Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Consumo

Pliego de Prescripciones Técnicas

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL MANTENIMIENTO, MEJORA Y EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN RED DE ALERTAS SANITARIAS.

Gestión de Proyectos

Versión: 02.00

RAFAEL GARCIA ALTEA		29/12/2023 08:47:52	PÁGINA: 1 / 26
VERIFICACIÓN	NJyGwAj46tW1Lt75GjSphbp1fDnO0a	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Indice de contenido

Sumario

3 Prestaciones a realizar....4
4 Condiciones de la prestación del servicio....6
5 Adecuación y capacitación del equipo técnico....7
6 Formación continua....8
7 Horario de la prestación del servicio....8
8 Lugar de Realización de los trabajos....8
9 Fases en la prestación del servicio....9
9.1 Fase de lanzamiento o asimilación del conocimiento por parte del adjudicatario del servicio actual....9
9.2 Fase de prestación real del servicio....9
9.3 Fase de traspaso o reversión del servicio....9
10 Productos finales....10
11 Plazo de ejecución y carga de trabajo mínima....11
12 Control de calidad....12
13 Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)....12
14 Penalizaciones....15
15 Periodo de garantía....16
16 Dirección del proyecto....16
17 Interoperabilidad....17
18 Normalización de fuentes y registros administrativos....17
19 Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos....18
21 Seguridad....18
22 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas....19
23 Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía....19
24 Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos....19
25 Uso de certificados y firma electrónica....20
26 Carpeta ciudadana....20
27 Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos....20
28 Accesibilidad Web....20
29 Apertura de datos....21
30 Apertura de Servicios....21
31 Cláusula liberación software....22
32 Propiedad intelectual....22
33 Secreto profesional y protección de datos personales....22

1 Introducción

El sistema de Vigilancia Epidemiológica de Andalucía tiene por finalidad la detección, intervención temprana e investigación de amenazas para la salud de la población. Cuenta con una red profesionales que cubren todo el territorio, ubicados en Distritos Sanitarios, Hospitales, Delegaciones Provinciales y Consejería de Salud y Consumo, que actúan con protocolos y metodología previamente establecidos; asimismo cuenta con el soporte de un sistema de información denominado "Red de Alerta". Este sistema ha mostrado su utilidad en situaciones previas, dando soporte a la gestión de unas 15.000 alertas y Enfermedades de Declaración Obligatoria (EDO) antes de 2020.

La aparición de COVID-19 ha supuesto un reto importante para este sistema de información, multiplicándose en varios órdenes de magnitud la volumetría de la aplicación, tanto en el número de operadores como sobre todo en el número de número de registros, y aumentándose tanto la tipología de información a incluir en el sistema como sus necesidades en cuanto a explotación de datos (consecuencia de las características de la enfermedad). Asimismo ha provocado una especial criticidad de la aplicación al ser la única que aglutina todas las declaraciones de casos de Covid-19.

El sobreesfuerzo y el entorno cambiante en los sistemas de información con los que se integra hace preciso un mantenimiento correctivo y evolutivo que corrija las incidencias y funcionamientos defectuosos de la misma lo antes posible para garantizar la eficacia de la vigilancia epidemiológica y qu ele permita incorporar nuevas funcionalidades cuando el entorno o los usuarios lo demanden.

Por todo ello, en aras de una optimización en el uso del sistema y una mejora en la explotación de los datos generados, se requiere llevar a cabo una serie de desarrollos para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, los compromisos de control de la Consejería y una mayor eficacia en el funcionamiento de la aplicación.

Puesto que el servicio de informática de la Consejería de Salud y Consumo no dispone de recursos personales ni materiales para garantizar en tiempo y forma el desarrollo de los correctivos y evolutivos necesarios, se hace necesario contratar este servicio.

2 Ámbito de aplicación

La Consejería de Salud y Consumo, en las materias de su competencia relacionadas con la vigilancia epistemológica, dispone en la actualidad del sistema de información Red de alertas Sanitarias, que se encuentra integrado con los siguientes siguientes sistemas de información corporativos:

- Diraya (BDU)
- Módulo de pruebas analíticas
- @firma

Las plataformas tecnológicas que soportan los diferentes sistemas son:

- Arquitectura cliente / servidor en estructura de 3 capas
- Servidores de base de datos con Linux y SGBD Oracle

- Servidores de aplicaciones JBOSS con sistemas operativos Linux, Unix y Microsoft.
- Redes de comunicaciones bajo protocolo TCP/IP y productos asociados
- Estaciones de trabajo, con sistema operativo Windows 8 o superior

Para que el sistema de información pueda seguir evolucionando y respondiendo a las nuevas necesidades de negocio de la Consejería, se acometan las ampliaciones de funcionalidades, las mejoras necesarias en las existentes y sean resueltas, con la agilidad requerida, las incidencias técnicas que aparecen durante la explotación de diaria de estas, la Consejería necesita contratar los recursos técnicos suficientes que le permita resolver eficazmente y con prontitud todos estos trabajos, con sujeción a los parámetros de calidad comprometidos que son objeto también del presente pliego.

3 Prestaciones a realizar

El servicio contratado deberá responder a las necesidades de mantenimiento, mejora y adaptaciones correctivas y evolutivas del sistema de información Red de alertas Sanitarias que se requiera en cada momento, con sujeción a los parámetros de calidad comprometidos para los trabajos incluyendo la realización de las siguientes prestaciones:

- Análisis de la estrategia y mejora continua de los Sistemas de Información:

✔ Identificar las necesidades de negocio de los usuarios y realizar la definición de las características que deberá cumplir el producto software a mantener.

✔ Elaborar, a partir de los requisitos generales definidos en el documento de Especificación de Requisitos, Planes de Pruebas de Aceptación con la visión del usuario final.

✔ Obtener un conocimiento suficiente del dominio del problema como para poder comunicarse eficazmente con clientes y usuarios.

✔ Comprender los procesos de negocio, modelarlos y optimizarlos.

✔ Obtener el conocimiento sobre el entorno tecnológico actual y la arquitectura de servicios.

- Soporte a la Red de alertas Sanitarias:

✔ Resolución de las incidencias en los módulos funcionales que componen los sistemas y documentación de la solución a las mismas mediante las herramientas que la Consejería dispone.

✔ Soporte telefónico, ocasional, al usuario para la resolución de dudas relacionadas con la funcionalidad y operativa del sistema.

✔ Mantenimiento, actualización y elaboración de toda la documentación funcional y técnica correspondiente.

✔ Solicitud y explotación de la información contenida en los sistemas, ante peticiones concretas.

- Mantenimiento y Adecuación de los Sistemas de Información,

✔ Modificaciones a los módulos funcionales actualmente en producción, para su corrección y

optimización, así como para incorporar posibles cambios requeridos por la Consejería.

✔ Adecuación a los continuos desarrollos y modificaciones en el proceso de facturación de conformidad con las instrucciones emitidas periódicamente por la Consejería competente en materia de Hacienda para su integración con la plataforma habilitada por la misma.

✔ Elaboración de análisis de impacto sobre nuevos procesos que se precisen incorporar a los sistemas de información de la Consejería.

✔ Elaboración/actualización de la documentación funcional y técnica correspondiente, tanto de los sistemas de información como de las plataformas en los que se apoyan.

✔ Actualización y elaboración, en su caso, de toda la documentación relacionada con la instalación, configuración, optimización, explotación, etc. de los sistemas de la Consejería.

✔ Resolución y documentación de las incidencias derivadas de la explotación de los sistemas, en relación con el software de base, las bases de datos, puestos cliente, etc.

✔ Transferencia de información y conocimientos al personal técnico de soporte de la Consejería, según necesidades de la Organización.

- Control y Seguimiento de plazos, hitos, y situación de los sistemas de información:

✔ Asegurar el cumplimiento de la planificación y de las tareas de desarrollo, documentación, formación, implantación o de cualquier otra tarea ligada al ciclo de vida de un sistema de información.

✔ Facilitar la información de planificación y seguimiento de los sistemas a través de herramientas disponibles en la Consejería.

✔ Comunicar a las personas que se indiquen desde la Consejería cualquier incumplimiento de plazos o de cualquier otra índole ligada al ciclo de vida de un sistema de información.

✔ Asegurar que la información requerida para cada sistema se encuentra al día.

✔ Elaborar los informes de esfuerzos, gastos o de cualquier otra índole ligado a los sistemas de información con la periodicidad que se establezca desde la Consejería.

- Aseguramiento de la Calidad:

✔ Aseguramiento de la gestión de la configuración de los sistemas y entornos, validando el software, la documentación y lo sistemas base (Tomcat/Jboss, JDK, Trew@, …) asociados y verificando que son coherentes entre sí, normalizados y autosuficientes para la correcto instalación, operación y explotación.

✔ Aseguramiento del mantenimiento de los sistemas dentro de los márgenes de usabilidad, seguridad, rendimiento, disponibilidad, documentación y funcionalidad. Asimismo, debe asegurar la disponibilidad del código fuente y que éste se mantiene dentro de los márgenes de calidad establecidos por la Consejería de Salud.

✔ Proponer procedimientos que permitan la mejora de cualquiera de los procesos involucrados en los mantenimientos de desarrollo de software.

✔ Garantizar una documentación homogénea asociada a los proyectos teniendo como base la especificada en la metodología establecida en la Consejería.

✔ Reducir lo máximo posible el impacto del aseguramiento de la calidad, de la gestión de la configuración y la homogeneidad de los productos elaborados en los plazos de implantación y mantenimiento de los sistemas.

✔ Soporte a los equipos de desarrollo y responsables de proyecto para la resolución de dudas referentes a la normativa, la documentación, el procedimiento de trabajo o las comprobaciones de calidad del código existentes en la Consejería.

Para la consecución de un modelo de gestión integral del desarrollo, la empresa adjudicataria dispondrá de una herramienta para la gestión de las incidencias y peticiones de trabajo y el despacho de las mismas al equipo de proyecto del presente contrato, para realizar la medición de los indicadores, para gestionar entregables y para realizar los pasos a pruebas y producción. Asimismo, la Consejería incorporará dentro de la misma herramienta la gestión de las incidencias de usuario sobre los sistemas de información siendo éstas atendidas por los Responsables de Proyecto.

Los licitantes deberán adaptarse al actual procedimiento de trabajo de la Consejería de Salud y Consumo. No obstante, deberán presentar su propuesta de modelo de funcionamiento del presente servicio en el que se especifique como van a gestionar las prestaciones requeridas para el presente contrato, indicando la función de cada uno de los perfiles implicados, las comunicaciones entre ellos, los entregables generados durante el proceso, la adecuación de los equipos a periodos de fuertes cargas de trabajo y los tiempos estimados de puesta en marcha del servicio. Asimismo, deberán indicar las herramientas que utilizarán para darle cobertura a todo el proceso.

Acorde al modelo de funcionamiento:

- La empresa adjudicataria establecerá los medios que permitan evaluar de manera periódica y automatizada el servicio prestado por su departamento de Desarrollo.

- La empresa adjudicataria deberá realizar la puesta en marcha y configuración completa de las herramientas, así como las labores de formación y migración de datos que pudieran ser necesarias. El adjudicatario deberá asumir los costes asociados a la compra, en su caso, o mantenimiento de licencias que pudieran conllevar las herramientas utilizadas para realizar esta labor durante la duración del presente contrato.

4 Condiciones de la prestación del servicio.

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, las empresas licitantes deberán ofrecer un servicio integral de mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo, y mejora para la Red de alertas Sanitarias, que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos a las necesidades de actualización, mejora y evolución funcional de los sistemas, para que éstos puedan seguir respondiendo a las crecientes necesidades de gestión de las áreas usuarias.

Los licitantes también deberán tener en cuenta la evolución tecnológica de los sistemas de la Consejería de Salud y Consumo, al objeto de mantenerlos en unas condiciones óptimas de explotación y alineado con la arquitectura tecnológica de la Consejería y de la Junta de Andalucía.

No es objetivo del este servicio contratar un equipo estático de personas sino el disponer de un servicio

integral de mejora y mantenimiento del Sistema de información Red de alertas Sanitarias ligados a una orientación a cumplir los estándares de plazos y calidad previamente establecido al inicio del contrato.

De este modo, las compañías licitantes deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio y no a los recursos, debiendo concretar en sus respectivas ofertas el nivel de flexibilidad ofrecido en cuanto a composición del equipo de trabajo, ubicación del mismo (que podrá ser tanto en las oficinas de la Consejería como en las del licitante, incluyendo soluciones mixtas), disponibilidad de equipos expertos y factoría de software para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajos, etc.

El equipo de trabajo ofrecido deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de los sistemas, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos en el mismo como para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de la Consejería más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas.

El equipo de trabajo deberá aportar, por un lado el conocimiento del negocio del área de Vigilancia epidemiológica de la Consejería de Salud y Consumo de cara a ofrecer valor añadido para la integración o la aparición de nuevas necesidades y mejoras y que estas sean lo más flexibles al sistema y, por otro, el suficiente conocimiento funcional en este tipo de entornos, de manera que la necesaria adaptación del equipo para conocer con detalle las necesidades concretar de la Consejería se vea reducida lo más posible.

El equipo de trabajo debe asumir el procedimiento de trabajo de la Consejería y cumplir con las especificaciones marcadas por la misma.

El equipo de trabajo deberá estar plenamente incorporado al inicio del contrato y durante la vigencia del mismo y deben ser relacionados en la oferta del adjudicatario. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación por escrito, detallada y suficiente, explicativa del motivo del cambio. Se presentará al Director del Proyecto.

- Presentación de posibles candidatos para el perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretenda sustituir, donde el adjudicatario deberá información por escrito a la Consejería acerca de la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de los nuevos recursos.

- Aceptación por la Dirección del proyecto del candidato propuesto.

Tras el análisis del informe por parte de la Dirección del proyecto, ésta lo autorizará si así lo considera y con las condiciones o limitaciones que considere convenientes. Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al desarrollo del servicio debido a sustituciones de sus componentes del equipo base, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento, sin coste adicional para la Consejería, durante el tiempo necesario. El plazo de solapamiento mínimo entre perfil entrante y el saliente será de un mes.

Queda establecido que la gestión del equipo de trabajo del adjudicatario es de su única responsabilidad. No obstante, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del equipo de trabajo que ejecuta los servicios en todos los entornos, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento y el impacto en los niveles de calidad del servicio, imagen y la dedicación adicional de personal de Consejería que una rotación inadecuada lleva asociada. Por rotación planificada se entiende aquella comunicada a la Consejería con un mes de antelación a que se produzca la salida, única con el solapamiento del recurso entrante con el saliente para la adecuada transferencia de conocimientos durante un periodo no inferior a un mes.

5 Adecuación y capacitación del equipo técnico

La empresa adjudicataria deberá garantizar y asegurar la adecuación técnica y capacitación de los recursos asignados al servicio para cada uno de los ámbitos tecnológicos descritos en el expediente. A tal efecto, esta Consejería se reserva la posibilidad de realizar entrevistas técnicas selectivas a los integrantes del servicio, presencial en cualquier momento del ámbito temporal del contrato.

El citado equipo deberá dominar, al menos, los siguientes conocimientos tecnológicos:

- Bases de datos: Oracle
- Especificaciones J2EE (JSP/JSF, Servlets, Facelets, JPA,…)
- Frameworks de propósito general o específico (Struts, Spring,…)
- Herramientas de programación e integración continua: Maven, Subversion, Artifactory, Jenkins y manejo de IDEs.
- Herramientas para asegurar la calidad de los sistemas: Sonar, JUint, JMeter, Selenium,…
- Comunicaciones: TCP/IP, HTTP, HTTPS, etc.
- Seguridad: SHTML, SSL, SET, etc.
- Elementos habilitantes de la Administración Electrónica de la junta de Andalucía (@firma, Port@firmas,...)
- Tecnologías para el desarrollo de servicios web y integraciones.
- Sistemas de B.I. Pentaho

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

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el adjudicatario, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, el adjudicatario deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y capacitación similar) al menos quince días naturales antes del cambio. Este periodo de solape no supondrá coste para la Consejería.

6 Formación continua

El adjudicatario se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte de la arquitectura del proyecto u otras que estén previstas implantar y que la consejería informe con, al menos, un mes de antelación.

7 Horario de la prestación del servicio

El contrato se enfoca bajo una modalidad de servicio, y se exige un equipo de trabajo suficiente con servicio no presencial. Debe estar adaptado en número, especialización técnica, y horario de trabajo a las necesidades concretas que se producen en los diferentes ámbitos horarios a lo largo del servicio. Se considera horario habitual el comprendido de lunes a viernes entre las 08:00 horas y las 20:00 horas.

Ante una incidencia crítica del sistema causada por un mal funcionamiento de software entregado en el marco de este contrato o la necesidad de hacer cambios con parada en el sistema fuera de horas habituales de trabajo, los licitantes deberán comprometerse a prestar un servicio con total disponibilidad horaria (incluyendo de forma puntual noches, sábados, domingos y festivos), según lo exija la criticidad o urgencia de determinados eventos en los sistemas de información (como resolución de incidencias, implantación y subidas de entorno urgentes, trabajos programados, monitorización proactiva, etc.) combinando el servicio presencial y remoto en función de las necesidades y empleando la modalidad más operativa y eficaz.

Las ofertas deben detallar el compromiso de adaptación en los horarios y modalidad de prestación del servicio remoto, en función de los requerimientos de la Consejería, de la coyuntura existente, o para mejorar la operatividad del servicio una vez haya transcurrido un tiempo desde la implantación inicial y se tengan datos más concretos de las necesidades reales. Cualquier cambio en los horarios o modalidades de prestación del servicio debe ser consensuado y aprobado previamente por la Consejería de Salud y Consumo. Se consideran especialmente críticos los intervalos horarios comprendidos entre las 8:00 h. y las 20:00 h. por ser periodos de máxima actividad en las aplicaciones de negocio más importante de la Consejería.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria y de sus delegados impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores siendo la Consejería de Salud y Consumo del todo ajena a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas. Corresponde asimismo a la empresa contratista de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquier otra manifestación de las facultades del empleador. No obstante, es responsabilidad exclusiva del adjudicatario, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.

8 Lugar de Realización de los trabajos

El equipo de trabajo realizará sus tareas de forma habitual, en las siguientes ubicaciones:

- Cualquiera de las dos sedes de los servicios centrales de la Consejería de Salud y Consumo en Sevilla. Se contempla en este contrato que en caso de traslado de ubicación de los Centros de Proceso de Datos durante el periodo de vigencia del contrato a otra ubicación, este hecho puede llevar asociado que se deba realizar un traslado físico del personal que, de manera presencial, preste el servicio objeto de este contrato.

- De manera remota desde instalaciones del adjudicatario.

Es responsabilidad de la empresa contratista facilitar a sus trabajadores los medios materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo.

9 Fases en la prestación del servicio

9.1 Fase de lanzamiento o asimilación del conocimiento por parte del adjudicatario del servicio actual

Antes de la ejecución real del contrato, el proveedor deberá adquirir los conocimientos necesarios para la prestación de los servicios requeridos en este pliego. A este periodo se le denomina fase de lanzamiento.

En la oferta se deberá describir claramente:

- Plan de lanzamiento o asimilación del conocimiento (definición de subfases, hitos, duración,)
- Descripción de la metodología utilizada
- Descripción del equipo y responsabilidades
- Definición y descripción de la subfase de estabilización del servicio (comprendida en el inicio de la fase de prestación real del servicio) y valores de los ANSs durante esta subfase.
- Plan de contingencia y mitigación de riesgos
- Criterios de fin de transición

Durante esta fase, se entregará a la empresa la documentación disponible y se le transferirá el conocimiento existente.

La empresa adjudicataria deberá completar la documentación y hacer todas las contribuciones que estime necesarias para ofrecer los servicios con la calidad requerida. La duración de esta fase en ningún caso deberá ser superior a un mes.

9.2 Fase de prestación real del servicio

Durante esta fase, la empresa adjudicataria realizará por sus propios medios la prestación de los servicios contratados, con los criterios definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que deberá proponer, aplicables y revisables según los procedimientos establecidos por la Consejería. Esta fase coincidirá con el comienzo de la ejecución real del contrato. Después de un periodo de estabilización de 1 mes, se comenzará la medición de los servicios y las penalidades, de incurrirse en ellas, y se empezarán a aplicar los ANS.

9.3 Fase de traspaso o reversión del servicio

Con la suficiente antelación sobre la terminación de la relación contractual con la empresa adjudicataria, ya sea en el caso de la finalización normal del contrato o en el caso de que no existiese voluntad y/o entendimiento mutuo sobre la continuidad del servicio y siempre que resulte procedente deberá realizarse el traspaso de toda la documentación y del conocimiento desde la empresa adjudicataria al personal interno de la Consejería o a una tercera empresa, si ha lugar. La duración de esta fase en ningún caso deberá ser superior a un mes.

En la oferta se deberá describir claramente:

- El plan de traspaso o reversión (Plan de Transferencia Tecnológica)

- Descripción de la metodología utilizada
- Descripción del equipo y responsabilidades
- Criterios de fin de traspaso o reversión

Durante esta fase se deberá:

- Mantener y cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos en la fase de prestación real del servicio, de tal forma, que se mantengan los niveles de calidad de prestación del servicio contratado.
- Finalizar todos los trabajos y tareas en curso registradas hasta el último día de contrato inclusive.

10 Productos finales

Las tareas objeto del presente contrato deberán hacerse en el marco de la metodología de planificación, desarrollo y mantenimiento de sistemas de la Consejería y el Sistema de Aseguramiento de la Calidad (complementarios a las especificaciones de la iniciativa MADEJA de la Junta de Andalucía), debiendo entregar el adjudicatario toda aquella documentación técnica, de usuario, de seguimiento y gestión del proyecto, etc. contemplada, así como cualquier documentación adicional que, a juicio del Director del Proyecto, sea necesaria para alcanzar los objetivos del proyecto en cada momento

Con carácter general la documentación mínima entregar en los trabajos incluirá los siguientes documentos:

Especificación de Requisitos. Documentos que recogen los requisitos funcionales y no funcionales exigidos a la aplicación. Dentro de esta categoría se encuentran los siguientes productos:

✔ Especificación de Requisitos de Usuario. Documento en el que se recogen todas las expectativas de cara al resultado final del futuro sistema.

✔ Especificación de Requisitos del Sistema. Describe la arquitectura del Sistema y la solución de construcción elegida.

Documentación del sistema. Documentación asociada al desarrollo de la aplicación. Entre los productos de esta categoría se encuentran los siguientes:

✔ Análisis Funcional. Descripción funcional del software que sea necesario desarrollar.

✔ Diseño Técnico. Descripción técnica del software que sea necesario desarrollar.

✔ Código Fuente. Programas objeto instalados y en perfecto funcionamiento con los cambios y nuevas funcionalidades que se acometan para cubrir las necesidades funcionales determinadas por la Consejería.

✔ Plan de Pruebas. Documentos que recopilan los diferentes juegos de pruebas aplicables, así como los resultados obtenidos tras su ejecución.

✔ Manual de Implantación / Pase a Producción: Descripción de todas las operaciones y procedimientos

necesarios para el funcionamiento de la aplicación para su pase al entorno de producción / explotación del sistema.

✔ Manual de Operación del Sistema. Descripción de todas las operaciones y procedimientos necesarios para el funcionamiento de la aplicación, en cualquier tipo de circunstancias, incluyendo condiciones extraordinarias y gestión de errores.

✔ Manual de Usuario. Descripción del funcionamiento del sistema dirigido al usuario final del mismo.

✔ Planes de formación en aquellas funcionalidades que la requieran, para la transmisión de información y conocimientos al personal encargado de la atención al cliente y al personal del CAU, según necesidades de la Consejería.

Documentación de gestión. Documentación de gestión del proyecto, donde cabe destacar los siguientes productos:

✔ Plan de Calidad. Documento que recoge las buenas prácticas en la realización de un desarrollo software y para asegurar la continuidad del proyecto y su instalación, aun cuando los equipos que realicen estas tareas sean completamente distintos.

✔ Plan de Proyecto. Documento que recoge aspectos fundamentales de la organización y gestión del proyecto entre los que obligatoriamente deben incluirse: la descripción del proyecto, la organización y estructura del mismo, su planificación, la relación de entregables y la descripción de la implantación del Sistema de Calidad al proyecto.

✔ Plan detallado del proyecto. Documento de uso generalizado a lo largo del proyecto que recopila la planificación temporal del mismo y en el que se detallan las actividades en el que se desglosa la ejecución del proyecto, así como los hitos intermedios identificados.

✔ Informe de Cierre: Documento que recoge la situación del proyecto en el momento de su finalización, la evaluación del mismo, la propuesta de nuevas iniciativas y el listado de todos los entregables generados.

✔ Informes de seguimiento con la periodicidad que se fije por la Consejería al inicio del proyecto. Todas las reuniones que se organicen durante el proyecto deben ir acompañadas de un documento previo a su realización denominado Agenda de la Reunión, donde se indican los temas a tratar en la misma. Tras la realización de la reunión, se elabora el Acta de la Reunión, que recoge los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado la reunión.

✔ Cualquier otro tipo de informe de gestión o planificación que se solicite por la Consejería durante la ejecución del proyecto.

✔ Memorias anuales o con la periodicidad que determine la Consejería.

Las formas que pueden adoptar los documentos anteriormente citados serán los indicados por la Consejería a lo largo del contrato, pudiendo ser tanto documentos físicos como contenidos en herramientas de gestión del conocimiento o la información.

11 Plazo de ejecución y carga de trabajo mínima

El periodo de ejecución de este servicio se extiende desde el día siguiente a la fecha de firma del contrato hasta dos años después, con una dedicación proporcional a la asignación económica de cada anualidad

fijada en el correspondiente PCAP, y que se fija al menos en las horas :

	Nº Horas 2024	Nº Horas 2025	Nº Horas 2026
Horas/profesional	2.275	3.387	1.135

Esta dedicación se ha calculado con los importes mínimos de licitación, y se modificará en función de la oferta que se realice. Con respecto a los perfiles profesionales, se entenderá que la oferta se compone de la proporción adecuada de Jefe de proyecto, analistas de negocio y desarrolladores para realizar las funciones encomendadas al servicio que se debe prestar.

La estimación inicial de esfuerzos es la siguiente:

Cálculo Presupuesto Licitación			
	2024	**2025**	**2026**
Horas Gestor de Proyecto	68,0	120,0	32,0
Horas Analista de Negocio	360,0	615,0	180,0
Horas Desarrollador	1.847,0	2.652,0	923,0
Total Horas	**2.275,0**	**3.387,0**	**1.135,0**
Importe Gestor de Proyecto	3.852,20 €	6.798,00 €	1.812,80 €
Importe Analista de Negocio	16.462,80 €	28.123,95 €	8.231,40 €
Importe Desarrollador	66.122,60 €	94.941,60 €	33.043,40 €
Total Importe Sin IVA	86.437,60 €	129.863,55 €	43.087,60 €
Total Importe Con IVA	**104.589,50 €**	**157.134,90 €**	**52.136,00 €**
Presupuesto Sin IVA	259.388,75 €		
Presupuesto Con IVA	**313.860,39 €**		

12 Control de calidad

La calidad del servicio contratado se controlará fundamentalmente a través del seguimiento del grado de cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio para el soporte y con la respuesta en tiempo y calidad requeridos a los nuevos requisitos. Asimismo, la Consejería establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos en el marco de referencia del plan establecido específico de calidad aplicable al presente proyecto que, adaptándose a la metodología de desarrollo del proyecto, deberá cumplir las directrices del “Plan General de Garantía de Calidad para el desarrollo de equipos lógicos”. La superación de estos controles será requisito indispensable para proceder a la certificación y correspondiente abono de los trabajos.

13 Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Como medio para garantizar la calidad de los servicios suministrados, se establecerán unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos Acuerdos de Nivel de Servicio podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad de servicio efectivamente suministrado. Los recursos tanto humanos como de otra índole disponibles para servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes en cada momento. Los Acuerdos de Nivel de Servicio se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la

calidad de servicio real suministrado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

La medición de los indicadores del ANS definidos se llevará a cabo mediante la programación de las herramientas de gestión que se utilicen y que aportarán informes automatizados con la periodicidad que se determine, si bien la medición de dichos indicadores del ANS no estará condicionada a la disponibilidad de estos informes. En los casos en los que las herramientas de gestión no proporcionen informes automatizados, éstos se obtendrán basándose en la información almacenada en los diferentes sistemas.

Tras la firma del contrato, la compañía que resulte adjudicataria deberá poner en marcha el servicio dentro del plazo máximo comprometido en su oferta. A partir de ese momento, el adjudicatario deberá responder con eficacia todas las intervenciones, modificaciones y desarrollos que el sistema objeto del contrato requiera. A los 30 días tras la puesta en marcha de la prestación del servicio, empezará a medirse el cumplimiento del correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio inicial comprometido la oferta.

El citado Acuerdo de Nivel de Servicio inicial deberá completarse y perfeccionarse (por ejemplo, añadiéndose nuevos parámetros de servicio, mejorándose los valores objetivos inicialmente comprometidos, etc.), a medida que la empresa adjudicataria adquiera un mayor conocimiento y experiencia en el entorno y contenido del proyecto, de modo que tras la puesta en marcha del servicio y en el menor plazo posible, la compañía de adjudicataria deberá llevar a cabo las tareas que sean necesarias para la completa definición y posterior seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio revisado, incluyendo la realización de las siguientes tareas:

- Evaluación del servicio prestado y propuesta de mejoras al mismo.

- Diseño del nuevo servicio y definición del ANS mejorado (nuevos elementos de servicio, nuevos valores objetivos mejorados para los citados elementos, procedimientos para la medición y seguimiento de dichos elementos, informes de seguimiento del ANS, tratamiento de desviaciones, etc.)

- Una vez aprobado por la Consejería el diseño del servicio y del correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio, se iniciará el seguimiento del grado de cumplimiento del mismo, que se prolongará durante toda la duración del contrato.

- La experiencia adquirida por el adjudicatario durante la provisión del servicio deberá permitir seguir introduciendo mejoras en la provisión del mismo, que se traducirán en una evolución del ANS hacia valores objetivos más ambiciosos, introducción de nuevos elementos de servicio, etc.

- Con carácter general, el adjudicatario asumirá los procedimientos y herramientas que la Consejería determine y, en su caso proporcione, para el adecuado desarrollo y seguimiento de los trabajos objeto del presente Pliego, incluyendo los relacionados con la definición y seguimiento del ANS, debiendo el adjudicatario entregar y mantener actualizado en todo momento la correspondiente documentación.

A continuación, se describen una serie de definiciones que afectarán a los indicadores que medirán la calidad del ANS.

- Incidencia: Suceso que no forme parte del funcionamiento estándar del servicio y que cause, o pueda causar una interrupción o una reducción de la calidad del mismo.

- Criticidad: Con carácter general se define la prioridad de incidencias y peticiones en función del impacto en el servicio y la urgencia.

- Incidencia crítica: Incidencia que provoca una interrupción o disfunción en los servicios del sistema

requiriendo una resolución inminente.

• Incidencia urgente: Incidencia que provoca una interrupción o disfunción en los servicios del sistema que, a pesar de no provocar una completa inoperatividad en alguna funcionalidad del sistema, requiere de una resolución preferente.

• Incidencia ordinaria: Incidencia que provoca una disfunción en los servicios del sistema y que no quedan englobadas en los tipos de incidencias anteriores.

• Tiempo de respuesta: Tiempo que se tarda en atender una incidencia/petición, desde que es notificada por el usuario solicitante hasta que es atendida por primera vez.

• Tiempo de resolución: Tiempo que se tarda en resolver una incidencia/petición, desde que es atendida por el equipo de trabajo hasta que es resuelta por éste. En caso de que no sea el responsable de su resolución, se considerará hasta la asignación al equipo responsable de su resolución Si la incidencia/petición pasara varias veces por el equipo de trabajo, se considera la suma de los diferentes tiempos parciales

• Error: Incidencia, disfunción, falta de capacidad, fallo, discrepancia o carencia en el proceso correctivo o evolutivo de incidencias y/o peticiones del sistema de acuerdo a los requerimientos previamente acordados y aprobados por la Consejería.

• Error bloqueante: Todo error que impida la puesta en producción de una funcionalidad del sistema bien provoque una interrupción del servicio producción.

• Error no bloqueante: Todo error que no impida la puesta en producción de la funcionalidad del sistema ni provoque interrupción del servicio en producción.

• Petición de soporte al desarrollo: Solicitudes internas del departamento de desarrollo para gestionar actuaciones concretas o análisis detallados, ya sean para sistemas específicos, procesos de desarrollo o de gestión de la calidad de los sistemas.

• Gestión del cambio: Evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio.

• Consultas: Consultas sobre funcionamiento normal del servicio.

• Gestión de la documentación: Cualquier documentación técnica y de gestión del proyecto generada, así como cualquier documentación adicional que sea necesaria para alcanzar los objetivos del servicio en cada momento. Toda la documentación generada se almacenará en un gestor documental.

• Gestión de la configuración: Se refiere al conjunto de procesos destinados a asegurar la calidad del producto en cualquiera de las etapas hasta la puesta en producción y que permita asegurar la correcta instalación e implantación del mismo, cumpliendo con las garantías y normativas de la Consejería, a través del escrito control de cambios realizados sobre los mismos.

• Atención al usuario: Se trata de valorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de los sistemas de información de la Consejería.

• Gestión de peticiones: Trata de asegurar la calidad de los trabajos realizados focalizando en la definición de las peticiones de análisis, de los diseños técnicos y de los tiempos requeridos para ello,

• Gestión errores: Aseguramiento de la resolución de los errores que hayan podido producirse

derivados de defectos en los procesos de producción de software realizados por la empresa adjudicataria.

Las diferentes ofertas deberán establecer los parámetros de calidad del ANS estableciendo al menos los siguientes indicadores:

Parámetros de calidad

Tipo de Indicador	Indicador	Valor (Ejemplo)
Incidencias	Tiempo de respuesta a las incidencias de atención a los sistemas de información	95% < 2h
	Tiempo de respuesta a las incidencias críticas de atención a los sistemas de información	95% < 1h
	Tiempo de resolución a las incidencias de atención a los sistemas de información	90% < 24h
	Tiempo de resolución a las incidencias críticas de atención a los sistemas de información	95% < 3h
	Número de incidencias de atención a los sistemas de información abiertas sin resolución	5,00%
	Número de incidencias de atención a los sistemas de información rechazadas por el usuario	5,00%
Peticiones de soporte al desarrollo (PSD)	Tiempo de respuesta a PSD	95% < 24h
	Tiempo de resolución a PSD	95% < 48h
	Número de PSD abiertas sin resolución	5,00%
	Número de PSD rechazadas	5,00%
Gestión del Cambio	Cumplimiento de las entregas comprometidas en fecha	95,00%
	Tiempo de adecuación de línea de trabajo a lo comprometido	95% < 15d
Consultas	Tiempo de respuesta y resolución a consultas	95% < 48h
Documentación e informes	Número de documentos solicitados inexistentes, incompletos o no actualizados	5,00%
	Tiempo de entrega bajo petición de informes previamente establecidos o sobre incidentes de servicio	95% < 24h
	Tiempo de entrega bajo petición de informes no establecidos previamente	95% < 48h
	Número de informes periódicos de cumplimiento de ANS entregados	95,00%
Gestión de la Configuración	Número de entregas con defectos en el proceso de entrega	5,00%
	Número de entregas con problemas en las subidas debido a defectos en la información sobre su correcto despliegue (rechazadas)	5,00%
	Número de entregas no criticas ni urgentes que exceden los umbrales de calidad de código definidos por la Consejería	10,00%
Atención al	Número de llamadas atendidas	95,00%

usuario	Número de llamadas resueltas en primera instancia	60,00%
Gestión de peticiones	Cumplimiento de la capacidad de análisis comprometida	90,00%
	Tiempo necesario para elaborar el análisis de una petición que incorpora una funcionalidad crítica del sistema	90% < 3d
	Tiempo necesario para elaborar el análisis de una petición que incorpora una funcionalidad no crítica del sistema	90% < 6d
	Requisitos críticos no incorporados en el análisis	1,00%
	Requisitos no críticos incorporados en el análisis	5,00%
	Requisitos críticos no incorporados en el diseño técnico	1,00%
	Requisitos no críticos incorporados en el diseño técnico	5,00%
Gestión de errores	Número de errores bloqueantes detectados en producción	1,00%
	Número de errores no bloqueantes detectados en producción	10,00%
	Tiempo de respuesta a errores críticos	90% < 1h
	Tiempo de resolución de errores críticos	95% < 3h
	Tiempo de respuesta a errores urgentes	90% < 3h
	Tiempo de resolución de errores urgentes	95% < 8h laborables
	Tiempo de respuesta a errores no urgentes ni críticos	90% < 1d
	Tiempo de resolución de errores no urgentes ni críticos	90% < 3d
	Número de errores bloqueantes sin resolución	5,00%
	Número de errores no bloqueantes abiertos sin resolución	10,00%
	Número de errores bloqueantes reabiertos	1,00%
	Número de errores no bloqueantes reabiertos	5,00%

14 Penalizaciones

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de los plazos de ejecución y del Acuerdo de Nivel de Servicio comprometido en la calidad y los tiempos de respuesta requeridos. El incumplimiento de los plazos y calidad por causa imputable al adjudicatario dará lugar a que incurra en mora o en defecto de calidad de servicio de manera automática, sin que sea precisa intimación de la Consejería.

La aplicación de las diferentes penalidades según el indicador será acumulativa, que tal forma que se sumarán aplicando como penalidad total la suma de las penalidades que correspondan. Los importes de las penalidades se deducirán de la facturación del periodo de referencia/evaluación, pudiéndose aplicar la deducción en la factura de ese período en la factura del periodo siguiente. En el supuesto de ser necesario, por imposibilidad de deducir en una única factura todos los importes de las penalidades, se descontarán de

facturas sucesivas hasta su completa satisfacción. El seguimiento y control del estado de la facturación se realizará a través del Procedimiento de Control y Seguimiento de Servicio, y más concretamente, en las reuniones de Seguimiento el Servicio. Cada vez que las penalidades por incumplimiento de ANS alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio total del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de las penalidades que procedan. En este último supuesto, el órgano de contratación podrá conceder la ampliación del plazo que estime necesario para la terminación de los trabajos cuyo incumplimiento implicó las penalizaciones indicadas.

Para cada periodo evaluado en el que se cumplan todos los Acuerdos de Nivel de Servicio se premiará con un bonus del 5%. Como máximo se podrán acumular tres bonus, es decir, hasta un 15%. El bonus acumulado podrá ser ejecutado en cualquier periodo en el que existan penalidades. En ningún caso, los bonus se transformarán en un reintegro de la facturación, su utilidad es exclusiva para compensar las penalidades.

Tanto la Consejería como la empresa adjudicataria, aceptan expresamente que las cantidades recogidas como penalidades en este pliego, así como en el posterior contrato que se celebre, no tiene naturaleza resarcitoria de daños y perjuicios, por lo que la aplicación y el pago de estas penalidades, no implica sustitución, exclusión, o modificación alguna de una posible indemnización por daños y perjuicios que pudieran generarse en función del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de lo establecido en el presente pliego por parte de la empresa adjudicataria, acordando expresamente las partes que no es intención de las mismas que dichas penalidades afecten en ningún caso a las posibles indemnizaciones referidas.

Los indicadores claves del Acuerdo de Nivel de Servicio y sus penalizaciones están en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

15 Periodo de garantía

El adjudicatario deberá garantizar por un período no inferior a los 12 meses, a contar desde la fecha de recepción definitiva de los mismos, los productos derivados de la presente contratación obligándose a realizar durante dicho período todos los cambios, revisiones, ayuda necesaria para solventar las deficiencias detectadas (tanto en programas, como en documentación, estudios realizados, ANS, etc.) sin coste adicional alguno para la Consejería.

En todo caso, adjudicatario es el responsable del correcto funcionamiento del sistema en todo momento, con independencia de las garantías que hayan ofrecido los proveedores de otros productos integrados en el mismo. Por tanto, ante cualquier tipo de problema/deficiencia detectados el sistema, el adjudicatario deberá analizar in situ las causas del problema, y sólo si éste no fuese directamente subsanable por aquél deberá remitirse al proveedor correspondiente.

Las empresas licitantes deberán especificar en sus respectivas ofertas el plazo máximo (a contar desde la fecha de comunicación de la incidencia por parte de Consejería) al que se comprometen los licitantes para la atención in situ de las incidencias detectadas durante el periodo de garantía.

16 Dirección del proyecto

La Consejería de Salud y Consumo designará un Director de Proyecto, que asumirá la dirección y el control del proyecto y actuará como principal interlocutor con la compañía que resulte adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria designará a un responsable del servicio, el cuál actuará como interlocutor único con la Consejería, debiendo facilitar al Director del Proyecto de la Consejería el reporte de actividad que éste requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, cumplimiento del nivel de servicio estipulado y cualquier otra información que se precise, en su momento y que se definirá por procedimiento o por decisión interna de las Consejería.

No se autorizan los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del contratista con el usuario final, sin el consentimiento previo y autorización del Director de Proyecto.

Para llevar a cabo la certificación de los trabajos realizados, adicionalmente al control de las horas incurridas, se prestará especial atención al cumplimiento del nivel de servicio estipulado (para las tareas de soporte, correctivo y evolutivo básico) y al cumplimiento de los hitos previamente definidos, para el desarrollo de nuevos módulos funcionales. En este último caso (desarrollo de nuevos módulos) una vez definido por la Consejería el contenido funcional de cada nuevo módulo, el adjudicatario deberá incluir dentro del plan de trabajo del periodo correspondiente, que incluirá estimación de recursos necesarios para completar el desarrollo los plazos prefijados por la Consejería y una planificación de los hitos intermedios, de modo que, a partir de ese momento, el control del proyecto y la correspondiente certificación de los trabajos, cuando proceda, se basará en el cumplimiento de dichos hitos y no en las horas incurridas para ello, tal cual se establezca en el plan de trabajo.

En las reuniones de control, cuya periodicidad y soporte documental se establecerá al inicio del servicio, se evaluarán todas aquellas incidencias habidas durante la prestación del servicio que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados.

Asimismo, en las reuniones de control, se revisarán, junto con los trabajos realizados y la calidad del servicio ofrecido, las horas y costes incurridos, y se decidirá, cuando corresponda, la posibilidad de llevar a cabo la certificación total o parcial de los trabajos.

Una vez aceptada por parte del director del Proyecto la porción de los trabajos a certificar, el adjudicatario emitirá la factura por el importe correspondiente.

17 Interoperabilidad

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

El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios

electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

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.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el art. 37.4 Guía de Referencia del Informe Vinculante en materia de Política Digital. Cuadro de Revisiones 35 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

18 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, pais 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: http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf

19 Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos

En 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. 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).

a) En relación con las directrices corporativas que se creen 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.

b) En el caso de que en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público.

El sistema deberá admitir, para los trámites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

21 Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación. Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

El sistema Red de Alertas Sanitarias tiene la categoria de seguridad MEDIA.

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

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

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccncert.cni.es/), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

22 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

• Para el modelado y 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.

• etc.

23 Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de 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 éstos.

24 Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@ndA (ISBN 84-688-7845-6) disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae

25 Uso de certificados y firma electrónica

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán 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 a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemasincorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.

En la actualidad, Red de alerta hace uso de la plataforma corporativa @firma en su versión 6

26 Carpeta ciudadana.

El sistema deberá integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos y, en su caso, el acceso a su contenido, de acuerdo con el art. 38.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía y atendiendo al contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

27 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, en el marco del objetivo de simplificación de los procedimientos administrativos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo dispuesto en su artículo 75.2 y en el artículo 37.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Para ello se considerarán especialmente los criterios de simplificación y agilización establecidos en el artículo 6 del citado Decreto, así como el Manual y las herramientas para simplificación de procedimientos y agilización de trámites regulados en artículo 13.

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) está disponible en la siguiente dirección:

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

En el caso de la aplicación SIPAD, aún no se ha realizado un análisis de rediseño funcional y simplificación de procedimientos.

28 Accesibilidad Web

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

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

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de

11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

29 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 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

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 Ley de Protección de Datos.

30 Apertura de Servicios

Las ofertas presentadas deberán estar orientadas 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.

31 Cláusula liberación software

De conformidad con lo establecido en la ORDEN de 21 de Febrero de 2005, sobre disponibilidad pública en los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, la aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía por lo que la misma se suministrará formato de fichero autoinstalable y autoconfigurable, viniendo acompañada además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al

análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y que permita que funcionalmente pueda ser explotada por que quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

32 Propiedad intelectual

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el adjudicatario acepta expresamente que la propiedad de la aplicación informática (programas, estructuras de datos, etc.) desarrollada al amparo del presente contrato, corresponde únicamente a la Junta de Andalucía, con exclusividad y sin más limitaciones que las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.

La expresión programa de ordenador comprenderá no sólo código fuente y objeto, sino cualquier trabajo o documentación relacionada (definición de Software de ISO 9000-3).

Junto con los con los ejecutables, deberán entregarse todos los programas fuente, que quedarán como propiedad de la Consejería, correspondiendo a la Junta Andalucía todos los derechos de explotación y en especial los de Reproducción, Distribución, Comunicación Pública y Transformación (lo cual comprende su traducción, adaptación y cualquier otra modificación en la forma de la aplicación de la que se derive otra diferente), sin que ello genere ningún derecho para el suministrador de estos programas.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporan los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato objeto de este pliego corresponde a la junta Andalucía.

Las empresas adjudicatarias no podrán hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado la Consejería para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato fuera de las circunstancias y fines de éste, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

33 Secreto profesional y protección de datos personales

El adjudicatario vendrá obligado a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido del contrato, así como los datos o información a la que pueda tener acceso o generar como consecuencia de la ejecución del mismo, pudiendo únicamente poner en conocimiento de terceros aquellos extremos que la Consejería le autorice por escrito y a usar dicha información a los exclusivos fines de la ejecución del contrato.

En la medida en que las prestaciones y el cumplimiento del presente contrato impliquen un acceso del adjudicatario a datos de carácter personal incorporados a los ficheros en los que desea que sea titular la Consejería, el tratamiento de dichos datos por parte del adjudicatario deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

- A utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.
- A adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias establecidos en las Directivas del

Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria, que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el la normativa.

A mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación de servicios, así como los que resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.

A no comunicar los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que la Consejería requiera que le sean devueltos.

A guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.

A comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, y en particular, ñas relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.

El adjudicatario se comprometerá a comunicar a la Consejería, de forma inmediata, cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución del contrato.

Asimismo, a la finalización del contrato el adjudicatario quedará obligado a la entrega a la Consejería, o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

Sevilla a la fecha de la firma
Servicio de Sistemas de Información Sectorial