle para SAD tendrá que conservar parte del interfaz actual para que las entidades puedan seguir funcionando de la misma forma que hasta ahora sin necesidad de realizar cambios en su plataforma.

### 5.1.2.3 Suministro

A partir del número de personas beneficiarias del Servicio de Centro de Día y Noche, se estima la necesidad de un suministro de 814 dispositivos para unos 600 centros distribuidos por las distintas provincias de Andalucía.

A continuación se describen las características técnicas de estos dispositivos y los servicios asociados a los mismos.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 19 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 5.1.2.3.1 Características técnicas de los dispositivos

Para poder determinar la intensidad de la atención recibida en los centros será necesario que el sistema utilice medios que aseguren el control de las horas realmente prestadas, para ello se prevé que el personal que presta los servicios de CD/CN utilice la APP instalada en dispositivos que garanticen la toma real de las horas de atención y permitan realizar inferencia y tratamiento de datos. Estos dispositivos tendrán que cumplir las siguientes características:

- Sistema operativo Android 12 o superior.
- Pantalla:
  - Tamaño mínimo de 10 pulgadas y máximo de 12 pulgadas.
  - Resolución 1920x1080 píxeles o superior.
  - Multitáctil
  - Debe tener cristal Gorilla Glass
- Espacio de almacenamiento, al menos, de 64GB.
- La memoria RAM mínima exigida será de 4GB.
- Conectividad:
  - Wi-Fi 802.11
  - Bluetooth v5.0
  - NFC
  - 4G LTE o superior
  - Debe admitir tarjetas SIM de cualquier operador y debe ser multioperador.
- CPU igual o superior a 6 núcleos.
- Cámara con resolución de 6MP o superior.
- Altavoz y micrófonos integrados.
- Capacidad de batería, al menos, de 7600mh, debe ser extraíble e intercambiable.
- Deben permitir reconocimiento biométrico multimodal (huellas dactilares, reconocimiento facial, ...).
- Los dispositivos deben disponer de GPS que permitan su geolocalización.
- Debe incluir adaptador con cable de alimentación europeo.
- Los dispositivos deben estar ruggedizados, disponiendo de elementos antigolpes, así como, deben ser resistentes al polvo y agua IP68.
- Deben ser de fácil uso y accesible, atendiendo a las características y perfil tanto de las personas usuarias del mismo como de las personas dependientes sobre las que se vaya a realizar la lectura de la información biométrica.
- Los dispositivos deberán estar identificados mediante serigrafía:
  - Logotipo de la Junta de Andalucía según Decreto 11/2020, de 3 de febrero.
  - Logotipos según Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 20 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; artículo 9. Comunicación.

- Deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige, respecto a la justificación de que la actuación no cause impactos negativos significativos al Medio Ambiente, que los equipos utilizados cumplan con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE, y que no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE. Asimismo, se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados. Los elementos a ofertar deberán ser nuevos y sin uso y en su embalaje original.

### 5.1.2.3.2 Características de la plataforma de gestión técnica de los dispositivos

Para poder realizar la gestión, configuración y securización de todos los dispositivos de manera centralizada y en remoto, se debe proporcionar una plataforma en modo nube con, al menos, todas las funcionalidades que se solicitan a continuación:

- Debe permitir el enrolado automático de todos los dispositivos en la plataforma.
- En caso de reseteo de fábrica o desvinculación del dispositivo, se obligará al dispositivo a registrarse automáticamente.
- Debe permitir definir un patrón de bloqueo o contraseña y resetearlo si éste se le olvida al usuario.
- Debe permitir instalar aplicaciones remotamente y crear una lista negra de aplicaciones para impedir la instalación de aquellas que no se recomiendan.
- Deberá permitir configurarse de manera que el terminal funcione solo con las aplicaciones aprobadas.
- Deberá permitir configurar gran parte de las características y funciones de los equipos: aplicar configuraciones sobre el navegador, configuración Wifi, instalación de certificados, definir restricciones de cámara, bluetooth, captura de pantalla, configuraciones sonidos y audio, etc..
- Se podrá realizar un borrado remoto de la información del dispositivo en caso de robo o pérdida.
- Debe permitir la conexión remota para que el administrador pueda visualizar y modificar las configuraciones del dispositivo para dar soporte técnico.
- Debe permitir la encriptación avanzada de datos.
- Debe permitir definir restricciones del terminal: uso de cámara, bluetooth, captura de pantalla, configuraciones sonidos y audio.
- Debe disponer de algún mecanismo que inventaríe, registre y avise el nivel del estado de las actualizaciones de seguridad del sistema.
- Debe cumplir con la protección de datos de acuerdo con la normativa europea de protección de datos (RGPD).
- Se valorará la inclusión de un agente antivirus integrado en la plataforma, de manera que, se garantice la seguridad de todo el parque de dispositivos compatibles con antivirus, gestionándose de forma centralizada el estado de seguridad de dicho parque.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 21 / 56
VERIFICACIÓN	NjyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Se deben licenciar todos los dispositivos suministrados.
- Se darán credenciales de acceso a personal de gestión de la Agencia a dicha plataforma para consultar el estado de los dispositivos.

### 5.1.2.3.3 Soporte técnico y servicios asociados

La empresa adjudicataria será la encargada del almacenamiento y custodia de los dispositivos hasta su entrega a los centros, respondiendo por los daños y perjuicios sufridos durante el periodo de guarda y custodia de los mismos.

La empresa adjudicataria será la encargada de realizar la entrega y retirada de los dispositivos en los distintos centros que prestan el servicio de CD / CN y que están distribuidos a lo largo de todo el territorio andaluz, haciéndose cargo de todos los gastos que dichas acciones conlleven.

La retirada de los dispositivos en los centros se tendrá que realizar cuando se den una de las siguientes circunstancias:

- Reposición de dispositivo por incidencia del mismo.
- Fin del concierto del centro con la Junta de Andalucía, en aquellos casos en los que los centros dispongan de plazas concertadas.
- Cualquier otro motivo que estime necesario la dirección del proyecto durante la vigencia del contrato con la Agencia.

El suministro de los dispositivos a los distintos centros tendrá que realizarse, al menos, 15 días antes del despliegue del sistema en producción. La Agencia proporcionará listado con la dirección de entrega y persona de contacto por cada uno de los centros, así como, se acordará una planificación de la distribución del equipamiento entre todos los centros.

Todos los dispositivos se platformarán con la misma configuración de seguridad, aplicaciones permitidas, restricciones, etc., dicha configuración será propuesta por la empresa adjudicataria y debe ser validada por la Agencia.

Para la conectividad de los dispositivos hacia internet se usará por defecto las conexiones inalámbricas de los centros (Wifi), en caso de que algún centro no disponga de dicha conexión Wifi, se usará una tarjeta SIM para la conexión mediante 4g que será suministrada por la Agencia. Previamente a la visita para la instalación en cada centro, la adjudicataria debe confirmar este aspecto con la persona de contacto del centro.

El mismo día de la instalación se dará una formación a los profesionales de cada centro que vayan a usar el sistema sobre el uso y manejo del dispositivo, así como, de la App desarrollada. También se indicarán las vías de comunicación de las incidencias a los medios proporcionados por la adjudicataria.

La empresa contratista reservará un stock para sustituciones cuya cantidad será indicada por la Agencia. De este modo en caso de retirada, por algún tipo de incidencia o comportamiento anómalo de dichos elementos en periodo de garantía, con carácter temporal, podrá ser sustituido por un elemento de este stock si fuera necesario.

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria, dará soporte técnico sobre los dispositivos suministrados, plataforma de gestión de dispositivos y aplicaciones necesarias para el servicio. Para ello, la contratista pondrá a disposición de la Agencia personal de contacto, vías de comunicación, disponibilidad horaria, así como, de un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo. Preferentemente, dicho soporte se realizará en remoto mediante las

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 22 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

herramientas proporcionadas por el portal de gestión, no obstante, en caso de ser necesario se realizará in-situ hasta la correcta resolución de la incidencia.

Cualquier cambio en la configuración tanto en los dispositivos como en la plataforma de gestión de los mismos debe ser notificada y consensuada con la Agencia.

## 5.2 Lote2

**Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de un Portal Web y una APP para medir el nivel de satisfacción de las personas dependientes y sus familiares sobre las prestaciones de servicios de dependencia y evaluar la calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio, el Servicio de Centro de Día y Noche y el Servicio de Atención Residencial.**

### 5.2.1 Requisitos funcionales.

#### 5.2.1.1 Aplicación Web y APP “Portal de satisfacción”

Es necesario que este sistema cuente con una aplicación web y APP móvil capaz de recoger y medir el nivel de satisfacción de las personas dependientes y/o sus familiares con objeto de conocer si dicha prestación, tal y como se encuentra establecida, cubre las necesidades de la persona en situación de dependencia.

Mediante este sistema se evaluará la calidad, la eficacia y la eficiencia del Servicio de Ayuda a Domicilio, Servicio de Atención Residencial y Servicio de Centro de Día y Noche. A continuación, se describe las características generales del sistema y los elementos evaluables configurables.

Características generales:

- **Roles de acceso:** En el sistema se podrán definir roles que se asignarán a los usuarios de la aplicación, estos roles determinarán la funcionalidad y pantallas a la que dichos usuarios pueden tener acceso dentro de la aplicación. Como mínimo deberían ser los siguientes: Persona beneficiaria y/o familiar.
- **Acceso:** Usuario y contraseña facilitada por ASSDA, y/o Certificado Digital que asocie a la persona dependiente y al familiar con su servicio específico (Corporación local en caso de SAD) y Centro o Residencia (Corporación Local o Entidad Prestadora). Esta contraseña tendrá que modificarse al acceder por primera vez al sistema. El acceso a la aplicación por parte de las personas gestoras de los servicios de dependencia se realizará mediante autenticación contra el LDAP de la Junta de Andalucía.
- **Tipología de Servicio:** Al acceder con usuario y contraseña el sistema deberá identificar el tipo de servicio diferenciando entre: servicio de ayuda a domicilio, servicio de centro de día para personas mayores o con discapacidad o servicio de atención residencial para personas mayores o discapacidad. Deberá identificar también a la corporación local/entidad prestadora, o el centro concreto (según el tipo de centro).
- **Configurable:** la herramienta tendrá que permitir al personal gestor de la Agencia la elaboración de formularios / cuestionarios que cubran las necesidades de cada momento. Estos cuestionarios serán los que las personas beneficiarias y/o sus familiares visualizarán para la

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 23 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



evaluación del servicio.

- **Diseño:** Intuitivo y amigable con una interfaz de usuario sencilla y fácil de navegar. Con un diseño limpio que facilite la comprensión de las opciones disponibles con instrucciones claras y concisas para los participantes sobre cómo completar la evaluación. El diseño definitivo será aprobado por la ASSDA.
- **Accesibilidad:** Deberá ser compatible con diferentes navegadores web y dispositivos (computadoras, tablets, smartphones) cumpliendo los estándares de accesibilidad web para garantizar que todas las personas dependientes y sus familiares puedan acceder y utilizar el portal sin dificultades.
- **Identificación visual de respuestas:** Uso de elementos gráficos (por ejemplo, iconos o imágenes) que representen diferentes respuestas o niveles de satisfacción con opciones visuales claras y fácilmente distinguibles para que los participantes puedan seleccionar su elección de manera intuitiva.
- **Escalas de evaluación claras:** Uso de escalas de evaluación visualmente claras, como una línea o matriz, con indicadores visuales de extremos (por ejemplo, caras sonrientes y tristes) que representen diferentes niveles de satisfacción o calidad.
- **Retroalimentación en tiempo real:** Confirmación visual inmediata de las respuestas seleccionadas por los participantes para evitar confusiones y posibilidad de revisar y modificar las respuestas antes de enviar el cuestionario.
- **Adaptabilidad y diseño responsive:** Diseño responsive que se ajuste automáticamente al tamaño de pantalla del dispositivo utilizado por el participante y optimización para una carga rápida de páginas y tiempos de respuesta eficientes.
- **Pruebas y evaluación:** Realización de pruebas exhaustivas del portal web y APP móvil antes de su implementación oficial para asegurar su funcionamiento correcto y obtención de retroalimentación de los participantes piloto para identificar posibles mejoras en la usabilidad y experiencia del usuario.
- **Avisos y notificaciones:** A través de la aplicación se enviará recordatorios, al menos dos veces al año. El sistema refuerza en determinadas fechas.
- **Generación de informes:** Se deben obtener informes disgregados y exportables a distintos formatos a partir de la información recogida en la aplicación. Los tipos de informes podrán ser: por temas, tipo de centro, si es familiar o usuario, por edad, provincia, sexo, etc.

A modo de ejemplo se describen a continuación alguno de los posibles elementos evaluables para el SAD, el SAR y el Servicio de CD/CN:

#### Elementos evaluables configurables del SAD

La información que se evaluará del SAD desde esta aplicación se agrupa en los siguientes apartados:

- Procesos de trabajo de la persona auxiliar de ayuda a domicilio:
  - Con la persona usuaria: Se evaluará el nivel de satisfacción relacionado con la higiene personal, la alimentación, la movilidad, la ayuda con la vida familiar y social y los cuidados especiales.
  - Con las tareas domésticas: Se evaluará el nivel de satisfacción relacionado con la alimentación, el vestido y el mantenimiento de la vivienda.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 24 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Indicadores evaluables de la Calidad del Servicio:
  - Eficacia: se evaluará la regularidad en la prestación y la continuidad del personal auxiliar asignado.
  - Exactitud: se evaluará el grado de cumplimiento de las horas recibidas y la distribución de las mismas de acuerdo a lo establecido en el PRISO, y la idoneidad del horario prescrito en relación a las necesidades de la persona beneficiaria.
  - Horario: Se evaluará la frecuencia de los cambios de horario respecto al horario acordado inicialmente, y la puntualidad.
  - Fiabilidad: Comunicación con las personas que coordinan el servicio, frecuencia de contactos y visitas, resolución de incidencias o reclamaciones, empatía, trato y rapidez de respuesta.
  - Participación: se evaluará la participación de la persona beneficiaria y/o familiares en la toma de decisiones, y en la manera de realizar las actuaciones.
  - Transparencia: Se evaluará si la persona beneficiaria es informada por escrito de las condiciones del servicio, precio de la hora, derechos y obligaciones, procedimientos de quejas, comunicación de incidencias, etc.
  - Satisfacción: Se evaluará si la persona considera cubiertas sus necesidades básicas con la atención recibida y si el trato que se le dispensa por parte de los distintos profesionales es el adecuado.
  - Aspectos a mejorar: recomendaciones y observaciones.

#### Elementos evaluables configurables del SAR

La información que se evaluará del SAR desde esta aplicación se agrupa en los siguientes apartados:

- **Infraestructura y entorno:** Condiciones generales del edificio y sus instalaciones, incluyendo la accesibilidad, el mantenimiento y la seguridad. Ambiente limpio, cómodo y acogedor que propicie el bienestar. Espacios comunes adecuados y bien equipados para actividades recreativas y sociales.
- **Personal y atención:** Adecuación de personal en relación con el número de residentes para garantizar una atención personalizada. Calificación, formación y experiencia del personal en el cuidado de personas mayores. Calidad de la atención y el trato proporcionado, incluyendo el respeto, la empatía y la dignidad hacia los residentes.
- **Atención Sanitaria:** servicios médicos y de enfermería, incluyendo la administración de medicamentos y el seguimiento de tratamientos, protocolos y medidas de seguridad para prevenir accidentes, caídas y otras situaciones de riesgo, supervisión adecuada para garantizar la seguridad de los residentes, especialmente aquellos con necesidades especiales, atención a la higiene personal, incluyendo el cuidado del vestuario, aseo y prevención de infecciones.
- **Servicios:** Alimentación, horario del comedor, limpieza y lavandería.
- **Actividades:** Programas de actividades que promuevan la participación, la estimulación y la integración social de los residentes, servicios de fisioterapia, rehabilitación y terapia ocupacional, logopedia, neuropsicología u otros de acuerdo según la tipología del centro para mantener o mejorar la funcionalidad de los residentes.
- **Acogida y adaptación inicial** (solo para las personas recientemente incorporadas). Valoración

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 25 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

de la acogida en el Centro y superación del periodo de prueba (si/no y motivo).

- **Relación con el entorno.** Participación en las actividades externas del centro, frecuencia de los contactos o visitas con la familia, actividades lúdicas fuera del centro, flexibilidad en los horarios de visita de los familiares y amigos y salidas con los familiares.
- **Comunicación y participación:** Fomento de la participación activa de los residentes en la toma de decisiones y la planificación de sus actividades diarias. Comunicación efectiva con las familias, incluyendo la retroalimentación sobre el estado y el bienestar de los residentes. Provisión de apoyo emocional y asesoramiento a las familias de los residentes, participación en el Consejo del Centro.

#### Elementos evaluables configurables del Servicio CD/CN

La información que se evaluará del Servicio de CD/CN desde esta aplicación se agrupa en los siguientes apartados:

- **Infraestructura y entorno:** Condiciones generales del edificio y sus instalaciones, incluyendo la accesibilidad, el mantenimiento y la seguridad. Ambiente limpio, cómodo y acogedor que propicie el bienestar. Espacios comunes adecuados y bien equipados.
- **Personal y atención:** Adecuación de personal para garantizar una atención personalizada. Cualificación, formación y experiencia del personal. Calidad de la atención y el trato proporcionado, incluyendo el respeto, la empatía y la dignidad de la persona usuaria.
- **Servicios:** Alimentación, horarios del comedor, limpieza.
- **Actividades:** Programas de actividades que promuevan la participación, la estimulación y la integración social, servicios de fisioterapia, rehabilitación y terapia ocupacional, logopedia, neuropsicología u otros de acuerdo según la tipología del centro para mantener o mejorar la funcionalidad de las personas usuarias.
- **Acogida y adaptación inicial** (solo para las personas recientemente incorporadas). Valoración de la acogida en el Centro y superación del periodo de prueba (si/no y motivo).
- **Relación con el entorno.** Participación en las actividades externas del centro, frecuencia de los contactos o visitas con la familia, actividades lúdicas fuera del centro, flexibilidad en los horarios de visita de los familiares y salidas con los familiares.
- **Comunicación y participación:** Fomento de la participación activa de las personas usuarias en la toma de decisiones y la planificación de sus actividades diarias. Comunicación efectiva con las familias, incluyendo la retroalimentación sobre el estado y el bienestar de los residentes, provisión de apoyo emocional y asesoramiento a las familias, participación en la asamblea de usuarios o consejo de centro.
- **Transporte:** Proximidad al domicilio, puntualidad, flexibilidad, tiempos en el desplazamiento.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 26 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 5.2.2 Requisitos Técnicos

### 5.2.2.1 Características técnicas generales

La plataforma a implementar deberá contar, con las siguientes características técnicas de obligado cumplimiento que garanticen la ejecución de los requisitos funcionales planteados y, por ende, el cumplimiento de los objetivos del proyecto:

- **Flexibilidad.** El sistema debe ser lo suficientemente flexible como para posibilitar modificaciones y configuraciones en los diferentes módulos instalados, permitiendo su adaptación a los cambios tanto circunstanciales como permanentes relativos a objetivos, cambios de enfoque o nuevas funcionalidades requeridas.
- **Alta disponibilidad.** El sistema tiene que tener la capacidad de poder recuperarse ante caídas no programadas de forma instantánea y transparente para las personas usuarias.
- **Escalabilidad.** La nueva plataforma debe ser capaz de aumentar el número de personas usuarias de manera eficiente.
- **Usabilidad.** El sistema debe ser fácilmente utilizable e intuitivo, así como accesible para personas con diversidad funcional, por ejemplo, mediante la implementación de pautas WAI (iniciativa de Accesibilidad Web) que son consideradas como estándares internacionales de accesibilidad Web.
- **Diseño desacoplado.** Deberá ser un sistema modular con gestión integrada, que deberá contar con desacoplamiento entre los componentes software que lo formen, de forma que no exista interdependencia entre ellos y cada uno de los módulos o bloques funcionales pueda evolucionar con el mayor grado de libertad posible.
- **Modularidad.** Los diferentes servicios implementados en la plataforma estarán orientados hacia servicios pequeños e independientes para conseguir una mayor agilidad en el despliegue de los componentes y una menor probabilidad de error.
- **Entornos de despliegue.** El sistema contará con 3 entornos diferenciados que se desplegarán en el CPD de la Agencia: entorno de Desarrollo para el equipo encargado de la construcción, entorno de Test para la realización de pruebas por parte de los usuarios/as funcionales y el entorno real de Producción.
- **Desarrollo seguro.** A la hora de diseñar y construir el software se seguirán las recomendaciones de codificación segura de la Fundación OWASP, con el objetivo de prevenir posibles vulnerabilidades.

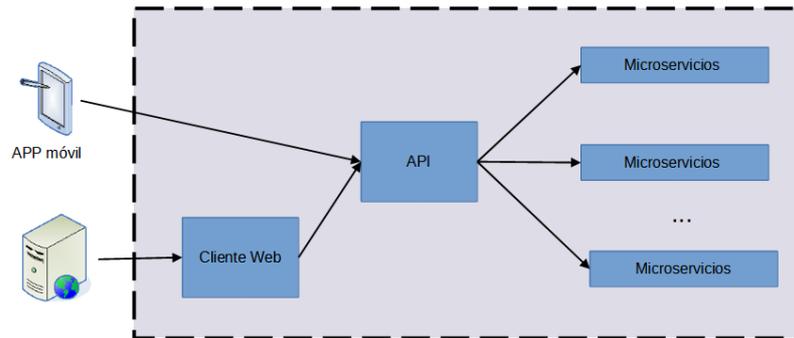
### 5.2.2.2 Infraestructura tecnológica

Los elementos que van a formar el Sistema de Seguimiento y Control de Prestaciones de Dependencia de Andalucía para este lote no tendrán que integrarse con ninguna infraestructura existente, puesto que es un desarrollo completamente nuevo e independiente, pero sí que van a formar parte de un sistema global de control y seguimiento de prestaciones, es por ello que se propone, no siendo limitante, una infraestructura tecnológica acorde a la planteada para el resto de sistema.

Se recomienda que el sistema a desarrollar cuente con una arquitectura orientada a microservicios conforme al patrón de diseño Backend For Frontend (BFF), de modo que se minimice el acoplamiento entre los componentes del sistema y estos puedan disponer experiencias de usuarios específicas con casos de uso diferenciados

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 27 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El siguiente esquema refleja la propuesta planteada:



Las entidades oferentes podrán proponer una arquitectura alternativa de forma justificada que será valorada por la Dirección del Proyecto antes de su implementación. En cualquier caso, desde el punto de vista técnico, los componentes del sistema deberán contar con las siguientes características:

- Plataforma web

Se desarrollará en modalidad on-premises con tecnología Java EE con el objetivo de que el mantenimiento de la aplicación pueda ser asumido en el futuro por el equipo de desarrollo de la Agencia. A modo de referencia, se detalla a continuación el marco de trabajo utilizado actualmente en la Agencia:

- Herramientas de desarrollo:
  - Capa de presentación: JSF, Primefaces, BootFaces, Bootstrap y JoinFaces.
  - Capa de negocio: Spring, Spring Boot y Spring Security.
  - Capa de persistencia: Hibernate y EhCache.
  - Creación de informes: Jasper Reports.
  - Interoperabilidad: Arquitectura SOA y REST. Microservicios con Spring API Gateway, Spring Eureka Server y JWT.
- Base de datos Oracle 12c.
- Servidor web: Apache Tomcat.
- Gestión y construcción del proyecto: Maven.
- Control de versiones: Gitlab.
- Sistema de integración continua: Jenkins.
- Herramienta para revisión del código: SonarQube.
- Herramienta para test unitarios: Junit.
- Herramienta para pruebas de carga: Jmeter.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 28 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

La entidad que resulte adjudicataria podrá proponer y justificar el uso de otros frameworks, que deberán autorizarse de forma previa por la Dirección del Proyecto.

- APP móvil

La APP a implementar deberá ser multiplataforma, soportando al menos los sistemas iOS y Android. Para su desarrollo se propone la utilización de un framework de código abierto como *React Native* que permita escribir aplicaciones nativas en múltiples plataformas de forma simultánea, sin necesidad de codificarlas por separado.

Las entidades oferentes podrán proponer de forma justificada un framework de desarrollo alternativo, que será valorado por la Dirección del Proyecto antes de su implementación.

Aunque la app pueda contar con una base de datos local para cubrir el modo sin conexión, se deberá considerar que la base de datos del sistema es centralizada y compartida con la aplicación web.

## 6.Fases del contrato

La ejecución del proyecto se llevará a cabo de forma faseada. Las tareas y actividades incluidas en el objeto del contrato, incluyendo el despliegue de los distintos servicios en el entorno de Producción del sistema, deberán estar previamente planificadas mediante un Plan de Proyecto que contará con las siguientes fases:

- Fase de Inicio.
- Fase de Prestación.
- Fase de Devolución.
- Fase de Garantía.

### 6.1 Fase de Inicio

Para los dos lotes esta fase se iniciará tras la firma del contrato y tendrá una duración máxima de 4 semanas.

Durante esta fase se concretará una reunión inicial entre la empresa adjudicataria y la Dirección del Proyecto para la elaboración del Plan de Trabajo definitivo. Además, en esta fase la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para poder comenzar con la prestación del servicio: suministro de los terminales a los que accederá el Equipo de Trabajo, configuración de los accesos a los miembros del Equipo de Trabajo e instalación de las herramientas necesarias.

Para el lote 1 habrá que tener en cuenta que la adquisición de los dispositivos tendrá que estar supeditada al tipo de medidas biométricas que se vaya a realizar en la APP.

### 6.2 Fase de prestación

Una vez concluida la Fase de Inicio, dará comienzo la fase de prestación que se prolongará hasta la finalización del contrato. Durante esta fase la empresa adjudicataria prestará los servicios de diseño y desarrollo del Sistema y su posterior mantenimiento, de acuerdo a los criterios definidos en el presente

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 29 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

pliego y conforme a la oferta presentada.

La duración de esta fase estará determinada por el tiempo necesario para la ejecución de las actuaciones previstas en cada uno de los lotes:

I. Fase de prestación para el lote 1

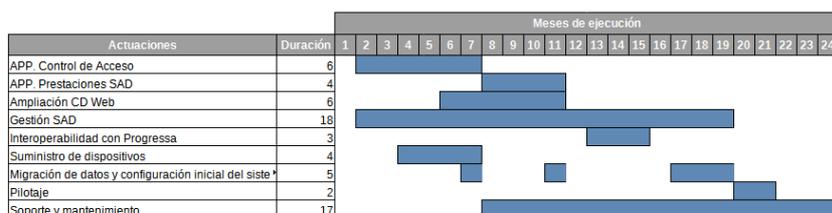
Las actuaciones a realizar en este lote se pueden agrupar en los siguientes bloques:

- Diseño y desarrollo del control de acceso a través de la APP móvil. Este bloque incluirá todas las actuaciones necesarias para la implementación del control de acceso, tanto de forma manual como mediante la lectura de datos biométricos de las personas dependientes, será también objeto de este bloque el desarrollo del proceso interno que realice la conversión de la prestación real del servicio a la estructura con la que trabaja actualmente el sistema CD Web para el cálculo de las liquidaciones. La duración estimada de este bloque será de 6 meses.
- Diseño y desarrollo del registro de las prestaciones de SAD a través de la APP Móvil. Este bloque con una duración prevista de 4 meses contemplará todas las actividades necesarias para el desarrollo en la APP del registro de las actividades realizadas en el domicilio de las personas dependientes por el personal auxiliar del SAD. Este desarrollo estará supeditado a la finalización del bloque anterior.
- Diseño y desarrollo de ampliación de "CD Web". Este bloque va a contener aquellas tareas necesarias para la ampliación de la actual plataforma "CD Web" mediante la incorporación del visor de hoja de presencia de las personas dependientes en el CD/CN según los requisitos establecidos en el proyecto, dentro de este bloque se incluirá también el desarrollo de la API pública que permita a los centros interoperar con el sistema sin necesidad de acceder a la plataforma web. La duración estimada para este desarrollo será aproximadamente de 6 meses y estará supeditada al desarrollo de la APP para control de acceso, siendo necesario la finalización de parte de su desarrollo para que pueda dar comienzo las tareas de este bloque, retraso que se estima en uno 4 meses aproximadamente.
- Diseño y desarrollo de aplicación web para gestión integral del SAD. Todas las acciones necesarias para poder llevar a cabo el desarrollo del nuevo sistema de gestión de SAD, así como el desarrollo de la API pública que permita a las entidades prestadoras interoperar con el sistema sin necesidad de acceder a la plataforma web, estarán comprendidas en este bloque, que se prevé tenga una duración de 18 meses.
- Interoperabilidad con Progressa. Este bloque, con una duración prevista de 3 meses, contemplará todas las tareas necesarias para el desarrollo de la interoperabilidad con Progressa.
- Suministro de dispositivos. Este bloque comprenderá todas las actuaciones derivadas del suministro de dispositivos, desde su adquisición y entrega de la muestra a la Agencia para su validación, hasta su distribución a los distintos centros una vez hayan sido serigrafiados conforme a los requisitos establecidos. La adquisición de los dispositivos estará condicionada al tipo de lectura biométrica que se vaya a realizar, por lo tanto, estará supeditada al desarrollo del control de acceso de la APP. Se estima que la duración de este bloque será de 4 meses, teniendo que estar los dispositivos distribuidos antes del paso a producción del control de acceso mediante la APP.
- Migración de datos y configuración inicial del sistema. El despliegue de la plataforma en producción se realizará de forma escalonada y conforme vayan finalizando los desarrollos de las distintas aplicaciones, antes de la puesta en producción de cada una de las aplicaciones será

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 30 / 56
VERIFICACIÓN	NjyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

necesario realizar las tareas necesarias para la configuración inicial de cada uno de los subsistemas. Cabe destacar las siguientes fases:

- Fase I. Configuración inicial de la APP – Control de acceso. Con una duración aproximada de 1 mes.
- Fase II. Configuración inicial de CD Web. Se prevé que las tareas de esta fase tengan una duración de 1 mes.
- Fase III. Configuración inicial y migración de datos de la App – Prestaciones SAD y plataforma web para la gestión SAD. Esta última fase que se realizará justo antes del pilotaje se solapará en tiempo con la finalización del desarrollo del nuevo sistema de gestión SAD llevándose a cabo en ella las tareas necesarias para la migración del sistema actual a la nueva plataforma, así como, la geocodificación de las viviendas de las personas beneficiarias del SAD. Este proceso tiene una duración prevista de 3 meses.
- Pilotaje completo del sistema. Una vez terminados los desarrollos y la migración de los datos dará comienzo la fase de pilotaje con una duración estimada de 2 meses.
- Soporte y mantenimiento. Contemplará las tareas necesarias para el soporte y mantenimiento de las distintas aplicaciones desarrolladas y de los dispositivos suministrados a los centros. Su duración será de 17 meses dando comienzo con el despliegue en producción del control de acceso mediante la APP.



## II. Fase de prestación para el lote 2

Las actuaciones a realizar en este lote se pueden agrupar en los siguientes bloques:

- Diseño y desarrollo de aplicación web. Con una duración prevista de 12 meses este bloque contemplará todas las tareas relativas a la implementación del portal web, tanto aquellas destinadas a la evaluación de las prestaciones como aquellas que permitan a los gestores del sistema la configuración de los distintos formularios y la medición del nivel de satisfacción de los servicios prestados.
- Diseño y desarrollo APP móvil. Este bloque incluirá todas las actuaciones necesarias para la implementación de la APP a través de la cuál las personas beneficiarias y/o sus familiares podrán valorar las prestaciones recibidas. La duración estimada de este bloque será de 8 meses y su inicio estará supeditado al bloque anterior para poder disponer de las especificaciones funcionales completas, que se estimen estén disponibles en 5 meses.
- Configuración inicial del sistema. Solapándose con el final del desarrollo de los bloques anteriores se llevarán a cabo las tareas necesarias para la configuración inicial del sistema. Este

proceso tiene una duración prevista de 2 meses.

- Soporte y mantenimiento. Contemplará las tareas necesarias para el soporte y mantenimiento de las distintas aplicaciones desarrolladas. Su duración será de 10 meses dando comienzo con el despliegue en producción de las distintas aplicaciones.

Actuaciones	Duración	Meses de ejecución																																						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24															
Aplicación Web	12	■																																						
APP móvil	8							■																																
Configuración inicial del sistema	2																																							
Soporte y mantenimiento	9																																							

### 6.3 Fase de devolución

A la finalización del contrato, y para mantener de forma óptima la continuidad del mismo, la empresa adjudicataria deberá traspasar todo el conocimiento y documentación del servicio a la persona Responsable del Contrato, o a quien esta designe.

Por norma general, a no ser que se acuerde comenzar antes, esta fase se iniciará un mes antes de la finalización del contrato y será el responsable del Contrato quien determine cuándo se han completado correctamente los trabajos necesarios.

Durante esta fase de devolución, la empresa adjudicataria seguirá prestando el servicio de soporte y mantenimiento de modo que se garantice la continuidad del Sistema hasta la finalización del contrato.

### 6.4 Fase de Garantía

Esta fase se iniciará en periodos distintos dependiendo si se trata de servicios de desarrollo o de suministro. En el caso de desarrollo la fase dará comienzo una vez finalizada la fase de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria, sin embargo cuando hablamos de suministros esta fase empezará cuando la Agencia firme el certificado de recepción de los dispositivos.

Durante el transcurso de esta fase, la empresa adjudicataria deberá realizar los cambios necesarios para solventar cualquier deficiencia detectada en el funcionamiento de las aplicaciones o sistemas entregados durante la ejecución del contrato, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

El período de garantía de todos los trabajos incluidos en el Lote 1 y el Lote 2 es de 12 meses a contar desde la finalización de los mismos.

Respecto a la garantía de los dispositivos suministrados en el lote 1 habrá que tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La empresa adjudicataria será la responsable de gestionar la garantía del fabricante de 2 años años de los dispositivos cuando las entidades lo requieran, ante la detección de un defecto en los mismos, y tendrá que articular los mecanismos que sean necesarios para su resolución.
- Puntualmente y con el visto bueno de la Agencia se podrá prestar soporte remoto en función del alcance de la incidencia. Los tiempos de resolución de incidencias son los indicados en al

apartado 7 de Acuerdos de Nivel de Servicio.

- En caso de no poder ser solucionada una reparación, se evaluará la viabilidad de solventarlo con la sustitución del dispositivo averiado por otro de iguales o superiores características, original del fabricante y compatible con el uso de la APP, hasta que se haya producido la reparación del elemento averiado. En este caso, el adjudicatario deberá asegurar que el Centro puede hacer uso de la APP con total normalidad tras la sustitución.
- Para la comunicación de incidencias y consultas, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia una plataforma web, además facilitará un número de teléfono para atención en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.
- Se debe entregar un informe mensual del estado de los dispositivos, incidencias gestionadas y cualquier otra información que se considere de interés que será consensuada con la Agencia.

## 7. Acuerdos de nivel de servicios (ANS)

La prestación de los servicios especificados en los lotes del presente pliego estará sujeta al cumplimiento de unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), por lo que se establecen una serie de indicadores que se utilizarán para determinar el nivel de servicio alcanzado y las penalizaciones que pudieran corresponder cuando la calidad de servicio no sea la esperada, salvo que exista una justificación adecuada, aceptada por la Dirección del Proyecto.

Aunque algunos ANS se han definido a nivel general, debido a la distinta naturaleza de los trabajos y servicios requeridos en este pliego, también ha sido necesaria una particularización en la aplicación de ANS para el lote 1.

Tipo de servicio	Acuerdo Nivel Servicio (ANS)	Métrica (días laborables)
Realización de los trabajos contemplados en la fase de inicio	Desviación máxima entre la fecha estimada para la finalización de la fase de inicio y la real	<= 7 días
Realización de los trabajos contemplados en cada bloque de actuaciones de la Fase de Prestación (a excepción del de Soporte y mantenimiento)	Desviación máxima entre la fecha estimada para la finalización de cada bloque de actuaciones y la real	<= 15 días
Configuración inicial del sistema	Desviación máxima entre la fecha estimada para la configuración inicial del sistema y la real	<= 10 días
Despliegue en Producción del Sistema	Tiempo de retraso del despliegue de cada uno de los subsistemas que forman este	<=15 días



	lote en el entorno de Producción respecto a la fecha planificada para cada uno de ellos.	
Mantenimiento del sistema	Tiempo de resolución de incidencias críticas. Entendido este como la diferencia entre la fecha de cierre y la fecha de apertura de la incidencia.	<= 2 días
	Tiempo de resolución de incidencias no críticas	<= 7 días
Incorporación de nuevos miembros al Equipo de Trabajo a petición de la Dirección de Proyecto, o sustitución de personal a propuesta del adjudicatario	Plazo de incorporación	<= 15 días

#### Particularidades para lote 1

Tipo de servicio	Acuerdo Nivel Servicio (ANS)	Métrica (días laborables)
Tiempos de entrega del suministro	Tiempo de retraso en la entrega de los dispositivos a los centros	<=10 días
Mantenimiento, sustitución y retirada de dispositivos	Tiempo de retraso en la resolución de incidencias no críticas de los dispositivos	<= 5 días
	Tiempo de retraso en la resolución de incidencias críticas de los dispositivos	<=2 días

## 8. Organización y seguimiento

### 8.1 Organización de los trabajos

Los trabajos a realizar dentro de cada lote se organizarán bajo la forma de un proyecto.

Es un objetivo prioritario de la Agencia asegurar la calidad de los trabajos realizados, es por esto que la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento formal de su grado de avance. Para ello, las funciones a realizar quedarán perfectamente identificadas y tendrán asignada una persona responsable de su cumplimiento. Se establecen las siguientes figuras y órganos de participación y gestión del proyecto:

#### Dirección de Proyecto.

Será designado por la Agencia, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Plan de Trabajo propuesto por la empresa adjudicataria y asegurar el seguimiento del mismo.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre los usuarios funcionales y el personal técnico involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Equipo de Trabajo a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Estudiar y aprobar los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), así como evaluar su cumplimiento.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas del Equipo de Trabajo aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas pertenecientes al equipo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

#### Usuarios/as funcionales.

Personal de la Agencia encargado de participar en la definición de los requisitos funcionales del sistema de control y seguimiento de las prestaciones de dependencia en Andalucía. Para ello, colaborarán estrechamente con el resto de los perfiles.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 35 / 56
VERIFICACIÓN	N.JyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Serán los responsables de la validación funcional del sistema una vez desarrollado.

Jefa/a de Proyecto.

Es aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además, tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo al Plan de Trabajo validado por la Dirección del Proyecto y poner en práctica las instrucciones que la Dirección determine al respecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Agencia en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer a la Dirección del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar a la Dirección del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

Equipo de Trabajo.

En cada lote, la empresa adjudicataria aportará un Equipo de Trabajo con el personal técnico encargado de la realización de los trabajos contemplados en el alcance del contrato.

Es objetivo de la Agencia que cada proyecto disponga de los recursos suficientes, en cuanto a cantidad y calidad de los mismos, para garantizar que los trabajos solicitados son entregados en tiempo y forma con la máxima calidad posible. Por este motivo, para cada Lote se establece un Equipo de Trabajo de referencia que cuente con los perfiles considerados como necesarios para el proyecto. Además, de cara a obtener el presupuesto de cada lote, se ha realizado una estimación del número de horas de dedicación que se requerirá para cada uno de los perfiles, teniendo en cuenta que para algunos de ellos se estima una dedicación puntual o parcial.

Las entidades licitadoras deberán presentar en su oferta un Equipo de Trabajo que cuente, al menos, con los siguientes recursos.

Equipo de trabajo estimado para lote 1

Perfil	Personal Técnico
JEFE DE PROYECTO	1
CONSULTOR TECNOLÓGICO	1
ARQUITECTO DE SISTEMAS	1
ANALISTA FUNCIONAL	2
ANALISTA PROGRAMADOR	3
PROGRAMADOR	4
TESTER	2

## Equipo de trabajo estimado para lote 2

Perfil	Personal Técnico
JEFE DE PROYECTO	1
CONSULTOR TECNOLÓGICO	1
ARQUITECTO DE SISTEMAS	1
ANALISTA FUNCIONAL	1
ANALISTA PROGRAMADOR	2
PROGRAMADOR	2
TESTER	1

El Equipo de Trabajo estará dirigido por la persona responsable de la Jefatura de Proyecto, quién determinará sus competencias y funciones, con vistas a conseguir tanto los objetivos fijados en este pliego como los recogidos en la oferta presentada por la empresa adjudicataria.

El acceso a los sistemas de la Agencia por parte del personal técnico perteneciente al Equipo de Trabajo deberá ser autorizado por la Dirección del Proyecto. El modo de acceso de este personal será tal que garantice la seguridad de operación, habilitándose para ello el acceso a través de VPN a los equipos de trabajo integrados en la red de la Agencia. La empresa adjudicataria deberá facilitar los equipos de trabajo necesarios para habilitar dicha conexión.

## 8.2 Seguimiento del proyecto

La ejecución de los proyectos relativos a los lotes 1 y 2 seguirán un enfoque metodológico AGILE, con el objetivo de maximizar la productividad del Equipo de Trabajo, de modo que puedan obtenerse resultados en el menor tiempo posible asegurando la calidad de los trabajos realizados, y contribuir a que los desarrollos a realizar dentro del objeto de esta licitación sean flexibles a posibles cambios organizativos, normativos y tecnológicos.

Dentro de este enfoque se aplicarán métodos de ingeniería del software basados en el desarrollo iterativo e incremental, donde los requisitos y soluciones pueden evolucionar con el tiempo según la necesidad del proyecto.

La entidad adjudicataria asumirá los procedimientos y herramientas que la Dirección del Proyecto determine para el adecuado desarrollo y seguimiento de los trabajos objeto de la presente licitación. En el ámbito del presente contrato se deberán tener en cuenta las siguientes:

- Para la gestión del proyecto se utilizará la instalación de Redmine existente en la Agencia, donde se registrarán las órdenes de trabajo, defectos y tareas que se determinen como necesarias para la correcta ejecución del proyecto.
- El desarrollo de la metodología ágil se apoyará en la herramienta Taiga implantada en la

Agencia, donde se llevará a cabo la gestión del backlog, la asignación de historias de usuario y el seguimiento de su implementación.

- El sistema de control de versiones del código desarrollado en el proyecto se llevará a cabo mediante la instalación de la herramienta GitLab existente en la Agencia.

Al margen de las reuniones y actividades propias del desarrollo ágil, el Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario y la Dirección de Proyecto por parte de la Agencia mantendrán reuniones de seguimiento quincenales, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, hitos y la validación de las programaciones de actividades realizadas, así como la evaluación de los ANS definidos.

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

Independientemente de las reuniones de seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la ejecución del proyecto, podrán tener lugar revisiones técnicas para tratar temas puntuales.

## 9. Transferencia tecnológica

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

## 10. Plazo de ejecución

El periodo máximo de ejecución para los dos lotes será de veinticuatro (24) meses desde la fecha de formalización del contrato, debiendo haber quedado totalmente desarrollados los sistemas de información y desplegados en el entorno de Producción. La fecha fin del contrato en ningún caso será superior al 31 de diciembre de 2025.

La empresa adjudicataria deberá resolver los problemas que puedan plantearse relacionados con el desarrollo de los trabajos en el plazo de máximo establecido en los acuerdos de nivel de servicio, a partir del momento de notificación de éstos por parte del responsable del contrato, a la cuenta habilitada que la empresa adjudicataria indicará a tal efecto.

## 11. Lugar de realización

Con carácter general, los trabajos se desarrollarán en las dependencias de la entidad adjudicataria, que deberá poner todos los medios necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto de este trabajo en cuanto a equipamiento microinformático y entornos de desarrollo.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 38 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

En los casos necesarios se podrá solicitar, por la Dirección de Proyecto, el desplazamiento puntual a otras sedes de la Agencia o, incluso excepcionalmente, a lugares donde se lleven a cabo actuaciones relacionadas con el objeto del proyecto. Los gastos derivados del desplazamiento serán sufragados por la entidad adjudicataria.

## 12. Entrega y aceptación

Las entregas de suministro se darán por finalizadas cuando se entregue albarán mediante el cual los centros certifiquen que han recibido los dispositivos correctamente y que debe contener al menos información de: código de identificación, cantidad, fecha y centro en el que se ha entregado.

## 13. Condiciones generales

Todo el material suministrado debe de ser nuevo, es decir, todos los productos suministrados serán originales (no remanufacturados), excluyendo productos de versiones anteriores, sin soporte de fabricante o descatalogados.

A fecha de publicación del presente pliego, todos los elementos a suministrar e instalar por el adjudicatario, como parte de la ejecución de este contrato, no tendrán fecha anunciada de finalización del ciclo de vida (*End Of Life*) por parte del fabricante.

Los servicios de garantía serán proporcionados por el fabricante del material suministrado, e incluirán todos los componentes.

El equipamiento ofertado en el lote 1 deberá incluir todos los elementos y accesorios necesarios para la instalación, configuración óptima y puesta en marcha de la solución adquirida.

La empresa licitadora podrá ofrecer prestaciones superiores a las especificadas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas excepto en aquellos casos en los que se especifique lo contrario. Algunas de dichas prestaciones superiores se valoran como criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

## 14. Cláusulas generales

### 14.1 Información de base

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

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 39 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 14.2 Confidencialidad y seguridad de la información

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Agencia.

Tendrá carácter confidencial toda aquella información a la que la entidad adjudicataria tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato, particularmente aquella referente a aspectos internos u organizativos de la Agencia, así como a datos de carácter personal. Los datos y productos obtenidos como consecuencia de la ejecución del contrato se considerarán exclusivamente propiedad de la Agencia. Cuando finalice el contrato la entidad contratista devolverá en formato electrónico la documentación generada para el Proyecto en cuestión, así como cualquier otro tipo de información que ésta pueda haber obtenido.

Plazo durante el que la persona contratista deberá mantener el deber de confidencialidad: 5 años

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

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad alta, conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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

## 14.3 Tratamiento datos de carácter personal

La entidad adjudicataria deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

La entidad adjudicataria deberá cumplir el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 40 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Para ello, y en aplicación de la disposición adicional vigésima quinta de la Ley 9/2017, la entidad adjudicataria tendrá la consideración de encargado del tratamiento, y por tanto será necesario formalizar un contrato de encargado de tratamiento tal como exige la normativa en materia de protección de datos personales.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en cuanto no contradigan, se opongan, o resulten incompatibles con la actual Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la entidad, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

#### 14.4 Prevención de Riesgos Laborales

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las exigencias de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida en la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de actividades empresariales.

#### 14.5 Uso de infraestructuras y herramientas corporativas

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

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 41 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- etc.

## 14.6 Interoperabilidad

Los trabajos realizados en el proyecto deberán garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas garantizarán el cumplimiento y utilización del catálogo de estándares del ENI.

Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas. También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

## 14.7 Etiquetado e inventario

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, según se exige en el artículo 10 de la Orden de 23 de octubre de 2012 que desarrolla determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía. El etiquetado se realizará mediante las etiquetas que proporcionará la Junta de Andalucía; no obstante, hay que destacar que el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos en los trabajos a realizar dentro de esta contratación. La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes informáticos de la Junta de Andalucía, y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

## 14.8 Arquitectura, políticas y procedimientos de seguridad

La arquitectura integrada de todos los sistemas deberá estar basada en un diseño seguro, que considere la mejora de la seguridad desde su concepción inicial, mediante la definición de las políticas y los controles de seguridad necesarios para cada escenario de uso y considerando las buenas prácticas y referencias de arquitecturas seguras, como son las del CCN (Centro Criptológico Nacional de España). Básicamente deberán trabajar en la realización de:

- Procedimientos e instrucciones técnicas de bastionado de componentes de la solución.
- Recomendaciones de soluciones y tecnologías adicionales que puedan complementar la seguridad del servicio, sistema y/o infraestructura tecnológica.
- Guías de mejora de la seguridad de los procedimientos operativos de tecnologías de

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 42 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

información. • Revisiones de estado de seguridad y propuesta de mejora.

- La definición, creación de scripts y herramientas que sean capaces de detectar y comprobar si los controles de seguridad están aplicados.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada, estableciendo públicamente el compromiso de la Administración de la Junta de Andalucía con la seguridad de la información, definiendo los objetivos y criterios básicos para el tratamiento de la misma, y sentando las bases del marco normativo de seguridad de esta administración y de la estructura organizativa y de gestión que velará por su cumplimiento.

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

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

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

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

## 14.9 Accesibilidad web

Deberán respetarse las normas de accesibilidad wai-aa, así como las directrices de accesibilidad de la

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 43 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

web establecidas en la normativa de la Junta de Andalucía y en las directivas europeas, al menos en la parte pública de la web.

#### **14.10 Formato de documentación**

Toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-1:2005). La documentación podrá ser complementada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso de la Dirección del Proyecto.

#### **14.11 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos**

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución de la presente licitación serán propiedad de la Agencia y, en todo caso de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa adjudicataria autora material de los trabajos y podrá ejercer el derecho de explotación para cualquiera de sus órganos, organismos, con o sin personalidad jurídica, y empresas públicas.

La entidad adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este proyecto técnico, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de este contrato corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

#### **14.12 Disponibilidad pública del software**

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la Junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. la empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del sistema de información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

De esta obligación quedaran exentos todos aquellos componentes, productos y herramientas que, no habiéndose producido como consecuencia de la ejecución del presente contrato, estén protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial que no permitan la libre distribución o el acceso al código fuente.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 44 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### 14.13 Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, de acuerdo con el derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos con las administraciones públicas, simplificando el acceso a los mismos consagrados en la Ley 39/2015 y Ley 40/2015 y desarrollados en el Real Decreto 20/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

En la Administración Andaluza la simplificación de procedimientos se regula en el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Además, para ello se considerará el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) disponible en la siguiente dirección:

<https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion>

### 14.14 Uso de certificados y firma electrónica

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos, se atenderá a las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo, en su caso, a la no utilización de servicios y componentes obsoletos o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, y a formatos de firma electrónica, realizándose las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae/adminelec/areatecnica/afirma>

Se realizarán las actuaciones técnicas de adaptación y actualización precisas para la integración con la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.

### 14.15 Gestión de usuarios y control de accesos

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema, se tendrá en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, concretamente:

- Los usuarios solo deben tener acceso a aquellos recursos que necesiten para el desempeño de sus funciones, como una medida de carácter básico.
- El sistema debe garantizar de forma inequívoca y personalizada la identificación de todo usuario que intente acceder, y la verificación de su autorización.
- Si la autenticación está basada en contraseñas, se debe garantizar que el almacenamiento de las mismas en el sistema garantiza su confidencialidad e integridad.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 45 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



En virtud de lo establecido en el artículo 24.3 del Real Decreto 311/2022 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, con objeto de poder exigir responsabilidades en caso necesario, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información (roles, gestión de login y password, ...) se deben respetar las directrices que la Agencia elabore en lo referente a la gestión de identidades y, en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que se haya provisto. Dichas directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

Caso de que el sistema realice el tratamiento de datos personales, para todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/2022 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, se perseguirá:

- La correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- La adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- La correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

#### 14.16 Carpeta ciudadana

Los nuevos sistemas de información que se desarrollen dentro del marco del presente contrato deberán integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos, de acuerdo con el contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía

<https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/adminelec/areatecnica/carpeta>

#### 14.17 Apertura de datos

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía y de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 46 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se realizarán la extracción de datos mediante un proceso de disociación o anonimización que garantice el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Protección de Datos.

#### 14.18 Apertura de servicios

Los trabajos realizados estarán orientados a la estrategia “API First”, teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

La especificación OpenAPI (OAS) define un estándar para la descripción de APIs REST, que permite tanto a humanos como a servicios de integración descubrir y entender las capacidades y características de un servicio sin necesidad de acceder a los detalles de implementación del código fuente, documentación técnica, o detalles del tráfico de mensajes. Los servicios definidos apropiadamente a partir del estándar OpenAPI, permiten que un consumidor pueda entender e interactuar con un servicio remoto a partir de una implementación mínima.

En concreto, la definición de los servicios de la API se realizará cumpliendo las especificaciones OpenAPI establecidas por dicha organización (OAS). En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas deben garantizar el cumplimiento y utilización del estándar y normas establecidas por OpenAPI, en los casos que fuese necesario.

#### 14.19 Normalización de fuentes y registros administrativos

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL:

<https://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf>

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 47 / 56
VERIFICACIÓN	N.JyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



## 14.20 Verificación de documentos firmados electrónicamente

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

## 14.21 Directrices corporativas en materia de gestión de identidades

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,...) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

## 14.22 Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo software de la Junta de Andalucía

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en estos.

## 14.23 Aceptación y certificaciones

La certificación de los trabajos se realizará en base a los paquetes de trabajo completados, que serán entregados a la Agencia y validados por el responsable del Contrato.

En la Fase de Inicio se establecerán los hitos del proyecto que conllevarán la certificación de los trabajos realizados. En cada una de las certificaciones se deberá incluir el desglose de los trabajos realizados y se podrá descontar, si procede, el importe de las penalidades por incumplimiento de los ANS (ver Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) acordadas entre el proveedor y la empresa adjudicataria.

A modo de referencia, se propone el siguiente calendario de certificaciones en base a los hitos en la Fase de Prestación de cada lote:

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 48 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

	Concepto	Fecha Certificación	Importe	Porcentaje	Progreso
LOTE 1	Suministro de dispositivos	07/2024	804.704,00 €	33,03 %	33,03 %
	Diseño y desarrollo de APP. Control de Acceso	07/2024	152.828,00 €	6,27 %	39,30 %
	Diseño y desarrollo de APP. Prestaciones SAD	11/2024	129.294,00 €	5,31 %	44,60 %
	Diseño y desarrollo de Ampliación CD Web	11/2024	196.050,80 €	8,05 %	52,65 %
	Soporte y mantenimiento software (anualidad I)	11/2024	62.691,00 €	2,57 %	55,22 %
	Soporte y mantenimiento dispositivos (anualidad I)	11/2024	15.350,00 €	0,63 %	55,85 %
	Diseño y desarrollo de Gestión SAD	09/2025	856.373,20 €	35,15 %	91,00 %
	Soporte y mantenimiento software (anualidad II)	10/2025	174.624,00 €	7,17 %	98,17 %
	Soporte y mantenimiento dispositivos (anualidad II)	12/2025	44.654,00 €	1,83 %	100,00 %
			2.436.569,00 €		
LOTE 2	Aplicación web	02/2025	418.314,80 €	46,82 %	46,82 %
	APP móvil	03/2025	279.392,00 €	31,27 %	78,09 %
	Soporte y mantenimiento (trimestre 1º)	06/2025	65.236,80 €	7,30 %	85,40 %
	Soporte y mantenimiento (trimestre 2º)	09/2025	65.236,80 €	7,30 %	92,70 %
	Soporte y mantenimiento (trimestre 3º)	12/2025	65.236,80 €	7,30 %	100,00 %
				893.417,20 €	

## 15. Cumplimiento de requisitos y condiciones derivados de la aplicación del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR).

El régimen jurídico aplicable es el que a continuación se relaciona por orden cronológico:

- Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
- Decreto-ley 3/2021, de 16 de febrero, por el que se adoptan medidas de agilización administrativa y racionalización de los recursos para el impulso a la recuperación y resiliencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado por el Consejo de ministros mediante Acuerdo de 27 de abril de 2021 y en el que se detallan las políticas palanca, componentes y medidas para el cumplimiento de los hitos y objetivos definidos en el Reglamento (UE) 2021/241.
- Acuerdo de 30 de abril de 2021 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) para la distribución de los créditos para la financiación de proyectos de inversión en el marco del componente 22 «Economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de igualdad e inclusión social» del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. En dicho Acuerdo se disponía que, para hacer efectiva la entrega de la financiación correspondiente a los proyectos presentados, considerando los criterios establecidos para su reparto, el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 iniciaría de inmediato los trámites para formalizar los convenios a suscribir con cada comunidad autónoma, recogidos en el artículo 59 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la



ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. En tales convenios se incluiría la concreción para cada Comunidad Autónoma del importe a percibir, así como de los proyectos, hitos y objetivos de los mismos y marco temporal de ejecución de conformidad con el precitado Acuerdo.

- Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Con fecha 29 de octubre de 2021 se suscribió el Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Comunidad Autónoma de Andalucía para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia.
- Acuerdo de 14 de octubre de 2022 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) sobre la aprobación de la distribución territorial entre las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla, para su sometimiento al Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de los créditos para la financiación de proyectos de inversión en el marco del componente 22 «Economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de igualdad e inclusión social» del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, por un importe de 899.988.386,38 euros, publicado mediante Resolución de 26 de octubre de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales (BOE núm. 279, de 21 de noviembre de 2022).
- Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- La Dirección General de Contratación aprobó, con fecha 27 de febrero de 2023, la Instrucción 2/2023 en relación con los contratos públicos financiados con fondos procedentes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia en ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Con fecha 17 de marzo de 2023 se publicó en el BOJA núm. 52 dicha Instrucción por considerar la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, en atención a su contenido y a los destinatarios, de interés general su difusión.
- Con fecha 8 de mayo de 2023, el Ministerio de Derechos Sociales y Agencia 2030 y la Comunidad Autónoma de Andalucía suscribieron una Adenda de modificación de anexos del convenio de colaboración entre el Ministerio de Derechos sociales y Adenda 2030 y la Comunidad Autónoma de Andalucía para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia al objeto de realizar un trasvase de presupuesto desde el Proyecto 3, denominado «Modernización herramientas de gestión de servicios Sociales» al proyecto 5, «Pilotaje de proyectos innovadores», para poder dar cumplimiento a los hitos y objetivos comprometidos en el Plan España se puede.
- Acuerdo del Consejo de Ministros de 6 de junio de 2023, por el que aprueba la Adenda al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 50 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Este contrato se encuadra dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España, en el eje de la «la cohesión social y territorial», dentro de la palanca VIII «Nueva economía de los cuidados y política de empleo», en el componente o línea de acción 22, con título «Plan de Choque para la Economía de los Cuidados y Refuerzo de las Políticas de Inclusión», en la Medida Inversión 2 (C22.I2) denominada «Plan de Modernización de los Servicios Sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia», en el Hito 325, con rúbrica «Ejecución de proyectos para la transformación tecnológica de los servicios sociales y para la modernización de las infraestructuras y los servicios asociados a la protección residencial y las familias de acogida».

De la anterior relación del régimen jurídico se infiere la obligación de la acreditación del cumplimiento de los siguientes requisitos y condiciones:

### Hitos y objetivos:

Número	Medida	Hito / Objetivo	Nombre	Indicadores cualitativos (para los hitos)	Tiempo		Mecanismos de verificación e indicadores de seguimiento	Descripción de cada hito y objetivo
					Trimestre	Año		
325	C22.I2	Hito	Ejecución de proyectos para la transformación tecnológica de los servicios sociales y para la modernización de las infraestructuras y los servicios asociados a la protección residencial y las familias de acogida	Control de los convenios firmados con cada una de las comunidades autónomas	T4	2023	El mecanismo de verificación consiste en un Documento resumen que justifique debidamente cómo el hito se cumplió satisfactoriamente (incluidos los elementos pertinentes del hito, como se indica en la descripción del hito y de la medida correspondiente en el anexo CID). Este documento deberá incluir como anexo una hoja de cálculo con la siguiente información: Para cada Comunidad Autónoma la lista de códigos oficiales de las intervenciones completadas y para cada una de ellas: a) Descripción de las actividades, incluidas los aspectos que prueban su alineación con la descripción del hito e inversión en el CID. b) Presupuesto ejecutado sin IVA. c) Fecha de realización.	Realización por los gobiernos autonómicos de la transformación tecnológica de los servicios sociales, que permita la interoperabilidad con otros sistemas que interactúen con estos servicios (empleo, sanidad, tercer sector), así como la modernización de las infraestructuras y los servicios asociados a la protección residencial en los centros de atención a niños, niñas y adolescentes, entre otras teniendo más en cuenta las necesidades de apoyo personalizado (incluidas las emocionales y las educativas y profesionales) y ofreciendo formación a las familias de acogida, por un presupuesto total ejecutado de al menos 450.000.000 euros. El plazo de cumplimiento de este hito termina el último trimestre de 2023

En virtud de lo establecido en el Convenio de Colaboración suscrito el 29 de octubre de 2021 y modificado con fecha 8 de mayo de 2023, se dota al Proyecto 4, denominado «Adaptación, desarrollo e innovación de nuevos servicios y transformación tecnológica», con un presupuesto de 62.922.734,00 euros, con el que se pretende actualizar la acción de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, como entidad proveedora de servicios a la ciudadanía, a través de la transformación tecnológica y la innovación. En este Proyecto se pretende desarrollar nuevos servicios o adaptar algunos ya existentes aprovechando las oportunidades que nos brindan las nuevas tecnologías. Este Proyecto comprende diferentes actuaciones que se engloban en dos líneas de acción. Dentro de la línea de acción de «Adaptación/modernización de servicios y recursos» y en la propuesta «Ecosistema Digital de Servicios Sociales y Dependencia», se encuentra la actuación objeto de la presente contratación, en el bloque de «Sistema de seguimiento y control de las prestaciones de servicios».

Este proyecto, según la cláusula Tercera del Convenio, debe cumplir con los hitos intermedios y la calendarización recogidos en su Anexo II y que se incluyen a continuación:

Línea actual	Semestre	Hito
I2	Q4 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haber planteado el diseño de al menos un Proyecto Piloto de la Consejería</li> <li>Haber redactado y preparado la documentación del 20 % de los expedientes de con-</li> </ul>



		tratación.
	Q2 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haber publicado las bases reguladoras de las subvenciones.</li> <li>Haber redactado y preparado la documentación del 80 % de los expedientes de contratación.</li> <li>Haber licitado el 60 % de los contratos de obras /servicios / suministros previstos.</li> <li>Haber realizado la primera certificación semestral de los contratos licitados.</li> <li>Primer informe de evaluación semestral de los proyectos piloto.</li> </ul>
	Q4 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haber adjudicado el 100 % de las subvenciones presupuestadas para 2022</li> <li>Haber realizado la segunda certificación semestral de los contratos licitados.</li> <li>Segundo Informe de evaluación semestral de los proyectos piloto.</li> </ul>
	Q2 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haber recibido la evaluación semestral del desarrollo de los proyectos</li> <li>Haber realizado la tercera certificación semestral de los contratos licitados.</li> <li>Tercer informe de evaluación semestral de los proyectos piloto.</li> </ul>
	Q4 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haber adjudicado el 100 % de las subvenciones presupuestadas en 2023.</li> <li>Haber cumplido con el calendario de pago y justificación establecido en las convocatorias de subvenciones.</li> <li>Evaluación de los proyectos financiados.</li> <li>Certificaciones finales de los contratos de obras/servicios /suministros</li> <li>Conclusiones de los Proyectos piloto</li> </ul>

### Etiquetado verde y etiquetado digital.

Con este contrato se va a ejecutar una intervención que no aparece definida con etiquetado verde, según se desprende de la consulta a la lista de Campos de intervención incluida en el Reglamento (UE) 2021/241 y en el Documento de Trabajo de los Servicios de la Comisión «Análisis del plan de recuperación y resiliencia, que acompaña a la Propuesta de Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España», por lo que se ha de considerar que tiene un impacto previsiblemente nulo o insignificante sobre los objetivos medioambientales.

Asimismo, al objeto de determinar la aportación de la actuación a los objetivos de carácter ecológico o digital, se computan las condiciones específicas al etiquetado que se recogen en los siguientes apartados del componente C22.I2:

- Apartado 6, relativo a la contribución del componente a la transición ecológica, establece que «El proyecto contribuye a la consecución de los objetivos medioambientales asumidos por la Unión Europea y por España (a través de su Plan Nacional Integrado de Energía y Clima - PNIEC). En particular, las reformas e inversión propuestas contribuyen en un 100% al objetivo de integración del clima y en un 40%, al objetivo medioambiental, según define el ámbito de intervención 026 Renovación de la eficiencia energética de las infraestructuras públicas, proyectos de demostración y medidas de apoyo del Anexo I del Reglamento 375/2018. Además, el proyecto respeta el principio de "no hacer daño significativo" de acuerdo con la normativa europea recogida en los artículos 3, letra b), y 17 del Reglamento sobre taxonomía de la UE».
- Apartado 7, relativo a la contribución del componente a la transición digital, recoge que «El componente contribuye a la transformación digital de la Administración Pública mejorando el gobierno electrónico y los servicios públicos digitales. Las inversiones permitirán la implementación de nuevas tecnologías y la automatización de servicios, así como la adquisición de equipos tecnológicos, software y licencias, refuerzo de la ciberseguridad y protección de datos personales y formación en nuevas tecnologías y técnicas de los funcionarios. De este modo se logra aumentar la eficiencia de las AAPP y su personal, al mismo tiempo que se modernizan los servicios

sociales. En concreto:

- La línea C22.I2 incluye la transformación tecnológica de los servicios sociales y las entidades del tercer sector de acción social y la digitalización de las infraestructuras de protección residencial de niños, niñas y adolescentes, en especial con necesidades especiales o migrantes no acompañadas. Se podría aplicar el campo de intervención 11, "Soluciones de TIC para la Administración, servicios electrónicos, aplicaciones", con un coeficiente de 100%».

**Cumplimiento del principio de «no causar perjuicio significativo» al medio ambiente o principio de DNSH (do not significant harm):**

En la ejecución de las actuaciones contratadas se ha de velar para que no se perjudique significativamente al Medio Ambiente, de acuerdo con el artículo 17 del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088- no causar un daño significativo al medio ambiente, y en concreto, al quedar determinado que la medida tiene un impacto previsiblemente nulo o insignificante sobre los objetivos medioambientales tras realizar la autoevaluación requerida en la Instrucción 2/2023 2/2023 de la Dirección General de Contratación de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, conforme a a las condiciones específicas que figuran en el apartado 8 del C22.I2.

Por otro lado, y resultado de la referida evaluación practicada, se han determinado, conforme a la justificación sustantiva incluida en el citado apartado 8 y prevista para los siguientes objetivos medioambientales en cuanto al principio de DNSH, los siguientes requisitos técnicos de obligado cumplimiento que han de incorporarse como requisito técnico al Pliego de Prescripciones Técnicas y que han de considerarse como obligación esencial a efectos de una posible resolución del contrato en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares :

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Transición a una economía circular, incluidos la prevención y el reciclaje de residuos. ¿Se espera que la medida (i) dé lugar a un aumento significativo de la generación, incineración o eliminación de residuos, excepto la incineración de residuos peligrosos no reciclables; o (ii) genere importantes ineficiencias en el uso directo o indirecto de recursos naturales en cualquiera de las fases de su ciclo de vida, que no se minimicen con medidas adecuadas; o (iii) dé lugar a un perjuicio significativo y a largo plazo para el medio ambiente en relación a la economía circular?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Los equipos utilizados cumplirán con los requisitos de eficiencia de materiales establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / EC para servidores y almacenamiento de datos, u ordenadores y servidores de ordenadores o pantallas electrónicas. Los equipos no contendrán las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE, excepto cuando los valores de concentración en peso en materiales homogéneos no superen los enumerados en dicho anexo. Al final de su vida útil, el equipo se someterá a una preparación para operaciones de reutilización, recuperación o reciclaje, o un tratamiento adecuado, incluida la eliminación de todos los fluidos y un tratamiento selectivo de acuerdo con el Anexo VII de la Directiva 2012/19 / UE.</li> </ul>
---	--

Hay que mencionar además que en esta modificación del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se contempla la incorporación de la obligación para el contratista y para el subcontratista de aportar una declaración responsable del cumplimiento del principio DNSH.

**Mecanismo de prevención, detección y corrección de fraude, la corrupción y los conflictos de interés. Declaración de Ausencia de Conflicto de Intereses (DACI):**

Por Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía de fecha 27 de abril de 2022 se aprobó el Plan de medidas antifraude para la gestión de los fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Comunidad Autónoma de Andalucía. En cumplimiento del citado Plan, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia realizó la adaptación al mismo con fecha 27 de mayo del 2022, cuya última versión, de 6 de septiembre de 2022, contempló una esquematización y modificación de estructura y se ha procedido en relación a la fase de preparación en la que se encuentra este procedimiento de licitación a la cumplimentación del Anexo II de indicadores de señales de alerta, así como a la comprobación de las

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 53 / 56
VERIFICACIÓN	NjyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



mismas conforme al Anexo VII del mismo.

El citado Plan Antifraude establece los mecanismos de comprobación de posibles conflictos de intereses, habiéndose cumplimentado las correspondientes declaraciones por todos los intervinientes en el proceso de contratación en esta fase de preparación del expediente. Se ha implementado en la intranet de la Agencia un enlace para el acceso al canal de denuncias puesto en marcha por la Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción.

En este expediente se va a incorporar un test de conformidad o check list de verificación de medidas antifraude en el formato de lista de comprobación de banderas rojas que recoge el Anexo VII del Plan de Medidas Antifraude.

#### **Ausencia de doble financiación**

Respecto a la presente contratación, que consiste en el diseño, desarrollo e implementación de un Sistema de Seguimiento y Control de las prestaciones de servicios de dependencia, se verifica la ausencia de doble financiación del contrato tras comprobarse en la Base de Datos Nacional de Subvenciones (en adelante BDNS) que en la actualidad no está previsto conceder ayuda alguna destinada con el mismo objeto de la referida compraventa. A estos efectos consta en el expediente los informes de las consultas realizadas en la BDNS.

Por otro lado, y respecto a la ayuda de Estado, el apartado h) del Componente 22. I2, recoge expresamente que «no hay concesión de una ventaja directa o indirecta mediante fondos estatales, ya que no se conceden subvenciones directas, préstamos, garantías, inversión directa en el capital de compañías y beneficios en especie ni renuncia a ingresos o la exoneración de la obligación de pago de multas u otras sanciones pecuniarias. De esta forma, las empresas a las que se conceda la ejecución de los proyectos no obtendrán una ventaja, ya que la situación financiera de la empresa no mejora como resultado de la intervención estatal en otros términos que las condiciones normales de mercado". Se anexa al respecto el modelo previsto en el Anexo III.D de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, cumplimentado.

#### **Cumplimiento de las obligaciones de información previstas en el artículo 8.2 de la Orden HFP/1030/2021 así como la identificación del perceptor final de los fondos**

Según lo dispuesto en el artículo 8.2 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, las empresas adjudicatarias deberán:

- Aceptar la cesión de datos entre las Administraciones Públicas implicadas para dar cumplimiento a lo previsto en la normativa europea que es de aplicación y de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (Anexo del PCAP).
- Presentar una declaración responsable relativa al compromiso de cumplimiento de los principios transversales establecidos en el PRTR y que pudieran afectar al ámbito objeto de gestión (Anexo del PCAP).
- Acreditar la inscripción en el Censo de empresarios, profesionales y retenedores de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria o en el Censo equivalente de la Administración Tributaria Foral, que debe reflejar la actividad efectivamente desarrollada en la fecha de participación en el procedimiento de licitación.
- Presentar una declaración responsable, conforme al modelo del Anexo del PCAP, donde se indique el nombre y fecha de nacimiento de la persona o personas titulares reales de la entidad beneficiaria de los fondos del PRTR, tanto de la propia persona contratista como de las posibles

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 54 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

subcontratistas, tal y como se define “el titular real” en el punto 6 del artículo 3 de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento y del Consejo, en los términos en los que se determine por el Ministerio de Hacienda y Función Pública, con la finalidad de dar cumplimiento a la exigencia del artículo 22.d) del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, al objeto de cumplir con la obligación exigida a esta Agencia en el artículo 10 de la Orden HFP/1031/2021 de aportar información sobre la identificación del perceptor final de los fondos.

No obstante, hasta tanto se determine por el Ministerio competente en materia de Hacienda los términos en que, a estos efectos, ha de identificarse el titular real de la persona perceptora de los fondos del PRTR, de conformidad con lo dispuesto en el precitado punto 6 del artículo 3 de la Directiva (UE) 2015/849, y en en el artículo 4 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (en la redacción dada al mismo por el apartado 2 por el art. 3.4 del Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril) se entenderá por titular real:

- i.** La persona o personas físicas por cuya cuenta se pretende obtener los fondos o ejecutar las actuaciones propias del contratista.
- ii.** La persona o personas físicas que en último término posean o controlen, directa o indirectamente, un porcentaje superior al 25 por 100 del capital o de los derechos de voto de una persona jurídica perceptora de fondos o contratista, o que por otros medios ejerzan el control, directo o indirecto, de la gestión de una persona jurídica perceptora de fondos o contratista. Se exceptúan las sociedades que coticen en un mercado regulado de la Unión.
- iii.** En el supuesto de que no exista una persona física que posea o controle, directa o indirectamente, un porcentaje superior al 25 por 100 del capital o de los derechos de voto de la persona jurídica perceptora de fondos o contratista, o que por otros medios ejerza el control, directo o indirecto, de la persona jurídica perceptora de fondos o contratista, se considerará que ejerce dicho control el administrador o administradores o la persona física representante del administrador persona jurídica perceptora de fondos o contratista.
- iv.** La persona o personas físicas que sean beneficiarias o controlen un porcentaje superior al 25 por 100 de los bienes de una persona o instrumento jurídico perceptor de fondos o contratista, o, cuando los beneficiarios estén aún por designar, la categoría de personas en beneficio de la cual se ha creado o actúa principalmente la persona o instrumento jurídico.
- v.** Cuando no exista una persona física que posea o controle directa o indirectamente el 25 por 100 o más de los bienes mencionados en la letra anterior, tendrá la consideración de titular real la persona o personas físicas en última instancia responsables de la dirección y gestión del instrumento o persona jurídica, incluso a través de una cadena de control o propiedad.
- vi.** En el caso de Fundaciones o Asociaciones, tendrán la consideración de titulares reales las personas naturales que posean o controlen un 25 por 100 o más de los derechos de voto del Patronato u órgano de representación de la Asociación, teniendo en cuenta los acuerdos o previsiones estatutarias que puedan afectar a la determinación de la titularidad real. Cuando no existan personas naturales que cumplan estos requisitos, tendrán la consideración de titular real los miembros del Patronato y, en el caso de las Asociaciones, los miembros del órgano de representación o Junta Directiva.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 55 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## Comunicación

En el artículo 34.2 del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero, se exige que los perceptores de los fondos de la Unión harán mención del origen de esta financiación y velarán por darle visibilidad, incluido, cuando proceda, mediante el emblema de la Unión y una declaración de financiación adecuada que indique “*financiado por la Unión Europea–NextGenerationEU*”, en particular cuando promuevan las acciones y sus resultados, facilitando información coherente, efectiva y proporcionada dirigida a múltiples destinatarios, incluidos los medios de comunicación y el público. Estas obligaciones están especificadas en el artículo 10 del Acuerdo de Financiación entre la Comisión y el Reino de España y en el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre.

En Sevilla, a fecha de firma digital.

### Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fdo.: Alberto Rodríguez Vela

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		10/10/2023 09:17:24	PÁGINA: 56 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGw78waqfOQG5gCE5ynmtzDqZ7as	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	