

CONSEJERÍA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS JUDICIALES, MODERNIZACIÓN DIGITAL Y REGENERACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE: CONTR 2023/861143

SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, CAPACITACIÓN Y SOPORTE OPERATIVO DEL USUARIO EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE ANDALUCÍA

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN....5

2 ALCANCE DEL CONTRATO....5

2.1 APLICACIONES Y SISTEMAS....6

2.2 DISTRIBUCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES....10

3 SERVICIOS....12

3.1 DESPLIEGUE E IMPLANTACIÓN....12

3.2 CAPACITACIÓN Y SOPORTE....13

3.3 PILOTOS Y PRUEBAS....14

3.4 ASESORAMIENTO....14

3.5 COORDINACIÓN....15

3.6 IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE LAS PLATAFORMAS DE TELEFORMACIÓN Y DE RETRANSMISIONES (STREAMING) DE VIDEO Y PUESTO DE TRABAJO PARA ELLO....17

4 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO....20

4.1 DEDICACIÓN Y ESFUERZO....20

4.2 DISPONIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA....21

4.3 MEDIOS Y LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS....21

4.4 EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO....22

4.5 CAPACITACIÓN DE LOS TÉCNICOS....23

4.6 NORMAS RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA....24

4.7 DOCUMENTACIÓN INICIAL....25

4.8 PLAN DE IMPLANTACIÓN Y REVERSIÓN DEL SERVICIO....25

5 ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO....25

5.1 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO....26

5.2 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN....26

5.3 INFORMES DEL SERVICIO: MÉTRICAS E INDICADORES....26

5.4 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO....27

5.4.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES....27

5.4.2 EQUIPO DE TRABAJO....27

5.4.3 CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO....29

5.4.4 COMITÉ DIRECTOR....29

5.4.5 COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y OPERATIVO....29

5.5 PREVISIONES PARA LA INTERLOCUCIÓN CON LOS USUARIOS....30

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 2 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: ANS....31
6.1 APLICACIÓN DEL ANS....31
6.2 DEFINICIONES....31
6.3 ANS....32
6.4 NORMAS DE APLICACIÓN....33
7 CERTIFICACIONES....34
7.1 CÁLCULO DE LAS CERTIFICACIONES....34
8 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LA GARANTÍA....35
9 CONDICIONES GENERALES....35
9.1 INFORMACIÓN DE BASE....35
9.2 DOCUMENTACIÓN....35
9.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN....36
9.4 TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL....36
9.5 SEGURIDAD....36
9.6 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS DOCUMENTOS, TRABAJOS E INFRAESTRUCTURA....37
9.7 INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA....37
9.7.1 REDISEÑO FUNCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES....37
9.7.2 DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS....38
9.7.3 CLÁUSULA SOBRE EL USO DE CERTIFICADOS Y FIRMA ELECTRÓNICA....38
9.7.4 VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS FIRMADOS ELECTRÓNICAMENTE EN EL ÁMBITO JUDICIAL....38
9.8 INTEROPERABILIDAD....39
9.9 DISPONIBILIDAD PÚBLICA DEL SOFTWARE....39
9.9.1 OBLIGACIÓN ESENCIAL USAR SOFTWARE LIBRE Y NO ADAPTADO, Y DE CREAR SOFTWARE LIBRE....40
9.10 SOBRE LA GESTIÓN DE USUARIOS Y EL CONTROL DE ACCESO. EN EL CASO DE QUE EL SISTEMA REALICE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES....40
9.11 DESARROLLO WEB: ACCESIBILIDAD....41
9.12 ARQUITECTURA DE LOS DESARROLLOS CON TECNOLOGÍA WEB....41
9.13 CONFORMIDAD CON LOS MARCOS METODOLÓGICOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA....41
9.14 CLÁUSULA SOBRE NORMALIZACIÓN DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS....42
9.15 USO DE INFRAESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS....42
9.16 CARPETA CIUDADANA....42
9.17 APERTURA DE DATOS....42

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 3 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

9.18 APERTURA DE SERVICIOS.....43

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 4 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1 INTRODUCCIÓN

La Agencia Digital de Andalucía es una agencia administrativa de las previstas en el artículo 54.2.a) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, creada mediante la disposición adicional vigesimosegunda de la Ley 3/2020,de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, que tiene como fines:

a) La definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, en elámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial.

b) La definición y coordinación de las políticas estratégicas de aplicación y de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito delsector público andaluz no incluido en el párrafo anterior, incluyéndose los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la ejecución de los instrumentos comunes que las desarrollen y la definición y contratación de bienes y servicios de carácter general aplicables.

La Agencia diseña, construye, coordina y despliega los proyectos e iniciativas de estrategia digital, incorporando soluciones innovadoras y transformando digitalmente la Administración pública en todos sus ámbitos.

Para el ejercicio de sus fines corresponden a la Agencia las funciones y competencias especificadas en el artículo 6.3 de sus Estatutos, aprobados por el Decreto 128/2021, de30 de marzo, entre ellas las siguientes:

- La dirección, gestión y ejecución de proyectos e iniciativas de transformación digital de carácter corporativo y sectorial de la Administración Pública de la Junta de Andalucía.
- El análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas de información, aplicaciones informáticas, aplicaciones para cualquier tipo de dispositivos, herramientas de productividad, colaboración, atención, soporte, difusión, comunicación, participación, portales y sedes electrónicas, aplicaciones y usos de la inteligencia artificial, las tecnologías de registro distribuido u otras tecnologías emergentes.
- La configuración, la implantación y el mantenimiento de sistemas informáticos y de comunicación de la Administración de Justicia, recogidas en el Capítulo III del Título V del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- El diseño y ejecución de planes y programas de modernización de la Justicia en colaboración con la Consejería competente en la materia a través de las medidas encaminadas al desarrollo de las nuevas tecnologías, así como la asistencia y apoyo técnico del equipamiento, aplicaciones informáticas y medios audiovisuales.
- El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo.

2 ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la prestación de un servicio integral para la gestión y ejecución de la implantación, capacitación y soporte operativo del usuario en los sistemas de información y aplicaciones disponibles en la Red Judicial de Andalucía, englobando los siguientes trabajos:

- La capacitación, soporte y despliegue de nuevas funcionalidades de los sistemas.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 5 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- La capacitación de nuevas incorporaciones de personal y reciclaje del mismo, y el soporte y asistencia permanente a usuarios en la operación de los sistemas de información.
- La colaboración en Pilotos/Pruebas de aplicativos, incluso su coordinación e impulso.
- El asesoramiento al SSDJ en cuestiones sobre funcionalidades, requisitos y necesidades de los sistemas de información de la Justicia, en la interacción con personal judicial y de unidades a su servicio (Letrados, Jueces, Funcionarios, Fiscalía, IMLCF, etc.), otros intervinientes en asuntos judiciales (Procuradores, Abogados, Graduados Sociales, etc.) y Organismos e Instituciones relacionadas (CGPJ, Ministerio de Justicia, Fiscalía General del Estado, Colegios Profesionales, etc.).
- La planificación y coordinación de las actuaciones, y el impulso y dinamización de las acciones de capacitación.
- La implantación y gestión completa incluyendo la administración de las plataformas de teleformación, de retransmisiones (streaming) y de puesto de trabajo para retransmisiones del SSDJ, la gestión de las acciones formativas en ellas, la retransmisión de vídeos por streaming y la generación de los contenidos estandarizados en la práctica moderna de la formación, como los vídeos editados y difundidos por streaming, los contenidos multimedia incluyendo interacción, guías y manuales multimedia, contenidos tradicionales y eficaces, etc.

La especificación de las prestaciones y las condiciones de ejecución se concretan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y en el PPT.

Los objetivos principales a alcanzar con este contrato son:

- Asegurar la gestión eficiente del asesoramiento, atención y capacitación a los usuarios de la Red Judicial de Andalucía y al SSDJ y equipos que de él dependen, manteniendo mayoritariamente la capacitación presencial y dando paso de forma óptima a la capacitación deslocalizada.
- Evolucionar el servicio de implantación a la implantación y gestión completa de la administración de las Plataforma de capacitación deslocalizada, la gestión de las acciones formativas en ellas, la retransmisión de vídeos por streaming del SSDJ mediante la Plataforma de retransmisiones, y para la generación de los contenidos estandarizados en la práctica moderna de la capacitación, como los vídeos editados y difundidos por streaming, los contenidos multimedia incluyendo interacción, etc.
- Garantizar la calidad de los servicios mediante compromisos en el tiempo de respuesta, la continuidad del equipo y los niveles de productividad en atención de usuarios, resolución de incidencias y peticiones, así como para el establecimiento de penalizaciones en el caso de incumplimientos.

2.1 APLICACIONES Y SISTEMAS.

A continuación se detallan las aplicaciones y sistemas de información sobre los que, como mínimo, se prestarán los servicios requeridos:

- ADRIANO. Es el sistema de gestión procesal. Similar en todos los órdenes jurisdiccionales, no obstante tiene pequeñas diferencias debido al iter procesal de las mismas. Además existen módulos, relacionados con el sistema de gestión procesal, con suficiente independencia como para realizar formaciones monográficas sobre ellas:
    - Nautius; aplicación de itineraciones.
    - Registro y Reparto. Aplicación para realizar el Registro y Reparto de asuntos.
    - SCNE. Módulo de Servicio Común de Notificaciones y Embargo.
    - Aplicación de Guardia.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 6 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Adriano de Nueva Oficina Judicial.
- Registro de Escritos.
- Extracción y envío de resoluciones al CENDOJ.
- Consultas y Libros sobre Adriano.

- EXPEDIENTE DIGITAL. Sistema integrado con la gestión procesal Adriano, LEXNET, Firma digital y resto de aplicativos intervinientes en la tramitación, para la visualización, consulta y manejo de los expedientes judiciales.
- PORTAFIRMAS. Aplicación integrada con Adriano, @driano y otros sistemas corporativos del Servicio de Sistemas Digitales para la Justicia (en adelante SSDJ), a través de la cual los usuarios judiciales firman digitalmente sus resoluciones a efectos de que éstas tengan la consideración de documento público.
- @DRIANO. Nuevo sistema de gestión procesal de modelo centralizado de interconexión e interoperabilidad en una única plataforma de los sistemas informáticos judiciales y de integración en una única herramienta de la tramitación procesal, el Expediente Judicial Electrónico y la firma digital de resoluciones. Dispone de módulo de Estadísticas e Indicadores de actividad, alarmas, agenda y la integración con herramientas externas como Lexnet y el Punto Neutro Judicial. Actualmente en proceso de despliegue, que continuará desplegándose y eventualmente finalizará, durante el período de ejecución de los trabajos objeto de este contrato. Este gestor procesal incluye los mismos módulos que ADRIANO y EXPEDIENTE DIGITAL más algunos adicionales como los que se han citado y la capacitación en NUEVO ADRIANO para los órganos en que ya se ha desplegado resultará incluso más prioritaria que la de las dos aplicaciones antes mencionadas.
- SISTEMA DE GRABACIÓN DE VISTAS. Sistema de grabación AUREA, implantado en las Salas de Vistas en uso por los Órganos Judiciales para la realización y grabación de las Vistas, con o sin videoconferencias/videollamadas.
- HERRAMIENTA DE VIDEOLLAMADAS Y VIDEOCONFERENCIA ONLINE WEBEX (servicio iReunión) donde se planificará y llevará a cabo la sesión virtual para la realización de cualquier acto procesal o gubernativo por medios telemáticos.
- SEDE JUDICIAL ELECTRÓNICA. Plataforma-dirección electrónica de la Administración de Justicia en Andalucía, en la que está disponible para ciudadanos y profesionales, el acceso a la información y servicios relacionados con la tramitación electrónica.
- SISTEMA DE GESTION IML. Sistema de Gestión de los Institutos de Medicina Legal. Este sistema gestiona los historiales, la citaciones y el proceso de levantamiento de de cadáveres.
- PROTOCOLO DE ADICCIONES: Sistema que permite a los Juzgados solicitar un informe forense en materia de drogas y adicciones a la dirección de los Institutos de Medicina Legal.
- PORTAL ADRIANO. Portal web de comunicación y acceso a la información judicial para ciudadanos, profesionales y personal de la Administración de Justicia.
- HERMES: Sistema de Control de Presencia y permisos del personal judicial.
- JARA: Sistema de gestión de archivos judiciales que permite realizar relaciones de transferencia, préstamos, devoluciones, prórrogas y envíos a la Junta de expurgo.
- eMAAT: Aplicación que ofrece a los operadores jurídicos una visión global de los procedimientos y personas afectadas por asuntos penales en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 7 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- AGENDAS DE SEÑALAMIENTO: permite gestionar las reservas de salas de vistas para la celebración de los juicios. Dispone también de uso adaptado para crear reservas de citaciones en virtud de las citaciones realizadas a los Equipos Técnicos de Menores e IML por los órganos judiciales y Ministerio Fiscal para reconocimientos médicos de lesionados y reconocimientos especiales.
- WEB MERCANTIL: Proporciona información sobre cada uno de los concursos de acreedores que se tramitan en los Juzgados.
- PUNTO DE COORDINACIÓN: Aplicación que permite la remisión de las órdenes de protección de víctimas de violencia de género y doméstica desde los juzgados a los centros de coordinación.
- HIMILCON: Aplicación web que permite la búsqueda de sentencias creadas en el sistema de Gestión procesal de las Salas de lo Contencioso y Social.
- ESCRITORIO JUDICIAL. Aplicación web que sirve de Single Sign On y desde donde se accede a la mayoría de aplicaciones judiciales.
- Integración Adriano-Fortuny (INADFIS): aplicación web que realiza el envío vía ws a la aplicación de Fiscalías (Fortuny) de los asuntos penales y de Violencia Doméstica que cumplan determinados requisitos en Adriano.
- QUENDA. Turnos RRCC: Sistema de gestión de turnos y cita previa de los Registros Civiles para Andalucía.
- SISTEMA TEXTUALIZACIÓN: Sistema que realiza la textualización de contenido multimedia audivo y video, de forma que proporciona ficheros de texto en diversos formatos, como por ejemplo, subtítulos, permitiendo realizar búsquedas de palabras clave pronunciadas en cualquiera de las vistas o declaraciones grabadas con Aurea por parte de cada Órgano Judicial.
- Nuevas aplicaciones que como consecuencia de la ejecución de los fondos Next Generation EU y FEDER van a desplegarse próximamente, así como las que el SSDJ dentro del desarrollo de sus competencias despliegue, desarrolle o implante.

Aplicaciones que residen en el Ministerio de Justicia:

- FORTUNY. Aplicación de gestión procesal para las Fiscalías, este sistema está integrado con el sistema de gestión procesal.
- INFOREG y DICIREG. Aplicación de Registros Civiles.
- SIRAJ. Sistema Interesado de Registro Administrativos de apoyo a la Actividad Judicial.
- LEXNET. Plataforma de intercambio seguro de información (notificaciones, escritos y demandas) entre los órganos judiciales y los operadores jurídicos.
- CITA PREVIA: solución tecnológica de Cita Previa del Ministerio de Justicia en Registros Civiles y Órganos Judiciales.
- ORFILA: sistema de información de gestión de expedientes para los Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Está integrado con LexNET para comunicaciones vía LexNET con los órganos judiciales (peticiones, requerimientos).
- ACCEDA-Justicia: herramienta no integrada con el sistema de gestión procesal que permite el intercambio de expedientes judiciales electrónicos y sus documentos asociados entre órganos judiciales. También permite a los profesionales solicitar documentación de los expedientes judiciales o copia íntegra de los procedimientos de forma telemática sin necesidad de desplazamiento a los órganos judiciales.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 8 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- GEISER: aplicación de uso extraprocesal para comunicaciones de ámbito administrativo en las Fiscalías y Secretaría de Gobierno del TSJA para comunicación electrónica a través de buzones GEISER -oficinas de registro- con las Administraciones Públicas integradas en el Sistema de Interconexión de Registros SIR.

Otras aplicaciones Fiscalía: EXPEDIENTES GUBERNATIVOS.

- CLAVE JUSTICIA: para identificación y autenticación de los participantes en actos procesales telemáticos que requieren ser grabados en los Sistemas de Grabación de la Red Judicial de Andalucía (AUREA).
- Sistemas centralizados en construcción y desarrollo por el Ministerio de Justicia a cargo de los fondos Next Generation EU (MRR) para interconexión e interoperabilidad con los sistemas informáticos judiciales.
- Plataforma para la remisión electrónica de las Órdenes Europeas de Investigación

Aplicaciones que residen en el Consejo General del Poder Judicial:

- Punto Neutro Judicial (PNJ): Es una red de servicios que ofrece a los órganos judiciales los datos necesarios en la tramitación judicial mediante accesos directos a aplicaciones y bases de datos del propio Consejo.

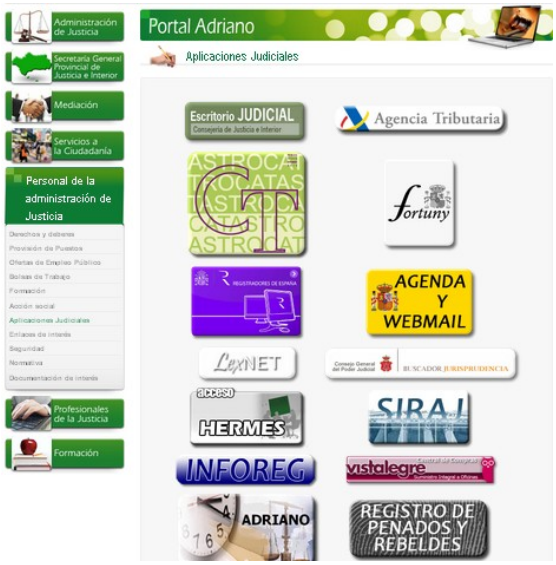
Webs corporativas de la Justicia en Andalucía:

- A modo de referencia, y sin ánimo de exhaustividad, en el portal de la justicia en Andalucía denominado “Portal Adriano” se posibilita el acceso a los sistemas de información mencionados, así como a manuales, guías, y plataforma y material teleformativo.

  Se accede al portal mediante la siguiente dirección:

  https://www.juntadeandalucia.es/justicia/portal/adriano/personaladmon/Aplicaciones-Judiciales/

  se accede a las aplicaciones e información relacionada a través del módulo “Personal de la administración de la Justicia”



EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 9 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- La “Sede Judicial Electrónica de Andalucía” es la dirección electrónica de la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, disponible en https://sede.justicia.juntadeandalucia.es, a través de la cual los ciudadanos y profesionales de la justicia pueden ejercer su derecho de acceso a la información, a los servicios y a los trámites electrónicos de la Administración de Justicia, aquellas oficinas Judiciales y oficinas Fiscales que se hallen bajo la competencia de la Administración de la Junta de Andalucía.

Aplicaciones que se prestan por parte de terceros:

- Cuenta de Consignaciones: Red de servicios que ofrece a los órganos judiciales los datos necesarios en la tramitación judicial mediante accesos directos a aplicaciones y bases de datos del propio Consejo y de terceros.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá asumir la realización de los servicios objeto del presente contrato para las nuevas aplicaciones y sistemas de información que entren en funcionamiento durante la ejecución del contrato.

La asistencia y servicios requeridos se prestarán, en el caso de los usuarios judiciales, tomando en consideración las aplicaciones, utilidades y configuración de los puestos de trabajo, así como de las herramientas ofimáticas disponibles en los mismos, y su integración en la Red Judicial: sistema operativo Windows, LibreOffice, navegador, etc.

2.2 DISTRIBUCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES

A continuación se muestra el tipo y número de oficinas judiciales, fiscales y similares sobre las que se presta servicio, con su distribución provincial. Esta información está referida al año 2023:

TIPO ORGANISMO	ALMERIA	CADIZ	CORDOBA	GRANADA	HUELVA	JAEN	MALAGA	SEVILLA	TOTAL
Audiencia Provincial - Secciones	3	7	3	5	3	3	9	9	42
Juzgado de Instrucción	6	14	8	9	5	4	28	20	94
Juzgado de lo Contencioso Administrativo	4	7	5	5	3	3	8	14	49
Juzgado de lo Mercantil	2	2	1	2	1	1	3	3	15
Juzgado de lo Penal	6	13	6	8	4	4	15	17	73
Juzgado de lo Social	5	8	5	9	4	4	14	15	64
Juzgado de Menores	1	3	2	2	1	1	3	3	16
Juzgado de Primera Instancia	12	20	12	21	10	8	40	32	155
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	24	38	21	20	14	22	23	42	204
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	1	3	1	1	1	1	1	2	11
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	1	3	1	2	1	1	5	4	18
Registro Civil Exclusivo							1	1	2
Registro Civil (Juzgado de 1ª Instancia)	1	2	1	1	1	1	3		10
Registro Civil (Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción)	7	12	11	8	5	9	7	14	73
Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Civil y Penal				1					1
Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Contencioso Admin.				4			1	4	9
Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social				1			1	4	6
TOTAL	73	132	77	99	53	62	162	184	842

Estando prevista la creación de otros 30 Órganos Judiciales durante el año 2023.

En estas oficinas judiciales se prestará servicios a distintos profesionales, entre los que se encuentran:

- Jueces y Magistrados

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 10 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Secretarios Judiciales
- Gestores
- Tramitadores
- Auxilios

Se incluyen dentro de los destinatarios de los servicios definidos, otros organismos y unidades que sin ser órganos judiciales, son órganos de administración o están relacionados directamente con la Administración de Justicia como son:

- Oficinas de Registro y Reparto.
- Decanatos
- Registros Civiles
- Presidencia y Secretaría de Gobierno del TSJA y Gubernativos de Audiencias Provinciales
- Secretario/as Coordinadores
- Servicios Común de Notificaciones y Embargos
- Institutos de Medicina Legal (IML), y Oficinas Forenses
- Servicios de Atención a Victimas, SAVA
- Equipos Técnicos de Menores y Familia
- Peritos Judiciales
- Unidades de gestión administrativa: Secretaría Generales Provinciales, Servicios Horizontales de Personal, Mantenimiento, Gestión Económica, etc.
- Servicios de policía y seguridad (privada o Guardia Civil)
- Policía Judicial
- Servicios Gubernativos y de Inspección del CGPJ y TSJA
- Las derivadas de la implantación de la Nueva Oficina Judicial y Fiscal (NOJF: Unidades de Apoyo Directo (UPADs), Servicios de Ordenación del Procedimiento, y Servicios Comunes (en sus distintas organizaciones posibles) e igualmente de la próxima Ley de Eficiencia Organizativa de la Justicia, en la que se configuran los Tribunales de Instancia y las Oficinas Judiciales de Municipio, incluyéndose por tanto los usuarios de los Juzgados de Paz de Andalucía, cuya capilaridad, mayor en este caso, requerirá de la combinación adecuada de presencialidad y remotización, siendo cercana al 100% remota la formación a solicitar por la Dirección del Contrato en esta clase de órganos
- Técnicos TIC de administración y mantenimiento de los Sistemas
- Fiscalías y Destacamentos:

Fiscalía de la Comunidad autónoma de Andalucía	1
Fiscalías provinciales	8
Secciones territoriales	11
Fiscalías de áreas	6

- Institutos de Medicina Legal (IML), y Oficinas Forenses
- Servicios de Atención a Victimas, SAVA
- Equipos Técnicos de Menores
- Servicios Común de Notificaciones y Embargos

Se proporciona servicio a más de de 13.000 usuarios ubicados en más de 160 edificios, distribuidos por los 87 municipios cabeceras de partidos judiciales de Andalucía.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 11 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Igualmente, y con carácter general, se incluyen como potenciales o futuros usuarios de los sistemas otros colectivos que se han ido o se irán incorporando a la tramitación procesal:

- Los Profesionales: Abogados, Procuradores, Graduados Sociales, Letrados de las Administraciones y Organismos Públicos, etc., intervinientes en los procedimientos judiciales.
- Los intervinientes: ciudadanos intervinientes o interesados en los procedimientos judiciales.
- Representantes: ciudadanos actuantes en los procedimientos en representación de terceros interesados.
- Otros profesionales pertenecientes a organismos o entidades no judiciales, intervinientes en la tramitación judicial: Notarios, Registradores, Peritos externos, profesionales Sanitarios, Policía y fuerzas de seguridad del Estado, etc.

En el portal Adriano se muestra un mapa geográfico con la distribución y ubicación de las distintas sedes judiciales.

3 SERVICIOS

Los licitadores deberán presentar una propuesta de Plan de Proyecto que desarrolle y de cobertura al Alcance de los Servicios establecidos en este apartado, cumpliendo con las Características Generales, las prescripciones de Organización y Seguimiento, y el resto de estipulaciones de este PPT. Así como un Plan de Calidad, con las medidas y procedimientos de control y continua de la calidad, aplicadas específicamente a la prestación de los servicios.

Los servicios objeto del contrato se desglosan en:

3.1 DESPLIEGUE E IMPLANTACIÓN

Para desplegar las nuevas funcionalidades de los aplicativos objeto del servicio, es necesario realizar una implantación en los órganos judiciales y unidades afectadas. Para ello, el adjudicatario deberá:

- Planificar las Actuaciones.
- Elaborar el material formativo necesario y divulgativo.
- Ejecutar la la formación al personal afectado, incluyendo el soporte, atención y asesoramiento a los usuarios durante el despliegue.

El SSDJ facilitará las nuevas funcionalidades, actualizaciones o modificaciones de los aplicativos en forma de manual de usuario/técnico, guía de cambios/funcionalidades, o mediante el acceso a las nuevas versiones de los mismos, con anterioridad a su puesta en producción, para la elaboración del material formativo necesario: presentaciones, guías, manuales, FAQs, preparación de entornos formativos, etc.

El despliegue y su correspondiente formación podrá organizarse en función de diferentes criterios, en función de las necesidades planteadas por el SSDJ: territorial, por jurisdicciones, por tipo de órganos, por perfiles, y puntualmente por usuario, incluso remotamente.

Las Actuaciones se desarrollarán preferentemente de manera presencial en las sedes judiciales, debiendo coordinar y organizar con el resto de departamentos, órganos y unidades cualquier requerimiento de espacio o equipamiento necesario. Puntualmente podrán requerirse actuaciones en otras sedes o edificios de organismos e instituciones: Colegios Profesionales, sedes Ministeriales, Delegaciones de Gobierno, Consejerías, Diputaciones, Ayuntamientos, etc. Eventualmente se realizarán de forma remota apoyándose en la plataforma de teleformación y sobre todo en la de retransmisiones (streaming).

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 12 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El Coordinador deberá presentar una propuesta de Planificación de la Actuación en el plazo establecido (ANS1) para cada una de las Actuaciones solicitadas, tomando en consideración todos los condicionantes que pudieran aplicarse en cuanto a necesidades y disponibilidad de ubicaciones, medios y usuarios, y que incluirá al menos:

- Finalidad, objetivos y riesgos.
- Órganos/unidades objeto de la Actuación.
- Acciones de coordinación/comunicación con los Órganos/unidades y resto de departamentos y servicios implicados: sedes judiciales, Decanatos, Departamentos de SSDJ, Delegaciones provinciales o de Gobierno, organismos e instituciones, etc.
- Cronograma/planificación del desarrollo del despliegue/implantación y acciones formativas.
- Medios necesarios, dependencias y recursos dedicados. En especial los necesidades dependientes de terceros y coordinaciones necesarias con otras áreas y departamentos.
- Procedimientos de ejecución de la Actuación: tareas concretas, duración particular de cada una y global, materiales formativos a utilizar, metodología, equipamientos y medios materiales, etc.
- Esfuerzo: número de Acciones requeridas, por órgano-unidad y global de la Actuación.

De cada una de las Actuaciones de implantación se deberá elaborar un Informe de Implantación (ANS5) que incluya al menos: los objetivos planteados, los órganos/unidades implicados (número y relación) por tipología y territorio, las acciones de coordinación y organización (llamadas, correos, anuncios, etc.), las acciones formativas realizadas con fechas y duraciones por cada órgano/unidad y agrupaciones por tipología y territorio, los asistentes y usuarios atendidos, el material y los medios utilizados, las incidencias registradas, el nivel de consecución de los objetivos, las propuestas de mejora, y el estado final de las unidades destinatarias de la Actuación.

3.2 CAPACITACIÓN Y SOPORTE

Dentro de este servicio se incluyen la atención a las necesidades de formación/capacitación, asistencia y soporte sobre aplicativos, sistemas y funcionalidades ya desplegados, solicitadas mediante incidencias o peticiones que surgen debido a:

- Nuevas incorporaciones de personal
- Creación de nuevos órganos/unidades
- Reciclaje del personal
- Atención, soporte y resolución de peticiones de usuarios
- Atención, identificación y resolución de incidencias en los sistemas debidas errores o comportamientos anómalos técnico-procesales. Así como la colaboración con el resto de departamentos del SSDJ en caso de ser necesario.

La empresa adjudicataria deberá disponer de medios para atender los posibles picos de demanda que pudieran ocurrir, debidos principalmente a la creación de nuevos juzgados, incorporaciones o concursos de traslados del personal. Sin afectar a las Actuaciones Planificadas o resto de los servicios.

El adjudicatario deberá atender y ejecutar las Actuaciones puntuales de Formación y Soporte solicitadas mediante peticiones o incidencias destinadas a usuarios puntuales, u órganos o unidades completos, asignadas por el Centro de Servicios al Usuario (CSU/CAU), a través de la herramienta de gestión de

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 13 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

actuaciones del SSDJ (actualmente Remedy), conforme al ANS aplicable: normales (ANS3) o urgentes (ANS4).

Se contabilizará una actuación puntual por cada órgano-unidad sobre la que se deba actuar.

Las actuaciones podrán planificarse en función de las necesidades y circunstancias de los usuarios o del SSDJ, tomando en estos casos la fecha y hora planificada a efectos de cómputo del ANS. En ningún caso se admitirán demoras no acordadas con los usuarios y no registradas previamente en la herramienta del SSDJ.

Deberá realizar y presentar a los usuarios un cuestionario de calidad y satisfacción para la evaluación de las actuaciones por parte de los usuarios atendidos.

A la finalización de cada actuación solicitada mediante petición o incidencia, presentará un Informe de Actuación (ANS5), incluyendo las acciones realizadas tanto de coordinación como en la propia ejecución de las mismas: citas, llamadas, visitas, dedicaciones, recursos, medios, etc., así como la evaluación realizada mediante el cuestionario de calidad.

3.3 PILOTOS Y PRUEBAS

En muchas ocasiones, antes de realizar un despliegue masivo de una aplicación, sistema de información o nueva funcionalidad, el SSDJ establece la realización de pilotos o pruebas en un órgano/unidad o conjunto de los mismos a nivel de partido judicial o jurisdicción.

El adjudicatario deberá colaborar en su ejecución mediante:

- La planificación y coordinación de la ejecución con el resto de departamentos y áreas del SSDJ, y en especial con los usuarios
- La formación a los usuarios para la ejecución de las pruebas y pilotos
- El atención y soporte a los usuarios durante su realización
- El análisis e informe de su ejecución desde el punto de vista de los usuarios
- La verificación de la corrección y adecuación procesal y funcional de los sistemas
- El control de errores y la elaboración de propuestas de cambios y mejoras
- El análisis e informe de los resultados

Los Pilotos y Pruebas tendrán la consideración de Actuación Planificada. Para ello la Coordinación deberá presentar una propuesta de Planificación de la Actuación de Piloto-Prueba (ANS1) y un Informe a su finalización, conforme a lo requerido en el apartado DESPLIEGUE e IMPLANTACIÓN de este PPT, siendo de aplicación el ANS5.

3.4 ASESORAMIENTO

Se incluye en este servicio el asesoramiento al SSDJ, o a cualquiera de sus departamentos, áreas o servicios, incluidos los prestados por terceros, en el establecimiento e identificación de necesidades, requisitos, funcionalidades, desarrollo de aplicaciones y sistemas, resultado de actuaciones, interlocución o cualquier otra actuación de carácter técnico jurídico o de servicios relacionados con los usuarios y los sistemas objeto del contrato.

El servicio incluirá, sin limitarse a ello:

- La investigación y estudio de casuísticas comunicadas al SSDJ por incidencias, noticias, escritos, quejas o similares, hasta concluir con la identificación de las causas de la queja o necesidad,

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 14 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

incluyendo la asistencia a los diferentes equipos del SSDJ en la resolución y comprobación efectiva de dicha resolución.

- La asistencia, en solitario o como soporte al SSDJ o a terceros determinados por él, a reuniones con usuarios y organismos, para el asesoramiento a nivel técnico jurídico y de usuarios
- La realización de presentaciones, exposiciones o informes a utilizar en las reuniones, o destinados a los interlocutores de las reuniones, incluyendo el material audiovisual necesario
- Descubrimiento de procesos para automatización inteligente, especificando los procesos, validando las actuaciones del robot, capacitando al usuario afectado cuando la automatización así lo requiera

Las peticiones puntuales de asesoramiento se realizarán por el SSDJ, por el personal designado, directamente al Jefe de Proyecto y Coordinador del mismo, o por el CSU/CAU a través de la herramienta de gestión de peticiones, debiendo registrar en Remedy las pedidas por la Dirección del Proyecto, y siendo para ambos de aplicación el ANS5.1 a los efectos de cómputo de plazos de elaboración del material previo requerido, y los ANS3 o 4, en función de la tipología de la petición.

Igualmente deberá elaborarse por cada actuación un Informe conforme al ANS5, con el desarrollo y resultado de las acciones realizadas.

3.5 COORDINACIÓN

Se incluyen en este servicio las tareas de coordinación necesarias para llevar a cabo, dentro de los parámetros de calidad requeridos, las actuaciones englobadas en los demás servicios: despliegue de nuevas funcionalidades; formación y soporte; pilotos y pruebas; asesoramiento; y teleformación, guías y manuales.

Así como la colaboración en la creación de contenidos como Material Formativo, al nivel de calidad especificado en el ANS6.2, que se divide en dos categorías:

- Contenidos tradicionales y actuales/avanzados, cursos, materiales, guías y FAQs, para su publicación el Portal Adriano, la plataforma de teleformación y la de retransmisiones (streaming)
- Cursos on-line sobre la plataforma de teleformación, presentaciones audiovisuales, test de evaluación y resto de utilidades asociadas. Así como cuestionarios de calidad y satisfacción.

Este servicio actuará bajo las directrices del Director de los Trabajos y Jefatura del SSDJ, que le informará de los objetivos estratégicos y tácticos relacionados con el objeto del contrato para facilitar la gestión de prioridades, y orientar sobre actuaciones proactivas que la empresa pueda desempeñar para mejorar la calidad del servicio y economizar el tiempo de los usuarios dedicado a la formación.

El adjudicatario será el responsable de coordinación con los usuarios para la planificación y ejecución las actuaciones, y de la realización de los Informes de Actuación requeridos y de cualquier otro solicitado por el SSDJ.

Además de lo anterior, se incluyen en este servicio las labores de coordinación de despliegues de aplicaciones SaaS o similares (como ejemplo reciente, el despliegue de Orfila). Las aplicaciones SaaS esencialmente se despliegan mediante las siguientes clases de acciones puntuales y reiterativas, en las que el servicio de implantación es protagonista esencial:

1. Recibir formación de formadores del organismo que aprovisiona la aplicación SaaS
2. Solicitar, recepcionar y distribuir las credenciales para la administración federada, los usuarios privilegiados y los usuarios de perfil básico, coordinándolo con el equipo del SSDJ que corresponde

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 15 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3. Preparar y generar contenidos de capacitación para los distintos perfiles de usuarios de la aplicación SaaS, cargarlos en las plataformas
4. Preparar encuestas on line de satisfacción
5. Preparar y emitir mensajes de difusión del despliegue de la aplicación y de la disponibilidad de los anteriores contenidos
6. Planificar y ejecutar las acciones de capacitación por la vía establecida, presencial o principalmente remota
7. Difundir a los usuarios la propuesta para recabar de los mismos las encuestas de satisfacción
8. Preparar informe para el SSDJ respecto del despliegue incluyendo todo lo anterior

La coordinación de despliegues se considera actuación planificada, el Coordinador deberá presentar una propuesta de Planificación de la Actuación en el plazo establecido (ANS1) para cada una de las Actuaciones requeridas y para el despliegue en su conjunto, tomando en consideración todos los condicionantes que pudieran aplicarse en cuanto a necesidades y disponibilidad de ubicaciones, medios y usuarios, y que incluirá al menos:

- Finalidad, objetivos y riesgos.
- Órganos/unidades objeto de la Actuación.
- Acciones de coordinación/comunicación con los Órganos/unidades y resto de departamentos y servicios implicados: sedes judiciales, Decanatos, Departamentos de SSDJ, Delegaciones provinciales o de Gobierno, organismos e instituciones, etc.
- Cronograma/planificación del desarrollo del despliegue/implantación y acciones formativas.
- Medios necesarios, dependencias y recursos dedicados. En especial los necesidades dependientes de terceros y coordinaciones necesarias con otras áreas y departamentos.
- Procedimientos de ejecución de la Actuación: tareas concretas, duración particular de cada una y global, materiales formativos a utilizar, metodología, equipamientos y medios materiales, etc.
- Esfuerzo: número de Acciones requeridas, por órgano-unidad y global de la Actuación.

Además de lo anterior, se incluyen en este servicio las labores de tramitación de la homologación de acciones formativas ante el IAAP y propuestas de planificación al IAAP de acciones formativas regulares en la Sectorial de Justicia Andalucía (como ejemplo reciente, la homologación de acciones formativas pre-implantación del proyecto @driano).

La tramitación de las homologaciones y propuestas ante el IAAP es una actividad de coordinación y con carácter administrativo que requiere del conocimiento de las acciones formativas, de los contenidos técnicos para la capacitación y de los tiempos de ejecución de las capacitaciones, algo que esencialmente recae en el ámbito de la actuación de este servicio, por lo que se incluye esta necesidad, para la que el adjudicatario, además, confeccionará un procedimiento que actualizará según criterios de la Dirección del Proyecto y cambios al trámite de homologación que el IAAP establezca.

La tramitación de las homologaciones y propuestas ante el IAAP se considera actuación planificada, el Coordinador deberá presentar una propuesta de Planificación de la Actuación en el plazo establecido (ANS1) para cada una de las Actuaciones requeridas y para el despliegue en su conjunto, tomando en consideración todos los condicionantes que pudieran aplicarse, entre los cuales destaca como no aplicables las firmas correspondientes a la persona responsable del servicio contratante y al alto cargo del centro directivo de la Consejería con competencias para solicitar la homologación.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 16 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

De cada una de las Actuaciones de implantación se deberá elaborar un Informe de Implantación (ANS5) que incluya al menos: los objetivos planteados, los órganos/unidades implicados (número y relación) por tipología y territorio, las acciones de coordinación y organización (llamadas, correos, anuncios, etc.), las acciones formativas realizadas con fechas y duraciones por cada órgano/unidad y agrupaciones por tipología y territorio, los asistentes y usuarios atendidos, el material y los medios utilizados, las incidencias registradas, el nivel de consecución de los objetivos, las propuestas de mejora, y el estado final de las unidades destinatarias de la Actuación.

3.6 IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE LAS PLATAFORMAS DE TELEFORMACIÓN Y DE RETRANSMISIONES (STREAMING) DE VIDEO Y PUESTO DE TRABAJO PARA ELLO

La capacitación deslocalizada, remota, telemática y digital, es una necesidad y una vía esencial para ejecutar y mejorar la prevista en este contrato. Para ejercerla adecuadamente se requiere de la prestación de servicios que tienen que ver con constituir y operar las herramientas básicas para la educación digital en esos términos, como son: 1) Plataforma de capacitación deslocalizada (teleformación), 2) Plataforma de retransmisiones (streaming) y 3) Contenidos digitales para ambas.

Para ello el adjudicatario habrá de:

1. Instalar, implantar, administrar y gestionar una plataforma de teleformación basada en la última versión estable del proyecto Moodle con los parches y plugins adecuados para su uso en español y para el fin pretendido. Todo componente deberá ser de fuentes abiertas no modificado, y totalmente operativo y sin limitaciones sin necesidades de licencias, es decir, sin costes por funcionalidad, componentes, usuarios, rendimiento ni cualquier otro parámetro.

   Las plataformas se integrarán con el Sistema de Gestión de Identidades implantado en el SSDJ, así como sus evoluciones a lo largo del contrato.

   Para que la plataforma sea considerada operativa en producción deberán poder acceder los usuarios acreditados convenientemente, cargarse acciones formativas y contenidos en la plataforma, y ser operada de forma esencial en todas las capacidades del producto Moodle. El adjudicatario completará esta prestación en cuanto a la implantación y configuración, durante el primer mes de ejecución del contrato.

   Se estiman 50 horas de esfuerzo para la implantación de esta plataforma, repartidas en 25 horas del perfil Administrador de Sistemas (AS) y 25 horas del perfil Especialista en Medios Digitales (EMD). Cualquier desviación al alza deberá ser aprobada expresamente por la Dirección del Proyecto.

   Esta plataforma deberá estar totalmente operativa y aprobada por la Dirección del Proyecto en el plazo máximo de dos meses tras la firma del contrato.

   Esta implantación se establece como obligación esencial a efectos del articulo 211.f LCSP, ya que sin la plataforma, la capacitación remota, que es objeto del contrato, no será posible.

2. Trasladar las acciones formativas y contenidos de la actual plataforma de teleformación del SSDJ (un Moodle estándar en su versión 2.6.2) a la nueva plataforma. Las acciones formativas deberán estar completamente trasladadas en el plazo de un mes a contar desde la puesta en funcionamiento de la plataforma, aplicándose la penalización PEN07 en caso de ser rebasado dicho plazo.

3. Generar acciones formativas a demanda del SSDJ en la plataforma de teleformación para su puesta a disposición de los destinatarios pertinentes. Conducir y tutorizar dichas acciones formativas en caso de ser así demandado por el SSDJ, si bien en la práctica en el ámbito de

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 17 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Justicia Andalucía, la inmensa mayoría de las acciones formativas son de auto consumo y no requieren de tutorización. Estas actuaciones tendrán consideración de actuaciones planificadas y atenderán a los ANS correspondientes.

4. Instalar, implantar, administrar y gestionar una plataforma de retransmisiones (streaming) basada en la última versión estable de Peertube y de OBS (Open Broadcaster Software), con los que generar directos (retransmisiones en directo) y donde ubicar los citados vídeos así como otros contenidos asimilables para que se difundan desde el soporte de dicha plataforma.

   Para que la plataforma sea considerada operativa en producción, esto es: que puedan acceder los usuarios acreditados convenientemente por el CAU, que puedan cargarse vídeos de acciones formativas y consumirse por retransmisión (streaming) según las capacidades esenciales del producto Peertube, incluyendo la interconexión de OBS con Peertube (que no es más que establecer parámetros de la retransmisión, por activación de menús y desplegables, en la operación de OBS).

   El adjudicatario completará esta prestación en cuanto a la implantación y configuración, durante los dos primeros meses de ejecución del contrato.

   Se estiman 75 horas de esfuerzo para la implantación de esta plataforma, repartidas en 30 horas del perfil AS y 45 horas del perfil EMD. Cualquier desviación al alza deberá ser aprobada expresamente por la Dirección del Proyecto.

   Esta plataforma deberá estar totalmente operativa y aprobada por la Dirección del Proyecto en el plazo máximo de dos meses tras la firma del contrato.

   Esta implantación se establece como obligación esencial a efectos del articulo 211.f LCSP, ya que sin la plataforma, la formación remota con contenidos en vídeo, que es objeto del contrato, no será posible.

5. Instalar, implantar, administrar y gestionar un puesto de trabajo de grabación de vídeos y generación de directos y retransmisiones en el puesto de trabajo a aportar por el adjudicatario, dotándole del producto OBS configurado para integrarse con la plataforma de retransmisiones (streaming). Dicho puesto de trabajo, propiedad del adjudicatario, estará disponible en todo momento en las dependencias del SSDJ durante la ejecución del contrato y quedará asimismo totalmente a disposición del SSDJ de manera perpetua para que pueda continuar prestando el servicio, una vez finalizado el contrato.

   El adjudicatario aprovisionará al perfil principalmente encargado de la prestación de este servicio del equipamiento adecuado, especialmente de puesto de trabajo, cámara, micrófono, auriculares, iluminación, etc. para constituir en las instalaciones del SSDJ un puesto de realización de retransmisiones (streaming), grabación de vídeos, creación de tutoriales, etc. Dicho equipamiento del puesto de trabajo del educador digital cumplirá las necesidades de los productos antes mencionados (específicamente OBS y Peertube), siendo el SSDJ el que aportará el servidor para la instalación de los productos, el almacenamiento y capacidad de cómputo necesarios, así como el ancho de banda de telecomunicaciones entre los puntos de emisión y recepción de los contenidos a difundirse desde la plataforma.

   El citado puesto de trabajo se considerará operativo en producción si se pueden grabar vídeos con la calidad requerida para poder ser utilizados en la formación remota y se pueden retransmitir directos a Peertube o la plataforma definitivamente implantada.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 18 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Esta implantación y aprovisionamiento de medios se establece como obligación esencial a efectos del articulo 211.f LCSP, ya que sin este puesto de trabajo, la formación remota con contenidos en vídeo, que es objeto del contrato, no será posible.

6. Generar contenidos adecuados para la plataforma, como vídeos editados, contenidos multimedia incluyendo interacción, guías y manuales multimedia, contenidos tradicionales y eficaces como PDFs y PPTs, etc. El producto open source OBS (Open Broadcaster Software) será utilizado para realizar grabación de vídeos, hacer tutoriales, grabar la pantalla del PC, realizar webinars, directos, etc.

   En concreto, las actuaciones de implantación/capacitación por medios telemáticos remotos, a veces masivamente (se han dado experiencias ya de hasta 400 usuarios concurrentes), serán grabadas en todos los casos, recibiendo una edición convencional de selección de escenas, agilización y recorte de tiempos muertos, añadido de fondos de audio, de títulos y de elementos visuales, mejora del audio y la visualización, y se ofrecerán en la plataforma de retransmisiones (streaming) y en la de teleformación. Dichas grabaciones deberán estar disponibles para el SSDJ en el plazo definido por el ANS6.2, aplicándose la penalización PEN06.2 en caso de no cumplir dicho ANS.

   Los contenidos serán de la suficiente resolución como para distinguir datos y actuaciones en pantalla, poder seguirlos en una tablet de 10” o en un monitor de 17”, salvo autorización expresa del SSDJ valorando la inaplicabilidad para algún contenido en concreto.

7. Gestionar encuestas on-line con la herramienta corporativa de la Agencia Digital de Andalucía (o alternativa integrada en el Moodle o plataforma instalada como objeto del presente contrato), para la que se le facilitarán las credenciales oportunas por el SSDJ. Las encuestas serán TODAS las especificadas en este PPT como cuestionarios de satisfacción de las actuaciones del Servicio de Implantación, así como aquellas que se le soliciten específicamente por el SSDJ. Será de aplicación en este caso el ANS6.3.

8. Generar y difundir QRs (u otros métodos de acceso acelerado a URLs) en fichas conteniendo títulos, breves descripciones, referencias y enlaces a aplicaciones corporativas y a acciones formativas para orientar rápidamente a los usuarios. Será de aplicación igualmente el ANS6.3.

El conjunto de productos de fuentes abiertas identificados para implementar este servicio puede ser reformulado *como propuesta* en la oferta por uno alternativo más adecuado a los fines del contrato, siempre basado en fuentes abiertas y en la no generación de suscripciones o costes a futuro por su uso o el de alguno de sus componentes, plugins o adaptaciones. Y en todo caso permanecerá a criterio del SSDJ la adopción del expresado en estos pliegos o de la alternativa propuesta en la oferta. Habida cuenta que la implantación de los productos está cuantificada en horas de servicio dentro del presupuesto de esta contratación, el coste de la alternativa no podrá superarlo o en tal caso se hace a costa del adjudicatario. Dicha propuesta será valorada como criterio de adjudicación valorable mediante juicio de valor, por lo que será de obligatorio cumplimiento si el SSDJ así lo decide y expresa durante la ejecución, quedando de cualquier modo a criterio del SSDJ la adopción definitiva de los productos definidos en el presente PPT o la propuesta presentada por la empresa adjudicataria.

Se abre por tanto la posibilidad en esta contratación, respecto de las dos plataformas y el puesto de trabajo para la grabación y emisión de vídeos y directos, de que el ofertante realice una propuesta alternativa de arquitectura o productos que pudiera aportar mayor valor que la especificada en este PPT, o en la que disponga de más experiencia, siempre que igualmente cumpla los requisitos, condiciones y objetivos de estas plataformas (software libre, formatos abiertos, sin coste de licenciamientos ni limitaciones, capacidad de recoger contenidos migrados, difusión por streaming, edición avanzada de vídeo, etc.), en cuyo caso se valorará la idoneidad y fortalezas de la arquitectura tecnológica propuesta.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 19 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Los formatos de los productos generados en la prestación de los servicios de este epígrafe han de ser formatos abiertos, no aceptándose el trabajo en formatos propietarios y su exportación (pero no uso productivo) a formatos abiertos.

Los trabajos asociados a este servicio de gestión de plataformas de teleformación y retransmisiones (streaming) tendrán la consideración de Actuación Planificada. Para ello la Coordinación deberá presentar una propuesta de Planificación de la Actuación de Piloto-Prueba (ANS1) y un Informe a su finalización, conforme a lo requerido en el apartado DESPLIEGUE e IMPLANTACIÓN de este PPT, siendo de aplicación el ANS6.

La forma de operar en este servicio será mediante solicitudes u órdenes de trabajo, que serán realizadas por parte de la Dirección del Contrato a la Jefatura de Proyecto del adjudicatario, no pudiéndose certificar, imputar o facturar esfuerzos que no sean consecuencia directa de dichas órdenes de trabajo.

4 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

4.1 DEDICACIÓN Y ESFUERZO

Para la ejecución de los servicios se establecen los perfiles y esfuerzos indicados en el ALCANCE de este PPT y en el objeto del contrato y que se resumen en:

- Un perfil procesalista técnico de Coordinación, permanente y presencial a jornada completa en las instalaciones del SSDJ, por un total de 3.600 horas durante los 24 meses de duración del contrato para: la planificación, supervisión, gestión y reporte de las actuaciones; definición y colaboración en la elaboración del material formativo (cursos, guías, manuales, presentaciones, etc.); control de versiones, manuales, presentaciones, y resto de utilidades; análisis de necesidades, interlocución con usuarios y asistencia al SSDJ y refuerzo puntual en actuaciones.

  Este perfil de Coordinación será designado por el adjudicatario como el interlocutor técnico único a efectos del contrato, con el rol adicional de Jefe de Proyecto, para la organización y seguimiento del servicio contratado, y tal como se establece en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), con una dedicación estimada de 1.800 horas/año, que organizará la ejecución de los servicios y pondrá en práctica las instrucciones del SSDJ, impartiendo las directrices al personal propio de la empresa adjudicataria.

- Perfiles procesales técnicos de implantación para un esfuerzo mínimo de 36.000 horas durante los 24 meses de duración del contrato (10 procesalistas x 1.800 horas/año), para actuaciones de implantación, capacitación, pilotaje, soporte, interlocución y asesoramiento tanto presencial como de forma remota.

- Un perfil de Administrador de Sistemas, para la implantación, gestión de la operación y soporte de la producción de las herramientas tecnológicas a implantar en el SSDJ con la ejecución de esta contratación (Plataforma de formación deslocalizada y Plataforma de retransmisiones -streamings-) y las relacionadas directamente con las anteriores, inicialmente presencial en las instalaciones del SSDJ, con un esfuerzo de 900 horas al año, 1.800 horas durante los 24 meses de duración del contrato.

- Un perfil de Especialista en Medios Digitales, para la creación y gestión de actividades formativas presenciales y para las remotas en la Plataforma de formación deslocalizada y en la Plataforma de retransmisiones, así como para la generación de los contenidos habituales en ellas, incluyendo vídeos editados, retransmisión en streaming de los mismos, grabación de las actividades de implantación para re-difundirlas, etc, inicialmente presencial en las instalaciones del SSDJ, con un esfuerzo mínimo de 1.800 horas durante los 24 meses de duración del contrato.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 20 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En todo caso, el equipo de trabajo deberá estar dimensionado de forma cualitativa y cuantitativa para garantizar el cumplimiento del ANS, según la asignaciones de actuaciones o acciones por parte el SSDJ o la Dirección del Proyecto, con los mínimos establecidos en el apartado correspondiente del PPT.

4.2 DISPONIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA

El horario general de prestación de los servicios, será **de 8:00 a 20:00 horas**, de lunes a viernes, no festivos en Andalucía. Teniendo la consideración de **horario laboral.**

Para el cómputo de cumplimiento de plazos del **ANS** se establece una **ventana de cómputo de ANS de 7 horas al día**, de 8:00 a 15:00 en días laborales.

La realización de las Actuaciones de los técnicos de Implantación serán preferentemente en la ventana de cómputo de ANS, de disponibilidad de los órganos judiciales y resto de organismos y unidades.

El esfuerzo solicitado para el perfil de Jefe de Proyecto/Coordinador es de 1.800 horas al año de un técnico permanente, presencial y en las instalaciones de los SSCC del SSDJ, 3.600 horas los dos años del contrato.

El esfuerzo solicitado para el perfil de implantación es de 36.000 horas, debiendo garantizar el adjudicatario como mínimo la disponibilidad de un esfuerzo equivalente a UN técnico permanente durante todo el horario hábil establecido, 7 horas al día, en las sedes judiciales designadas por el SSDJ en las capitales de cada una de las 8 provincias, además de UN técnico de refuerzo en las sedes específicas que serán designadas por el SSDJ con la suficiente antelación y que podrán ser desplazados a otras sedes como lugar habitual de realización del servicio presencial tras solicitud expresa del SSDJ con la antelación necesaria. Por lo tanto, la disponibilidad será del esfuerzo equivalente a 9 técnicos de implantación. Cualquier incumplimiento de esta disponibilidad implicará la aplicación de la penalización PEN09 detallada en el PCAP, en concreto, la indisponibilidad por cada día hábil y técnico.

El esfuerzo solicitado para el perfil de Administrador de Sistemas es de 900 horas al año de un técnico permanente, presencial y en las instalaciones de los SSCC para cada año del contrato.

El esfuerzo solicitado para el perfil de Especialista en Medios Digitales es de 900 horas al año de un técnico permanente, presencial y en las instalaciones de los SSCC para cada año del contrato.

La tipología y volumetría estimada de actuaciones de los Técnicos de Implantación será la siguiente, sobre el 100% de las horas de dicho perfil, esto es 36.000 horas en los dos años:

- Actuaciones presenciales sin desplazamiento: 32.400, equivalentes aproximadamente al 85%
- Actuaciones presenciales con desplazamiento: 3.600, equivalentes aproximadamente al 10%

En todo caso el adjudicatario deberá disponer de capacidad de ejecución de los servicios implantación /formación /soporte /pilotos-pruebas /interlocución /creación de contenidos solicitados, con una disponibilidad puntual de ACTUACIÓN SIMULTÁNEA, para atender picos de trabajo, de al menos: 3 técnicos de implantación en las provincias de Almería, Córdoba, Huelva y Jaén, y de 4 técnicos en Cádiz, Granada, Málaga y Sevilla. Con un capacidad total para atención de picos de trabajo, como mínimo de 15 técnicos de implantación simultáneos para toda Andalucía.

Los licitadores deberán presentar dentro del Proyecto, los métodos y procedimientos planteados para la Adaptación a picos y valles y gestión de la demanda, así como de organización para garantizar al menos la disponibilidad simultánea establecida, territorialmente por provincia y en total.

4.3 MEDIOS Y LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Las actuaciones del técnico de Coordinación/Jefe de Proyecto podrá realizarse según las necesidades, desde ubicaciones remotas de la empresa adjudicataria, desde la sede de los Servicios Centrales del SSDJ,

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 21 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

en las propias sedes judiciales, o puntualmente en sedes de otros organismos o instituciones. Con una disponibilidad de cobertura horaria durante todo el horario general de prestación de los servicios (horario laboral), para la atención de cualquier incidencia o petición. Inicialmente será permanente y presencial a jornada completa en las instalaciones del SSDJ.

Los perfiles AS y EMD realizarán preferentemente la prestación del servicio igualmente de manera presencial en las instalaciones del SSDJ.

Las actuaciones del perfil Implantador se prestarán en modo presencial in-situ en cualquier sede de la Red Judicial, o puntualmente en sedes de otros organismos o instituciones. Debiendo garantizar la empresa adjudicataria la incorporación de cuantos técnicos in-situ resulten necesarios para ejecutar las actuaciones, conforme a los mínimos establecidos en este PPT. Las actuaciones remotas complementarán el modo presencial y viceversa.

El SSDJ podrá requerir la asistencia puntual de técnicos de cualquiera de los perfiles, a otras sedes, organismos o ubicaciones, para la realización de reuniones, jornadas o actividades, dentro del territorio nacional. Siendo por cuenta del adjudicatario cualquier gasto que pudiera devengarse.

El SSDJ proporcionará el acceso a los equipamientos, infraestructuras y aplicaciones necesarias, in-situ, o en remoto a través de conexiones seguras en su caso. El adjudicatario deberá disponer de una línea de comunicaciones con la sede de los SSCC del SSDJ, para posibilitar las actuaciones remotas, debiendo cumplir los equipos y medios técnicos de la empresa con los requisitos de configuración y seguridad establecidos por el SSDJ.

Las actuaciones y acciones que puedan interferir en el normal funcionamiento de los sistemas o aplicaciones: pruebas, actualizaciones, etc., teniendo incidencia sobre el trabajo normal de los usuarios, deberán ser planificados y ejecutados minimizando el impacto sobre los mismos. Debiendo el adjudicatario tener disponibilidad para su realización puntual incluso en sábados, domingos o festivos, o en horario nocturno, a requerimiento de la Dirección del Proyecto.

4.4 EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El personal de la empresa adjudicataria prestará los servicios, con los equipos de trabajo gestionados por el adjudicatario (vehículos, ordenadores portátiles, teléfonos móviles, etc.), en las instalaciones de las distintas sedes y emplazamientos sobre las que se soliciten los trabajos o desde su centro de trabajo, de forma que puedan acometer correctamente las actividades encomendadas.

La empresa adjudicataria deberá dotar a todo su personal de cuantos elementos o medios técnicos (ordenadores personales, portátiles, teléfonos móviles, aplicaciones y utilidades software, etc.), sean necesarios para la ejecución de los trabajos.

El adjudicatario aprovisionará el equipamiento adecuado para cumplir con las funciones indicadas en el apartado 3.6, especialmente puesto de trabajo, cámara, micrófono, auriculares, iluminación, etc. para constituir en las instalaciones del SSDJ un puesto de realización de retransmisiones (streaming), grabación de vídeos, creación de tutoriales, etc. Dicho equipamiento, que conformará el puesto de trabajo del EMD, cumplirá con las necesidades de los productos mencionados en este PPT al definir este servicio (específicamente OBS y Peertube), siendo el SSDJ el que aportará el servidor para la instalación de los productos, el almacenamiento y capacidad de cómputo necesarios, así como el ancho de banda de telecomunicaciones entre los puntos de emisión y recepción de los contenidos a difundirse desde la plataforma.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 22 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.5 CAPACITACIÓN DE LOS TÉCNICOS

El adjudicatario deberá garantizar la permanente capacitación de los técnicos en las aplicaciones y sistemas objeto del servicio, y sobre las herramientas a utilizar. Debiendo mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del contrato en el ámbito de los servicios a prestar, mediante la formación continua en las aplicaciones y sistemas objeto de los servicios, u otras que estén previstas implantar y que el SSDJ informe con la suficiente antelación.

No siendo imputable, ni pudiendo afectar a la ejecución de los trabajos cualquier actividad formativa, de reciclaje, o de actualización de conocimientos que resulte necesaria.

Los licitadores deberán presentar un Plan de Capacitación y formación del personal prestador de los servicios, donde especifiquen al menos:

- La propuesta de actuaciones de formación para cada uno de los perfiles, en las aplicaciones y sistemas objeto de los servicios: alcance, contenido, duración y programación didáctica.
- Las prácticas y tutorizaciones planteadas
- El apoyo y asistencia de especialistas en las distintas materias
- Las actuaciones de reciclado y actualización previstas

Este Plan de Capacitación deberá tener en cuenta que el SSDJ proporcionará a la empresa adjudicataria toda la información y el material con contenido formativo necesario para poder obtener el conocimiento para asumir las funciones objeto del presente contrato con la mayor capacidad, calidad y competencia, en los términos especificados el apartado 4.8 PLAN DE IMPLANTACIÓN Y REVERSIÓN DEL SERVICIO.

Al inicio de los trabajos, como máximo dentro de los 30 días desde la firma del contrato, se deberá concretar con el SSDJ el Plan de Capacitación, que deberá incluir al menos:

- La formación inicial para los distintos perfiles de personal.
- La actuaciones de actualización y reciclado del conocimiento y formación del personal a lo largo del contrato. Que deberá incluir al menos una sesión mensual de coordinación, in-situ o por videoconferencia con todos los técnicos de implantación, organizada y ejecutada por los Coordinadores.

La ejecución del Plan de Capacitación deberá ser aprobada por la Dirección del Proyecto, siendo de aplicación el ANS1, con un plazo de 30 días naturales. Teniendo la consideración de Ejecución de Actuación planificada, para cada una de las acciones planteadas, siendo de aplicación el ANS2, con respecto al cómputo de plazos de ejecución las mismas y sus penalizaciones, debiendo cumplir con los requisitos establecidos respecto a la documentación e informe de las mismas. En concreto, de las actuaciones de coordinación se deberá levantar Acta detallada con los asistentes y contenido, siendo de aplicación el ANS 5.1.

El SSDJ se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo, incluida la figura de la Jefatura del Proyecto. El adjudicatario se compromete a reponer adecuadamente los recursos rechazados en un plazo máximo de quince días naturales desde la comunicación por escrito del SSDJ.

La incorporación de nuevos técnicos deberá ir precedida de las acciones de capacitación necesarias para alcanzar el conocimiento suficiente para el desempeño de los trabajos. Se requerirá de un período de solapamiento-tutorización mínimo de 2 semanas (10 días hábiles), en el que los nuevos técnicos incorporados deberán actuar junto a técnicos ya disponibles en el proyecto, que actuarán como tutores. No siendo objeto de certificación el esfuerzo dedicado por los técnicos incorporados, durante el período de solape-tutorización. Al incumplimiento de este requisito se le aplicará la penalización PEN08

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 23 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.6 NORMAS RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, en los casos en que se establezcan requisitos específicos de titulación y experiencia, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos exigidos/valorados. La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la entidad contratante.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

En ningún caso se identificará en el contrato el nombre de los trabajadores que la empresa utilizará para cumplir el contrato, ni ningún otro elemento que pueda suponer que el objeto del contrato es la puesta a disposición de la Administración de un trabajador concreto. El personal de la empresa contratista no mantiene ninguna relación con la Administración contratante, quedando vinculado única y exclusivamente frente al contratista.

El perfil procesalista técnico de Coordinación al que se refiere el apartado 4.1 de este PPT, integrado en plantilla de la empresa adjudicataria, tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la entidad contratante, de otro lado, en toda lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato(respetando en todo caso el organigrama competencial de la empresa contratista), debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la entidad contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

- Informar a la entidad contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 24 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.7 DOCUMENTACIÓN INICIAL

Al comienzo de los trabajos, y durante los mismos, el SSDJ facilitará toda la documentación, la información y el material con contenido formativo necesario, que servirá como base para la prestación de los servicios.

El adjudicatario podrá adaptar dicho material a sus necesidades, generando la documentación que considere conveniente como soporte a la prestación de los servicios objeto del presente PPT. En este caso, el material generado deberá estar disponible y requerirá la autorización expresa por parte del SSDJ antes de ser utilizado.

4.8 PLAN DE IMPLANTACIÓN Y REVERSIÓN DEL SERVICIO

Se habrá de presentar dentro del Proyecto, un Plan de Implantación Inicial, y una propuesta de Plan de Prestación de los Servicios. La implantación deberá llevarse a cabo durante el primer mes de ejecución, que estará sujeto por lo tanto al ANS2. En el plan se especificarán los tiempos, metodología y procedimientos a aplicar para el lanzamiento de las actuaciones, con una propuesta de ejecución de los mismos. Incluyendo, al menos las siguientes tareas:

- Análisis de la situación actual y revisión de la documentación del servicio.
- Auditoria general de los servicios. Elaboración de propuestas de corrección y mejoras en los servicios.
- Propuesta de concreción de los ANS. Puesta en marcha del Cuadro de Mando de indicadores.

FORMACIÓN INICIAL DE FORMADORES DEL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN EFECTIVA DE CALIDAD DEL SERVICIO

Durante la implantación inicial, el SSDJ proporcionará a la empresa adjudicataria toda la documentación, la información, el material con contenido formativo y todo el soporte necesario para adaptar al personal aportado por el adjudicatario a las especificades de la Sectorial de Justicia con toda garantía, de forma que así sean capacitados completamente para proporcionar el servicio de manera efectiva y con la calidad requerida.

Este proceso no se repetirá por el SSDJ con ocasión de la rotación del personal del adjudicatario que pudiera producirse, sino que será asumido, tras la implantación inicial, por el propio adjudicatario, que ya contará con formadores formados en las materias y especificidades de la Sectorial de Justicia.

PLAN DE REVERSIÓN

Antes de la finalización de la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá planificar las actuaciones relacionadas con la finalización del servicio, y entrega de la información y productos generados durante su ejecución. En previsión de que pueda producirse un cambio de adjudicatario, se establece un periodo de solapamiento con el posible nuevo prestador de los servicios, con periodo mínimo de 4 semanas para el traspaso del conocimiento.

Durante este periodo de reversión, el equipo de trabajo podrá ser mixto, formado por integrantes del equipo técnico saliente y del entrante. El periodo de reversión del servicio estará incluido dentro de la duración del contrato.

5 ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

El seguimiento y control del servicio se efectuará mediante la presentación por parte de la empresa adjudicataria de informes, reuniones y cuantas acciones resulten necesarias para la correcta prestación de los servicios.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 25 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Así como mediante el control y gestión de las peticiones, incidencias, Planificaciones y Actuaciones requeridas, los niveles de servicio establecidos y las medidas y procedimientos de calidad especificados.

5.1 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Para la ejecución del servicio se usaran de manera preferente las metodologías y herramientas informáticas de gestión establecidas por la Junta de Andalucía, colaborando en la configuración y despliegue de las mismas, así como en la implantación de los procedimientos necesarios.

La herramienta de gestión de incidencias, peticiones y actuaciones, para realizar la medición de los indicadores podrá ser la misma que utilice el CSU/CAU de los sistemas de información de la Administración de Justicia en Andalucía y el resto de los departamento y áreas del SSDJ: actualmente Remedy.

5.2 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Para la gestión y asignación de incidencias y peticiones se utilizará el gestor de actuaciones del SSDJ (actualmente Remedy, salvo que se decida otro por el SSDJ). El SSDJ facilitará usuarios de gestión integrados en la herramienta al menos al Coordinar. Las solicitudes de actuación serán requeridas preferentemente a través de la herramienta de gestión de actuaciones del SSDJ, directamente por el CSU/CAU del SSDJ, o por cualquier otra grupo técnico interviniente en el soporte de las aplicaciones y sistemas, según los procedimiento establecidos e implementados en la herramienta.

Los técnicos designados por el SSDJ podrán solicitar actuaciones mediante comunicaciones de correo electrónico, o excepcionalmente y en caso de urgencia, mediante comunicación directa a los técnicos de Coordinación. Debiendo el personal de la empresa adjudicataria registrar, gestionar y documentar todas las actuaciones recibidas y/o realizadas en el gestor de incidencias, que se utilizará como referencia a los efectos de cálculo del ANS. El adjudicatario proactivamente deberá sugerir cualquier actuación integrada en los servicios, para aumentar la calidad del servicio, en especial las motivadas por cambios normativos o procedimentales, que ejecutará una vez autorizada por el SSDJ.

Los plazos para la ejecución de las actuaciones vendrán determinados por los ANS correspondientes.

Para la coordinación y resolución de incidencias y peticiones, y ejecución de las actuaciones, en caso de ser necesario, el personal de la empresa adjudicataria deberá comunicarse telefónicamente y mediante las herramientas habilitadas al efecto con los usuarios.

5.3 INFORMES DEL SERVICIO: MÉTRICAS E INDICADORES

El adjudicatario deberá poner a disposición del SSDJ, al menos, la siguiente información:

- Cuadro de Mando de indicadores mensuales, con al menos:
  - N.º de Incidencias/peticiones del período y acumulados anuales, por tipología (Formación y Soporte, Asesoramiento, Pilotos y Pruebas, Educación Digital (teleformación) y Gestión de las plataformas) y criticidad (normales/urgentes), con indicación de las recibidas, las resueltas y las pendientes al final del período, y especificación de su nivel de asignación (pendiente del grupo resolutor asignado a la empresa adjudicataria, planificadas, o pendientes de usuario). Con el esfuerzo consumido en la atención y resolución de Incidencias/peticiones del período y acumulados anuales, por tipología y criticidad (Acciones y horas).
  - N.º de Actuaciones planificadas y ejecutadas, por tipología, perfil y esfuerzo dedicado (Número de Acciones y horas), del período y acumulado anual.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 26 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Número de acciones de soporte a la plataforma de teleformación y retransmisiones (streaming) y esfuerzo dedicado.
- Número de elementos de material de formación realizados/actualizados por tipología (vídeos, cursos, guías, manuales, presentaciones, etc.), y esfuerzo dedicado.
- Informes de planificación mensual (para el mes siguiente), de tareas, actuaciones y esfuerzos previstos por servicio y perfil.
- Informes de Seguimiento y cumplimiento de ANS, con periodicidad mensual.
- Cualquier otro tipo de informe de gestión o planificación que se solicite durante el desarrollo del servicio. específicos de alguna actuación o incidencia

El Cuadro de Mando deberá estar actualizado a la finalización de cada mes, siendo de aplicación el ANS5.

5.4 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El proyecto se regirá por el siguiente esquema funcional de trabajo:

5.4.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La Junta de Andalucía nombrará, entre su personal técnico cualificado, una persona con la función de **Dirección del Proyecto**, que la representará ante la empresa adjudicataria y dirigirá los trabajos asociados al Contrato de este pliego. La Dirección del Proyecto podrá delegar cualesquiera aspectos de la gestión del contrato en el personal técnico que considere oportuno.

Los esfuerzos de la Dirección del Proyecto deberán ir encaminados a:

- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en los Pliegos de Cláusulas, tanto Administrativas como Técnicas.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos generales que la Junta de Andalucía persigue con este contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria.
- Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.
- Supervisar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar las planificaciones de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Participar en las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe del Proyecto durante el desarrollo de las actividades.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.

Se podrá designar también personal Colaborador del Responsable del Contrato en cada una de las provincias, para realizar labores de seguimiento, asistencia en la recepción, comprobación y control del contrato dentro de su ámbito provincial.

5.4.2 EQUIPO DE TRABAJO

La Dirección del Proyecto se reserva el derecho de exigir la documentación de capacitación requerida en esta contratación, en cualquier momento de la ejecución del proyecto, o la sustitución total o parcial de los técnicos aportados por el adjudicatario.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 27 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El equipo de trabajo deberá incluir al menos los perfiles descritos a continuación.

- **Jefatura del Proyecto**: Persona responsable por parte del adjudicatario de la ejecución del proyecto.
    - Ser el punto de interlocución único para la Junta de Andalucía y participar activamente en la elaboración de propuestas, cronogramas y la gestión del cambio.
    - Asegurar el nivel de interlocución con la Junta de Andalucía. Realizará las funciones de contacto directo y coordinación de los trabajos con la Dirección del Proyecto.
    - Organizar la ejecución de actividades en el servicio de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la Dirección del Proyecto.
    - Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía 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.
    - Coordinar todos los recursos técnicos y humanos que deba proveer el adjudicatario para el cumplimiento de las exigencias del pliego.
    - Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y en todas las entregas realizadas, tanto de documentación, informes, presentaciones o cualquier entregable relacionado con la prestación de los servicios objeto de esta licitación según los estándares de calidad definidos
    - Presentar a la Dirección del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
    - Comunicar a la Dirección del Proyecto cualquier riesgo identificado en las planificaciones.
    - Interlocución con otros equipos de trabajo y coordinación de los mismos cuando tengan que intervenir en actividades planificadas.
    - Informar periódicamente a la Dirección del Proyecto, con la periodicidad que se determine, sobre el estado del servicio, avance de trabajos en curso, cumplimiento de hitos y riesgos en el cumplimiento de los hitos planificados.
    - Contribuir activamente a la mejora continua de los servicios.
    - Garantizar la correcta adquisición del conocimiento funcional y técnico necesario para la adecuada prestación de los servicios a lo largo de la vida del contrato.
    - Gestionar adecuadamente el conocimiento recibido y generado a lo largo de la ejecución del contrato, garantizando su documentación y traspaso a la Junta de Andalucía de forma periódica.
    - Mantener el repertorio de proyectos de seguridad a acometer, así como colaborar en el seguimiento de los mismos y evaluar los entregables a los que den lugar.
    - Proponer a la Dirección del Proyecto el redimensionamiento del equipo de trabajo para cumplir con la demanda existente en cada momento.
    - Gestionar los cambios en el equipo, posibles sustituciones, ausencias o cualquier otra incidencia, para mantener el servicio coordinado con el SSDJ.
    - Gestionar el equipo de trabajo y contar con conocimiento técnico demostrado en todas las disciplinas, que le proporcionen criterio suficiente para tomar las decisiones técnicas que involucran a varias especialidades.
    - Gestionar, cuando sea necesario, que el personal que regularmente preste el servicio pueda contar con la colaboración puntual de expertos en las diferentes materias y tecnologías en la empresa adjudicataria.
    - Velar por el cumplimiento de los cronogramas acordados y será responsable de la entrega de los diferentes hitos, así como de toda la documentación requerida.
    - Dirigir los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen de la Dirección del Proyecto.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 28 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **Equipo de trabajo**:
  - El equipo de trabajo del servicio será el responsable de la ejecución de todos los trabajos descritos en el presente pliego, según vayan siendo demandados por los distintos clientes y aprobados por la Dirección del Proyecto.
  - El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por un Coordinador y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios, para garantizar el cumplimiento del nivel de servicio acordado.
  - El adjudicatario será responsable de la organización y ejecución de las actividades de formación continua de los miembros del equipo de trabajo que sean necesarias para la prestación de un servicio de calidad, sin que dichas actividades supongan cargos económicos adicionales para la Junta de Andalucía.
  - La configuración final del equipo de trabajo debe ser establecida por el adjudicatario de los servicios con la aprobación de la Dirección del Proyecto. En las ofertas (sobre 2) se incluirá el currículum de los perfiles ofertados, atendiendo a los criterios de solvencia técnica establecidos en el pliego de cláusulas administrativas.

La Dirección del Proyecto se reserva el derecho de exigir la documentación de capacitación exigida a lo largo de la ejecución del proyecto, o la sustitución total o parcial de los técnicos encargados del trabajo antes o durante la realización del mismo.

5.4.3 CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

Para realizar el correcto seguimiento continuo de los trabajos y el nivel de calidad del servicio, así como para el lanzamiento de las actividades de control que se requieran, se establecen dos comités. A continuación se detallan los detalles y funciones de estos.

Todas las reuniones y comités que se organicen durante la ejecución del contrato irán acompañadas de un documento previo a su realización, Orden del día de la reunión, que se entregará a la Dirección del Proyecto con una antelación mínima de 2 días hábiles, y donde se indican los temas a tratar en la misma. Tras la reunión, la empresa adjudicataria presentará el acta de la reunión, donde se incluyen los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la misma.

5.4.4 COMITÉ DIRECTOR

Estará formado, por parte de la Junta de Andalucía, al menos por el Responsable del Contrato, la Dirección del Proyecto y la Jefatura del SSDJ si así lo considera oportuno. Por parte de la empresa adjudicataria, se encontrará la Jefatura del Proyecto y cualquier otro responsable de la empresa adjudicataria que la Dirección del Proyecto solicite.

Estará encargado de realizar un seguimiento del servicio a alto nivel, y de la toma de decisiones en el caso de que la naturaleza del problema o cuestión planteada lo requiera. Tendrá como fuente de información básica los pliegos y oferta de esta contratación, los Informes de Ejecución del Proyecto, así como informes específicos, periódicos o bajo demanda. Se reunirá al menos trimestralmente o con la periodicidad que la Dirección del Proyecto determine tras la adjudicación del contrato.

5.4.5 COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y OPERATIVO

Reuniones mensuales

El comité de seguimiento se reunirá con periodicidad mensual para revisar los niveles de calidad del servicio, realizar el seguimiento y control de riesgos, y aprobar el informe de indicadores para el ANS y el

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 29 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

plan de facturación mensual. Estará formado por la Dirección del Proyecto y la Jefatura del Proyecto, así como cuantos técnicos se considere necesario para la mejor eficiencia y eficacia de dichos comités en cada una de las convocatorias.

La Jefatura del Proyecto redactará y distribuirá acta de estas reuniones.

Reuniones semanales de seguimiento operativo

El comité de seguimiento se reunirá también con periodicidad semanal y objetivos operativos, según el calendario establecido por la Dirección del Proyecto, para revisar el estado actual de las actividades en curso, con el siguiente contenido detallado:

- Avance de las fases, subfase, tareas e hitos.
- Gestión de los entregables y la documentación.
- Tareas, hitos y trabajos finalizados en el último período.
- Informe de estado de las actividades en curso, con indicación de previsión de cumplimiento de la planificación prevista.
- Propuestas de modificación de los componentes o dimensionamiento del equipo a ser aprobadas por la Dirección del Proyecto.
- Revisión y ajuste de la planificación de actividades.
- Los componentes de este comité serán la Dirección del Proyecto, la Jefatura del Proyecto, así como cualquier colaborador que la Dirección del Proyecto estime oportuno y los miembros del equipo de trabajo que se requieran (adjudicatario).

La Jefatura del Proyecto redactará y distribuirá acta de estas reuniones.

Todas las reuniones que se organicen durante el servicio deben ir acompañadas de un documento previo a su realización, Orden del día de la reunión, donde se indican los temas a tratar en la misma. La empresa adjudicataria presentara el Acta de la Reunión, donde se incluyen los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la misma.

5.5 PREVISIONES PARA LA INTERLOCUCIÓN CON LOS USUARIOS

La interlocución con los usuarios para la prestación del servicio es esencial. A la vez, dicha interlocución genera inevitablemente, por la calidad del servicio prestado, una dependencia del usuario respecto de la actuación y la presencialidad del Técnico de Implantación. Esta es una evidencia recogida durante más de una década de prestación de servicios semejantes.

En un servicio que pretende alcanzar una parte relevante de su ejecución en forma de prestación remota, algo que ya sido comprobado con alto nivel de eficacia, esta posible aparición de dependencias de presencialidad incidirá en la degradación de la eficacia de la remotización pretendida.

Por la experiencia previa, hay previsiones que tiene sentido establecer dado que se han mostrado eficaces para aminorar dicha dependencia, como son, y así se establecen como obligatorias para este contrato, las siguientes:

- No está permitido facilitarle el contacto móvil profesional a los usuarios. Los responsables judiciales actualmente autorizados a hacerlo son los Coordinadores Provinciales y salvo para ellos y casos excepcionales autorizados por el SSDJ, los técnicos de implantación no tendrán disponibilidad para aceptar llamadas ni comunicaciones entrantes de otros perfiles de la Administración de Justicia.

  Se excepciona de esta previsión al personal del SSDJ y equipos del mismo en lo que corresponda a la actuación coordinada con el servicio de implantación, y por supuesto al resto del equipo del adjudicatario para las labores de coordinación y suministro de información.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 30 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- No participarán en modo alguno en reuniones no autorizadas por el SSDJ ni realizarán representación del SSDJ en interlocución alguna salvo expresamente autorizados

En caso de no atender estas previsiones, y las que en el mismo sentido puedan establecerse, la parte de prestación del servicio que sea remotizada será reducida por la Dirección del Proyecto a causa de que dicha desatención hace inviable la remotización al generar expectativas y dependencia de presencialidad en el usuario, y al concurrir pérdida de calidad en la prestación.

Adicionalmente, cuando conste para la Dirección del Proyecto la interlocución del personal contratado con los usuarios en términos distintos a los establecidos por este requisito, ello supondrá la obligatoriedad de desasignar del proyecto al técnico que reitere dicha interlocución, contabilizando y no eximiendo este caso al adjudicatario de la penalización correspondiente por la sustitución excesiva de técnicos prevista en el PCAP.

6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: ANS

6.1 APLICACIÓN DEL ANS

Se establece un periodo de estabilización de 1 mes (30 días) como período de Implantación de Servicio, en el que se podrán proponer parámetros adicionales necesarios para el cálculo del ANS. Estando en todo caso vigentes los ya incluidos en este PPT.

6.2 DEFINICIONES

Se establecen las siguientes definiciones:

- **Actuación:** Prestación del servicio contratado por el/los perfiles/s necesario/s para la misma.
- **Incidencia/Petición normal:** actuación requerida para la ejecución de una Actuación puntual de soporte, asistencia, formación, informe, pruebas, o de elaboración/actualización de Material formativo.
- **Incidencia/Petición urgente**: actuación requerida para la ejecución de una Actuación puntual de soporte, asistencia, formación, informe, pruebas, o de elaboración/actualización de Material formativo. Calificada como urgente o crítica por el CSU/CAU, la Dirección del Proyecto o por los técnicos designados por el SSDJ.
- **Petición de Actuación-Planificación-Informe:** También aludida en los pliegos como “Actuación planificada” es la solicitud de planificación y/o ejecución de Actuaciones planificadas o Informes para la realización de implantaciones/ formaciones/ soporte/ pilotos-pruebas/ interlocución/ Informes.
- **Plazo de Planificación** sobre una incidencia/petición/Petición de Actuación-Planificación-Informe: Diferencia de tiempo entre el momento en que sea solicitada o asignada a la empresa adjudicataria y en el que se comunica al SSDJ la finalización de todas las actuaciones de preparación para el inicio de las actuaciones planificadas, incluyendo la organización y coordinación de la actuación planificada, así como la creación/reajuste de los contenidos.
- **Plazo de Actuación-Planificación-Informe** sobre una incidencia/petición/Petición de Actuación-Planificación-Informe: Diferencia de tiempo entre el momento en que sea solicitada o asignada a la empresa adjudicataria y en el que se comunica al SSDJ la finalización de todas las actuaciones de todos los técnicos del adjudicatario sobre la misma. En el caso de realizarse actuaciones por parte de otros técnicos o grupos resolutores del SSDJ dentro de una misma incidencia/petición/Petición de Actuación-Planificación, durante la ejecución de las acciones del adjudicatario, se acumularán

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 31 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

todos los períodos en los que la actuación haya estado asignada a la empresa adjudicataria, a los efectos de cálculo de ANS y penalizaciones, salvo que sea debido a nuevas necesidades o requerimientos no planteados inicialmente.

- **Creación de contenidos:** La creación de contenidos a utilizar -especialmente vídeos y preparación de directos desde la plataforma de retransmisiones (streaming)- se entiende incluida dentro del plazo de Planificación, es decir, el que transcurre entre la solicitud de actuación por el SSDJ y el inicio de la Actuación, salvo que expresamente se lance la petición fuera de una actuación planificada en cuyo caso será de aplicación únicamente el ANS de creación de contenidos.
- **Calidad de contenidos de vídeo, directos y retransmisiones (streaming):** El proceso de creación de contenidos y vídeos para su difusión por streaming en directos, y su grabación, puede realizarse según los siguientes pasos salvo que el adjudicatario los mejore con la autorización del SSDJ:

    1. Creación y revisión del material original, grabación, selección y descarte de escenas, acortar duración, suprimir tiempos muertos, anonimizar y eliminar material inapropiado
    2. Ordenar y agrupar las escenas seleccionadas para que el video tenga un flujo lógico y coherente. Ajustar de la duración del video
    3. Edición de video: Mejorar la calidad del video, ajustar la exposición, el balance de blancos y el contraste para mejorar la claridad de la imagen.
    4. Edición de audio: Igualar niveles de volumen y mejorar la calidad del audio.
    5. Agregar títulos y efectos visuales
    6. Exportación y subida a Peertube o equivalente: exportar el video en el formato adecuado para Peertube y subirlo al canal de Peertube.
    7. Difundir el video: Subirlo a la plataforma y preparar comunicaciones y fichas de difusión

    Se entiende por “calidad profesional” la similar de un vídeo producido/editado para un canal de plataformas como youtube o twitch por creadores de contenido profesionales, y por “calidad básica” a la que implica una producción menor del mismo vídeo, simplemente con ajustes automáticos de audio y vídeo, recorte y ordenación básicos de las escenas, introducir elementos simples de titulado de cada una de ellas y subir el producto final a la plataforma.
- **Contenidos tradicionales/actuales:** Se consideran tradicionales las guías y manuales, multimedia sin interacción avanzada, también HTML estático, PDFs, PPTs y análogos, etc. El resto de contenidos (considerados contenidos actuales o avanzados), expresamente son los vídeos creados y/o editados, y los contenidos multimedia con interacción avanzada así como similares que no entren en la categoría de tradicionales.
- **Plazo de ANS:** Plazo de actuación máximo: Período de tiempo máximo que el adjudicatario dispone para resolver y ejecutar todas las acciones requeridas dentro de una incidencia/petición/Petición de Actuación/creación de contenidos/Informe. A partir del cumplimiento del plazo del ANS, serán de aplicación las penalizaciones.

6.3 ANS

Se establecen los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio:

- **ANS1 Planificación de Actuaciones:** Plazo de presentación de la Planificación de cada Actuación planificada: 7 horas hábiles.
- **ANS2 Ejecución de Actuaciones Planificadas:** Será el plazo establecido, definido por la fecha de finalización de la ejecución, en la planificación de la actuación realizada por la empresa adjudicataria.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 32 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Entran en este ANS la primera generación de contenidos actuales para acciones formativas, tales como vídeos editados, grabación de vídeos, tutoriales, contenidos multimedia con interacción avanzada, realizar webinars, directos y toda forma de retransmisiones (streaming), etc.

- **ANS3 Ejecución de Actuaciones puntuales normales** (incidencias/peticiones): Plazo máximo de ejecución de cada Actuación puntual (Acción) no calificada como urgente o crítica (una por cada órgano-unidad): 20 horas hábiles.

  Entran en este ANS las peticiones de generación de contenidos tradicionales para acciones formativas, cuando no están incluidas en una Actuación Planificada. Ejemplos de este tipo de peticiones son: Guías y manuales multimedia sin interacción avanzada, también HTML estático, PDFs, PPTs y análogos, etc.

- **ANS4 Ejecución de Actuaciones puntuales urgentes** (incidencias/peticiones): Plazo máximo de ejecución de cada Actuación puntual (Acción) calificada como urgente o crítica (una por cada órgano-unidad): 7 horas hábiles.

- **ANS5 Informes de Actuación:** Plazo máximo para la presentación al SSDJ del Informe de cada Actuación, tras la finalización de la misma: 14 horas hábiles.

- **ANS6 Ejecución de peticiones de Gestión de las plataformas de Teleformación y retransmisiones (streaming):** Plazo de ejecución de cada petición según las siguientes tipologías, cuando no estén enmarcados dentro de un Actuación Planificada, a las que les será de aplicación este ANS6 en lugar del ANS2:

  - ANS6.1. Preparación de directos (retransmisiones): 7 horas hábiles máximas por cada directo en el que cambien las condiciones respecto del anterior directo del mismo tipo realizado.
  - ANS6.2. Puesta a disposición de las grabaciones de las actuaciones formativas para el SSDJ y los usuarios en la plataforma. 4 horas hábiles
  - ANS6.3. Generar encuesta en línea, QRs y fichas de difusión de acciones formativas o comunicaciones e iniciativas similares: 4 horas hábiles.

6.4 NORMAS DE APLICACIÓN

Los cambios en el equipo de trabajo, sea cual sea su naturaleza, no implicarán revisión del ANS o justificación para su incumplimiento.

Las incidencias/peticiones/Peticiones de Actuación/Acciones Material Formativo se considerarán como resueltas o terminadas cuando exista una aceptación por parte del SSDJ, y constancia en el sistema de gestión de incidencias o en la herramienta establecida por el mismo para la gestión de las actuaciones, o en la plataforma formativa cuando corresponda.

La empresa adjudicataria no será responsable de los retrasos producidos por falta de asistencia o disponibilidad de los usuarios siempre que las actuaciones hayan sido previamente notificadas fehacientemente y acordadas con los mismos. O por imposibilidad de ejecutar la actuación por causas responsabilidad de terceros y no imputables a la misma. No computándose los tiempos a efectos de cálculo de métricas, ANS y penalizaciones.

Específicamente, para las actuaciones de implantación, el adjudicatario deberá disponer como mínimo de una capacidad de ejecución de actuaciones simultáneas, igual al número de técnicos mínimo establecido en el apartado 4.2 DISPONIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA del presente documento, por provincia y en el total de Andalucía.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 33 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7 CERTIFICACIONES

Las certificaciones se realizarán mensualmente, por meses naturales vencidos.

Entre el 1 y 5 de cada mes, el Adjudicatario deberá presentar el Informe de Seguimiento y Cumplimiento de ANS, con la propuesta de penalidades aplicables, en su caso. No se aceptará la remisión de Certificaciones y su posterior facturación sin el correspondiente Informe.

La Dirección del Proyecto, procederá a la revisión y aceptación o rechazo del Informe.

En caso de aceptación, el Adjudicatario presentará la Certificación definitiva y remitirá la facturación correspondiente.

En caso de rechazo, dispondrá de 5 días para la subsanación de los defectos o discrepancias planteadas, debiendo a presentar el Informe para una nueva revisión.

En caso de nuevas discrepancias se elevará al Comité de Dirección establecido en el PPT, correspondiendo al Responsable del contrato la resolución definitiva de las mismas.

Todos los cálculos se realizarán con importes sin IVA.

En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios de acuerdo a los requerimientos de calidad establecidos, el adjudicatario incurrirá en una penalización según lo establecido en el PCAP. Las penalizaciones se computarán mensualmente, haciéndose efectivas mediante deducción sobre las cantidades que deban abonarse al adjudicatario en las correspondientes certificaciones.

Para la certificación de los trabajos se computará la dedicación real de cualquier miembro del equipo de trabajo en la ejecución de los servicios comprendidos en el PPT.

7.1 CÁLCULO DE LAS CERTIFICACIONES

El Informe de Certificación deberá incluir al menos:

- Esfuerzo efectivamente realizado e importe correspondiente, desglosado por perfiles y técnicos:
  - Coordinación/Jefatura de Proyecto: Planificaciones y Actuaciones ejecutadas, y Actuaciones de Asesoramiento
  - Despliegue e Implantación, Capacitación y Asesoramiento:
    - Listado y Número total de Actuaciones ejecutadas de Despliegue e Implantación, y de Pilotos y Pruebas con indicación del esfuerzo en acciones y horas
    - Listado y Número total de Acciones de Capacitación y Soporte ejecutadas, con indicación del esfuerzo en acciones y horas
    - Listado y Número total de Acciones de Asesoramiento, con indicación del esfuerzo en acciones y horas
  - Educación Digital
    - Listado y Número total de Acciones de Gestión de las plataformas de Teleformación y retransmisiones (streaming), desglosando:
      - Acciones formativas puestas a disposición de los usuarios en la plataforma de teleformación, contabilizando elementos (SCORMs, encuestas, ejercicios, etc)
      - Directos efectuados, indicando minutaje y media de asistentes.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 34 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Retransmisiones puestas a disposición de los usuarios en la plataforma de teleformación, indicando canal, minutaje y media de asistentes.
- Contenidos generados, con su desglose en formato, duración en minutos o extensión en páginas, calidad y descripción del contenido.

- El grado de cumplimiento del ANS desglosado: Con el detalle de las actuaciones que lo incumplan.
- Cálculo y propuesta de penalizaciones aplicables, conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).
- Cálculo y propuesta de la Certificación, detrayendo el importe de las penalizaciones del importe del esfuerzo total realizado en el período.

Todos los cálculos se realizarán con importes sin IVA.

8 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LA GARANTÍA

Durante el periodo de Garantía establecido en el PCAP, se deberá disponerse de soporte telefónico para la asistencia a los técnicos de SSDJ, con un número sin tarificación adicional, para la atención y subsanación de los fallos detectados con motivo de los trabajos realizados durante la vigencia del contrato. Se establece la obligación de asistencia a cualquiera de las sedes de la Red Judicial, para la resolución de los problemas que produzcan los fallos detectados, en caso necesario.

9 CONDICIONES GENERALES

9.1 INFORMACIÓN DE BASE

La Junta de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, será 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, del SSDJ.

9.2 DOCUMENTACIÓN

Las tareas objeto del presente contrato deberán realizarse en el marco de la metodología establecida o aceptada por el SSDJ. El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto contemplada en la citada metodología, así como cualquier documentación adicional que sea necesaria para alcanzar los objetivos del servicio, en cada momento.

Los documentos serán entregados en soporte informático conforme a las directrices que en su momento determine la Dirección del Proyecto y, en cualquier caso, de acuerdo al Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

De manera general, toda la documentación del proyecto tendrá que ser entregada en español, en los siguientes formatos electrónicos:

- Formato editable ISO/IEC 26300 (formato OpenDocument de OASIS). Compatible totalmente con LibreOffice.
- Formato no editable para su preservación a largo plazo ISO 19005-1:2005 (PDF/A-1) y siguientes.
- Si fuera necesario, en otros formatos libres de patentes y restricciones al uso.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 35 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

También podrá requerirse, exclusivamente en los casos en que se considere conveniente, su entrega en papel (en carpeta o encuadernada).

9.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

La empresa queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del trabajo, 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.

De forma más general, la empresa quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Adicionalmente, la empresa se ajustará a lo dispuesto por la Política de Seguridad de la Consejería y el resto de normativa de seguridad.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

9.4 TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El adjudicatario, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la Junta de Andalucía, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal para datos de carácter personal de nivel básico. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

9.5 SEGURIDAD

El personal de la empresa adjudicataria realizará los trabajos bajo las medidas de seguridad, normas y procedimientos que determine la Junta de Andalucía.

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 3 de mayo, 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

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 36 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

son objeto de la presente contratación, así como la segregación de funciones, la trazabilidad de las actuaciones realizadas sobre los sistemas, registro de actividades y auditoría, gestión de usuarios y control de accesos. Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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

Se atenderá también a la normativa interna del SSDJ, de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública y de la Junta de Andalucía 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.

9.6 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS DOCUMENTOS, TRABAJOS E INFRAESTRUCTURA

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

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

Todos los elementos de infraestructura requeridos y proporcionados en el ámbito del contrato, si resultara el caso, serán suministrados a la Junta de Andalucía en régimen de propiedad.

9.7 INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

9.7.1 REDISEÑO FUNCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES

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 agilización de de los procedimientos judiciales que permita el uso de las nuevas tecnologías en las comunicaciones que persigue la Ley 18/2011 reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia como norma con rango de ley que define, tal y como establece en su preámbulo, *"el conjunto de requisitos mínimos de interconexión, interoperabilidad y*

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 37 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

seguridad necesarios en el desarrollo de los diferentes aplicativos utilizados por los actores del mundo judicial, a fin de garantizar la seguridad en la transmisión de los datos y cuantas otras exigencias se contengan en las leyes procesales".

Debido a las diferencias entre la Administración Pública y la Administración de Justicia, la Ley 18/2011 aporta una regulación específica para la Sede Judicial Electrónica y los Expedientes Judiciales Electrónicos (Título IV *"De la tramitación electrónica de los procedimientos judiciales"*), y aunque adopta principios y valores idénticos en muchos aspectos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (como la simplificación de procedimientos y la racionalización organizativa), tiene en cuenta la diferencia entre el procedimiento administrativo y las normas procesales regulando los aspectos necesarios para dar cumplimiento a la legislación procesal en lo relativo al uso de las nuevas tecnologías y a establecer "*los criterios que deben ser considerados para efectuar el cómputo de los mismos si los actos procesales que determinan su comienzo o fin se efectúan a través de medios electrónicos.*"

En cuanto fueran conciliables con la Ley 18/2011 y la ley procesal se podrán considerar los criterios de simplificación y agilización establecidos en el artículo 6 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, 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

9.7.2 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@andA (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: https:www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae

9.7.3 CLÁUSULA SOBRE EL 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 documentos, realizándose en su caso 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:

https:www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma.

9.7.4 VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS FIRMADOS ELECTRÓNICAMENTE EN EL ÁMBITO JUDICIAL

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,

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 38 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

El Código Seguro de Verificación es un término informático que designa al código único que identifica a un documento electrónico en la Administración de Justicia que aparece en todos los documentos electrónicos judiciales emitidos por medios telemáticos de acuerdo con la definición de documento judicial electrónico que realiza la Ley 18/2011.

La Sede Judicial Electrónica deberá incluir entre los servicios a disposición de los ciudadanos y profesionales el de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación (artículo 11.2 h) Ley 18/2011).

9.8 INTEROPERABILIDAD

Las ofertas se presentarán conforme a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información inter administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.

Asimismo, los componentes del sistema deberán adaptarse al Esquema Nacional de Interoperabilidad y al Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad. Además de cumplir el Test de Compatibilidad marcado por el Consejo General del Poder Judicial.

En detalle, las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperatividad 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.

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 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

9.9 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.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 39 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La aplicación desarrollada será publicada en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que la misma se suministrará en 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 permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

9.9.1 OBLIGACIÓN ESENCIAL USAR SOFTWARE LIBRE Y NO ADAPTADO, Y DE CREAR SOFTWARE LIBRE

En todos los apartados en los que se indica en contratación que hay que considerar el requisito de utilizar software libre (open source), éste habrá de ser de uso generalizado y soportado por una amplia comunidad. No se admitirán productos open source adaptados por el adjudicatario y será causa de resolución del contrato, estableciéndose este punto como obligación esencial a efectos del articulo 211.f LCSP.

Adicionalmente, el software a crear en este contrato será obligatoriamente de fuentes abiertas (open source), será licenciado expresamente por el adjudicatario a nombre de la Junta de Andalucía con una licencia de fuentes abiertas y no privativa a proponer en la oferta, y la creación e implantación de cualquier componente, producto o subproducto que objetivamente no responda a este requisito, será causa de resolución del contrato, estableciéndose este punto como obligación esencial a efectos del articulo 211.f LCSP.

Si se identificara o detectase el incumplimiento de alguno de los apartados anteriores en periodo de garantía del contrato, esto supondrá la incautación de la garantía en base a dicho incumplimiento y la tramitación del expediente correspondiente para determinar la eventual prohibición de contratar en el ámbito que sea establecido según la normativa aplicable.

A lo anterior sólo cabe la alternativa de crear software privativo o de fuentes abiertas adaptado siempre que la Dirección del Proyecto establezca excepción parcial al respecto en atención a propuesta técnica suficientemente justificada (p.ej. Integraciones con sistemas propietarios que deban ser adaptados, etc.)

9.10 SOBRE LA GESTIÓN DE USUARIOS Y EL CONTROL DE ACCESO. EN EL CASO DE QUE EL SISTEMA REALICE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

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 Decreto311/2022 de 3 de mayo 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).

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.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 40 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

9.11 DESARROLLO WEB: ACCESIBILIDAD.

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

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

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

9.12 ARQUITECTURA DE LOS DESARROLLOS CON TECNOLOGÍA WEB

Las tareas propias de la parte cliente se realizarán utilizando las herramientas de desarrollo que determine de la Dirección del Proyecto, de común acuerdo con el jefe del proyecto, teniendo en cuenta su posible integración con otras herramientas de soporte a una arquitectura de tres capas. El interface de usuario (capa de presentación) deberá ser lo más independiente posible del navegador usado.

9.13 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.

9.14 CLÁUSULA SOBRE 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,

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 41 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

9.15 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 certifiel 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@firmas: gestor de firma electrónica interna.

9.16 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.

9.17 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 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.

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 42 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

9.18 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.

En Andalucía, a la fecha de la firma electrónica.

EL JEFE DEL SERVICIO DE SISTEMAS DIGITALES PARA LA JUSTICIA

DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA

Emilio Juan Cabezas Benítez

EMILIO JUAN CABEZAS BENITEZ		10/10/2023 18:01:04	PÁGINA: 43 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwLx97AVH8s0byXNEAOfxM3jp3w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	