PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA SERVICIOS DE REPORTING Y BUSINESS INTELLIGENCE PARA TI INTERNA DE LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES

(EXPT24-00041)

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 1/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 3
2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA 3
2.1. Marco del servicio 3
2.2. Alcance de los servicios 4
2.2.1. Fase Inicial 4
2.2.2. Fase Posterior 6
2.3. Soporte 7
2.3.1. Tramitación de incidencias y consultas 7
2.3.2. Horario de soporte 7
2.4. Seguimiento 7
2.5. Acuerdos de nivel de servicio (ANS) 8
4. Condiciones Generales 9
4.1. Interlocutor de la adjudicataria. 9
4.2. Organización de los trabajos 9
4.2.1. Responsable del servicio 9
4.2.2. Perfil del Personal 10
4.2.3. Ubicación física y recursos materiales 10
4.2.4. Responsable del contrato 10
4.2.5. Recursos materiales 11
4.3. Resolución de discrepancias en la prestación de los servicios 11
4.4. Documentación. 12
4.5. Formato de la documentación. 12
4.6. Propiedad intelectual de los trabajos. 12
4.7. Cláusula de liberación de Software 12
4.8. Confidencialidad de la información. 13
4.9. Seguridad. 14
4.10. Protección de datos de carácter personal. 14
4.11. Esquema nacional de seguridad. 15
4.12. Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía. 15
4.13. Garantía. 15
5. Plazo del contrato. 16

Es copia auténtica de documento electrónico

1. OBJETO DEL CONTRATO

Como continuidad del EXPTE22-00156 "PILOTO DE SISTEMAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS CON POWER BI" donde comenzamos un proyecto para comenzar el servicio de reporting y Business Intelligence de SANDETEL y tras la validación por parte de la dirección, necesitamos seguir con ese proyecto y por tanto son necesarios una serie de servicios y ampliar el alcance de los datos a explotar y mostrar.

El objeto del presente documento es fundamentar jurídicamente y conforme a lo dispuesto en el artículo 116 de la LCSP, la contratación de servicios de reporting y bussiness intelligence para la TI interna de SANDETEL según las condiciones que se detallan en la solicitud de oferta y que se llevará a cabo en el ámbito de competencias del área de TIC Interna de Sandetel.

El objeto del contrato se corresponde con el CPV (Vocabulario Común de Contratación Pública)
72316000-3 Servicios de análisis de datos
72310000-1 Servicios de tratamiento de datos
72312100-6 Servicios de preparación de datos

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

2.1. Marco del servicio

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía que presta los servicios de Gestión de la Red Corporativa y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, así como Servicios de Valor Añadido.

Conforme a ello, SANDETEL tiene la condición de poder adjudicador sometido a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), siendo los contratos que licita de carácter privado, conforme a lo establecido en el artículo 26.1 de la LCSP, por lo que la presente licitación se rige por lo dispuesto en apartado 2 del precitado artículo.

Dentro de este marco de actuación, SANDETEL es la empresa encargada de la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía, para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

Como hemos visto en el punto anterior, los servicios a contratar consisten en tareas de desarrollo, soporte y asistencia ligadas a un sistema de reporting ya existente en Sandetel bajo la herramienta Power BI de Microsoft.

Para poder seguir con el proyecto ya iniciado en el citado EXPTE22-00156 necesitamos, que se valoren, en primera instancia, una serie de trabajos de necesidad inmediata y perentoria y a continuación, para poder continuar el proyecto, estimamos que serán necesarios más servicios que deben ofertarse en forma de tarifa

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 3/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

para el posterior desarrollo del resto de los trabajos que en este momento no somos capaces de evaluar con detalle, pero que sin duda, serán necesarios hasta la finalización del contrato.

2.2. Alcance de los servicios

Hemos dividido en 2 fases las tareas necesarias que además deberán valorarse de forma distinta en base a su distinta consideración.

2.2.1. Fase Inicial

A) Completar el dataflow y capa semántica sobre el ERP Navision objeto del anterior piloto

Se deben continuar los trabajos ya realizados y existentes en el Dataflow y modelo semántico provenientes de Microsoft Dynamics NAV 2016. Para ello se deberán añadir al dataflow las tablas del ERP Dynamics NAV que están pendientes de incorporar. Además de añadirlas al dataflow se incorporarán también al modelo semántico para su utilización en los informes que requieran de dichos datos. En el modelo semántico se estructurarán los datos en forma de tablas de hechos y tablas de dimensiones, adaptándolo al actual diseño ya definido de dimensiones y cuyas principales tablas son:

- Proyectos
- Encargos
- Calendario de registro o calendario de devengo
- Cuentas contables
- Partidas presupuestarias
- Recursos

Las tablas que deben incorporarse al modelo son:

1. Tabla de movimientos de presupuesto. Se utiliza la tabla de movimientos de presupuesto del estándar de Dynamics NAV. Se enlazará con las tablas de dimensiones ya definidas en el sistema (proyectos, encargos, cuentas contables, fechas de registro, etc). Se establecerán las relaciones necesarias para poder realizar informes de comparativa entre lo presupuestado por ejercicio y cuenta contable y lo comprometido/ejecutado en cada año. Toda la información sobre cantidades presupuestas y comprometidas está contenida en la tabla de movimientos de presupuesto mientras que la información relativa a lo ejecutado se encuentra en los movimientos de contabilidad.
2. Tablas relativas a cobros y pagos para poder calcular ratios como periodos medios de cobro y pagos.

Respecto de otras tablas que están ya incorporadas en el dataflow están pendientes de llevar a cabo los trabajos para incorporarlas de forma correcta al modelo semántico.

En esta situación están las tablas relativas a los contratos con proveedores (contratos, prórrogas, modificados) así como las tablas de pedidos de compras y albaranes de compras de dichos contratos.

Se realizarán los trabajos de diseño para poder disponer de un modelo correcto de relación entre las mismas que permitan analizar los datos de ejecución y consultarlos por albarán, por pedido de compra y por contrato, todo dentro de una jerarquía Contrato > Pedido > Albarán.

Finalmente, formará parte de los trabajos la elaboración de todas las medidas necesarias para en análisis de las tablas de hechos.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 4/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

B) Nuevo dataflow y capa semántica de la aplicación Agenda de Tramitación de Expedientes

La herramienta de gestión "Agenda de Tramitación de Expedientes" o "Sistema de Gestión de Expedientes de Contratación" de Sandetel se trata de un sistema de gestión de expedientes de contratación basado en el componente Trew@ de la Junta de Andalucía y tiene, por tanto, el mismo modelado de datos de Trew@ para hacer el seguimiento de los expedientes.

https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/adminelec/areatecnica/trew
https://www.juntadeandalucia.es/repositorio/usuario/listado/fichacompleta.jsf?idProyecto=38

C) Nuevo dataflow para los datos de la TIC Interna

El Área TIC Interna de Sandetel necesita consolidar todos los datos de los servicios que presta para elaborar su propio cuadro de mandos. Entre todas las fuentes de datos posibles queremos arrancar ese dataflow con al menos las siguientes:

- Datos del LDAP Corporativo Junta de Andalucía. Nos interesa sacar del mismo, al menos, los datos de usuarios de aplicaciones, grupos, cuentas de correo y los accesos, así como los diferentes listados con los campos vinculados a los accesos, caducidad de cuentas, últimos envío o recepciones de correos, etc. Todos vinculados a la rama de Sandetel que es a la que tenemos acceso.

https://www.juntadeandalucia.es/repositorio/usuario/listado/fichacompleta.jsf?idProyecto=848

https://ayuda-productividad.juntadeandalucia.es/aplicaciones/administrador-de-directorio/admdir-intro/

https://ayuda-productividad.juntadeandalucia.es/aplicaciones/correo-corporativo/

- VPN Junta de Andalucía:

https://www.juntadeandalucia.es/RCJA/informacion-sobre-VPN/

- Datos del Directorio Activo de Sandetel. Basado en un Windows Server 2022. Nos interesa sacar de aquí al menos los datos de:
  - Usuarios y grupos.
  - Accesos.
  - Equipos, versiones, parches y actualizaciones.
- Datos de los PC de usuario contenidos en BMC Helix. Para acceder a dichos datos podemos tener conexión directa con la base de datos de Helix por ODBC a través del Gateway que se tiene implementado on premise en Sandetel.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 5/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.2.2. Fase Posterior

Para la fase posterior a la descrita anteriormente será necesario valorar en precio/hora la realización de una serie de servicios sobre tratamiento y visualización de datos con Power BI. Así pues, desde SANDETEL se requerirán al adjudicatario una serie de tareas y trabajos característicos de este tipo de servicios:

- Jefatura de proyecto.
- Creación de dataflows y capa semántica.
- Diseño y creación de informes.
- Documentación.
- Servicios Soporte.
- Servicios de consultoría y asesoramiento experto.

Esta serie de tareas serán ofertadas en formato de bolsa de horas que será de consumo discrecional por parte de SANDETEL en base a las necesidades posteriores que vayan surgiendo.

Esta tareas o funciones serán ofertadas en formato tarifas para bolsa de horas que será de consumo discrecional por parte de SANDETEL en base a las necesidades posteriores que vayan surgiendo y que ahora mismo somos incapaces de prever o valorar. Para ello nos basaremos en la INSTRUCCIÓN 1/2024 DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA SOBRE PERFILES, PRECIOS DE REFERENCIA Y DESGLOSE DE COSTES EN CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS TIC en la que buscamos perfiles para las tareas anteriormente descritas:
- Jefatura de Proyecto -> Gestor de servicios
- Creación de dataflows y capa semántica -> Especialista de datos
- Diseño y creación de informes -> Especialista de datos
- Documentación -> Especialista técnico
- Servicios Soporte -> Soporte de servicios
- Servicios de consultoría y asesoramiento experto -> Especialista de datos

Estos trabajos tienen que ser llevados a cabo por una empresa con personal disponible especialmente dedicado a este tipo de tareas por lo que no pueden ser llevados a cabo forma interna por personal de Sandetel dado que el número de especialistas en esta materia es pequeño y no disponen de tiempo para el desarrollo de estos servicios por lo que es necesaria la contratación externa del servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 6/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.3. Soporte

2.3.1. Tramitación de incidencias y consultas

Se usará el sistema interno de Sandetel HGP. Se trata de un Redmine adaptado donde se hace el seguimiento de las tareas de diferentes proyectos y servicios. Este sistema es accesible desde Internet y se dotará de usuarios y accesos al contratista.

2.3.2. Horario de soporte

Al menos **Soporte 8x5** para el soporte Estándar con un horario de atención de 8 horas (9:00-17:00) en jornada laborable de lunes a viernes.

El número de casos tramitables debe ser ilimitado.

2.4. Seguimiento

Se debe proveer a SANDETEL de información mediante la publicación de informes de servicio durante los primeros 10 días de cada mes.

Esta información debe estar en todo momento accesible por SANDETEL desde su publicación. El contenido y número de un informe podrá verse modificado o ampliado en base a la oferta técnica, la revisión realizada al inicio o a deficiencias encontradas durante la ejecución del contrato e incluirán al menos:

- Solicitudes realizadas en el mes.
- Estado de las solicitudes realizadas.
- Fecha fin límite de cumplimiento de ANS para cada una de las solicitudes.
- Informe de seguimiento (ANS).

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 7/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.5. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

En la siguiente tabla se detallan los ANS.

Durante la duración del contrato, el horario de atención será como mínimo de 9:00 a 17:00 en jornadas laborables.

Servicio	Tipo Indicador	Indicador	Nivel Cumplimiento	Penalización	Penalización Máxima
Petición de nueva funcionalidad (creación de informe, dataflows, documentación, modelo de dato y DWH)	Tiempo de Respuesta (con la valoración de la petición una vez recabada toda la información necesaria)	Tiempo de respuesta	Menor a 10 días laborables	1 % del coste anual de la certificación mensual por cada día de retraso	5 % del coste de la certificación anual
Petición de Soporte o consultoría experta (No urgente)	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Respuesta (Gravedad Normal)	Menor a 2 días laborables	1 % del coste anual de la certificación mensual por cada día de retraso	5 % del coste de la certificación anual
Peticiones de Soporte (Urgente)	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Respuesta (Gravedad ALTA)	Menor a 4 horas laborables	1 % del coste anual de la certificación mensual por cada 4 horas de retraso	5 % del coste de la certificación anual

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 8/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Interlocutor de la adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor técnico único ("delegado" del contratista), que organizará la ejecución de los servicios profesionales de acuerdo con este pliego de condiciones técnicas, y pondrá en práctica las instrucciones del director de los Trabajos designado por SANDETEL.

4.2. Organización de los trabajos

La empresa adjudicataria se responsabilizará de que los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio estén siempre disponibles, siendo su responsabilidad realizar los cuadrantes de turnos, la planificación de las vacaciones y la resolución de los imprevistos (bajas de personal, incrementos en la demanda del servicio, etc.) que se pudieran producir.

La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio.

Las personas que emplee el adjudicatario en la prestación del servicio deberán dispensar trato correcto y agradable con los usuarios.

4.2.1. Responsable del servicio

La empresa adjudicataria dispondrá durante todo el horario de cobertura del servicio de un responsable que realice funciones de dirección y coordinación con el equipo de trabajo del adjudicatario, la interlocución única con SANDETEL y que vele por el cumplimiento de los servicios contratados.

Esta figura será desempeñada por la persona designada por el adjudicatario. Su responsabilidad básica será asegurar la prestación de los servicios indicados en este pliego de prescripciones técnicas. el responsable del servicio designado será interlocutor único entre su organización y el responsable del contrato.

Entre sus responsabilidades estarán:

- Dirigir, representar y coordinar el equipo de trabajo que está prestando los servicios.
- Atender las solicitudes de realización de servicios remitidas por el responsable del contrato.
- Organizar la prestación del servicio de acuerdo con las solicitudes de realización de servicios remitidas por el responsable del contrato.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con el responsable del contrato en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al responsable del contrato las modificaciones que estime necesarias como consecuencia de incidencias surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y de la documentación producida.
- Garantizar que la prestación de los servicios se realiza en los plazos demandados por el responsable del contrato.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 9/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Presentar al responsable del contrato, para su aprobación, los resultados de la realización del servicio.

El responsable del servicio asignado deberá tener los conocimientos técnicos y la experiencia profesional necesarios para desarrollar con éxito sus responsabilidades.

El responsable del servicio tendrá que estar disponible y localizable para el responsable del contrato a través de teléfono fijo directo, teléfono móvil y correo electrónico, en el mismo horario laboral que rige el desempeño de las actuaciones de SANDETEL (de 8:30 a 15h y de 16 a 18:30h).

El adjudicatario tendrá que comunicar al responsable del contrato, con una antelación mínima de quince días naturales, cualquier acontecimiento planificable que pueda afectar a la disponibilidad del responsable del servicio. De igual manera, cualquier indisponibilidad no planificada del responsable del servicio debe ser comunicada dentro de las doce horas siguientes a que acontezca. En cualquier caso, esta indisponibilidad obligará al adjudicatario a designar un sustituto temporal en un plazo máximo de cinco días, que deberá tener un perfil profesional superior al que se ofertó. Dicho cambio deberá ser autorizado por SANDETEL. En caso de no producirse la sustitución en estas condiciones, podrá optarse por la resolución del contrato por parte de SANDETEL sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

4.2.2. Perfil del Personal

Con carácter general, todo el personal asignado al proyecto deberá estar capacitado con los conocimientos necesarios requeridos para poder dar soporte especializado a las aplicaciones objeto de este contrato. Deberán tener una alta capacidad de trabajo y expresión oral y escrita, así como buena capacidad de organización y control de la información.

4.2.3. Ubicación física y recursos materiales

Los recursos podrán prestar sus servicios fuera de las instalaciones de SANDETEL aunque es necesario implementar vías de contacto eficaces (Teléfono, Web, etc...) para la tramitación y gestión de los servicios contratados.

Así mismo, SANDETEL ofrecerá la posibilidad de conexión remota a los sistemas propios objeto del contrato para el acceso remoto de los técnicos para la resolución de las incidencias si así fuera necesario

4.2.4. Responsable del contrato

SANDETEL designará un responsable del contrato que será la persona responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

Esta figura será desempeñada por la persona o personas que designe SANDETEL. Ostentará la facultad de inspección, control y seguimiento de las actividades objeto del contrato. Las actividades a realizar deberán contar con la aprobación previa de esta figura. Sus funciones son:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos y del nivel de calidad del servicio.
- Comunicar las solicitudes de realización de servicios al jefe de proyecto.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 10/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Especificar el formato y los plazos de la documentación a entregar.
- Coordinar, dirigir y supervisar la efectiva prestación de los servicios.
- Solicitar periódicamente información sobre el grado de avance y las incidencias del servicio.
- Decidir sobre las propuestas realizadas por el jefe de proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Elevar queja formal al contratista en los casos en los que identifique que algunos de los servicios no satisfacen los objetivos de calidad previstos, a fin de que este ejecute las acciones correctoras oportunas que deberán ser informadas por escrito en un plazo no superior a tres días hábiles.
- Evaluar y aprobar los resultados de la prestación del servicio.
- Comunicar los incumplimientos de la prestación de los servicios.
- Realizar la aceptación de cada una de las verificaciones, pudiendo estimar la resolución del contrato en caso de que el servicio recibido no cumpliese con los requisitos de calidad.

4.2.5. Recursos materiales

Todos los recursos materiales necesarios para la prestación del servicio (instalaciones, equipamiento, programas informáticos, vehículos, gastos derivados del transporte, etc.) así como sus gastos asociados serán proporcionados por el adjudicatario sin coste adicional.

4.3. Resolución de discrepancias en la prestación de los servicios

En caso de existir disconformidades de SANDETEL respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios profesionales contratados por la adjudicataria lo pondrá de manifiesto a ésta la cual dispondrá cuánto resulte necesario para su corrección dentro de los tres días hábiles siguientes.

La reiterada disconformidad en la prestación de los servicios podrá ser motivo de solicitud de sustitución del técnico/s por parte del responsable de los trabajos, por otro/s técnicos que cumpla con los niveles de experiencia solicitados en el concurso y acordes con los servicios contratados.

Así mismo podrá serlo la disconformidad con el nivel de los servicios profesionales prestados en general, tanto por los conocimientos demostrados, como por la actitud y grado de colaboración ofrecidos, como por reiteradas faltas de cumplimiento del calendario de prestación servicios dispuesto por el responsable de los trabajos.

En caso de solicitud de sustitución de alguno de los técnicos de soporte, el contratista tendrá un plazo de cinco días hábiles para poner a disposición de SANDETEL otro técnico del mismo nivel según el nivel de servicio propuesto en el concurso. El responsable de los trabajos designado por SANDETEL dispondrá el calendario para llevar a cabo la transición el cual deberá ser observado por la adjudicataria.

El incumplimiento de lo anteriormente indicado en caso de solicitud de sustitución, o la persistencia de disconformidades tras una sustitución ya realizada, podrán considerarse incumplimientos graves y causas para la rescisión del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en la presente memoria técnica.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 11/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Cuando existan disconformidades con la prestación del servicio, el responsable de SANDETEL emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto.

No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación del servicio.

4.4. Documentación.

Deberán suministrarse manuales originales de operación y referencia, y cualquier otra documentación necesaria, preferiblemente en castellano, o en su defecto en inglés.

Se deberá entregar al menos un juego de manuales por cada sistema o producto suministrado.

Lo indicado anteriormente se deberá cumplir, no solo para las entregas iniciales, sino también para cualquier actualización o renovación de los sistemas lógicos.

4.5. Formato de la documentación.

Toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-12005). La documentación podrá ser completada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso del responsable de proyecto de SANDETEL.

4.6. Propiedad intelectual de los trabajos.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de Sandetel, 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 Sandetel.

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 Sandetel.

4.7. Cláusula de liberación de 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, cualquier elemento del software que se desarrolle a medida específicamente para el cumplimiento de esta contratación, 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 de

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 12/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

cualquiera de estos elementos software que se desarrolle a medida, 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.

El software desarrollado podrá ser publicado en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que la misma se suministrará en formato de fichero autoinstalable y auto configurable, 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.

4.8. Confidencialidad de la información.

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de SANDETEL.

El adjudicatario deberá garantizar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. En este sentido, deberá sujetarse a los preceptos legales en materia de protección de datos personales recogidos en la "Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales "y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril "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)".

Si alguna de las personas integrantes de la empresa adjudicataria destina los datos a otra finalidad, los comunica o los utiliza incumpliendo las instrucciones de SANDETEL, la empresa contratada será responsable de las infracciones cometidas.

Además, deberán cumplir con las medidas de seguridad, normas y procedimientos que en cada de confidencialidad y protección de datos entre la empresa y la Agencia y que alcance a todos los trabajadores.

Los licitadores deberán cumplir con los principios de protección de datos descritos en las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como otras disposiciones reglamentarias.

Asimismo, durante la ejecución de los trabajos y en cualquier momento derivado de ello se estará a lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016.

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 SANDETEL en el momento en que ésta lo solicite.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 13/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.9. Seguridad.

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

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

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada. Se atenderá también a la normativa interna de SANDETEL 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 recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

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 SANDETEL.

4.10. Protección de datos de carácter personal.

En el marco del 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, en adelante RGPD) y conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la empresa contratista ostenta la condición de Encargado del Tratamiento, entendido como la persona jurídica que opera por cuenta de SANDETEL, siendo esta última, como Responsable del Fichero, la que decide sobre la finalidad y el uso de la información a la que tiene acceso la empresa contratista, ya sea esta información facilitada de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya esté contenida en documentos, anexos, o en la información complementaria que proporcione SANDETEL.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 14/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En el caso de que la empresa contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente acuerdo, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

La empresa contratista responderá, asimismo, de cualesquiera reclamaciones, daños y/o perjuicios y/o sanciones sean impuestas o resulten, ya deriven de particulares, ya deriven de los correspondientes órganos administrativos y/o judiciales, con ocasión de acciones y/u omisiones que le sean imputables en su condición de Encargado del Tratamiento y/o derivadas del incumplimiento, en todo o en parte, de este apartado.

4.11. Esquema nacional de seguridad.

En cumplimiento con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y en el artículo 19 del Real Decreto 311/2022 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la información.

En el caso de que no exista la certificación indicada en el párrafo anterior, o esté en proceso, se incluirá, igualmente, referencia precisa, documentada y acreditativa de que son los más idóneos.

Cuando estos sean empleados para el tratamiento de datos de carácter personal, se incluirá, también, lo establecido en la Disposición adicional única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

4.12. Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía.

Los trabajos deberán cumplir los requisitos y estándares Técnicos de carácter general definidos en la Junta de Andalucía, tales como:

- Conformidad con MADEJA.
- Marco de seguridad de la Junta de Andalucía, y cualquier otra que sea de aplicación.

4.13. Garantía.

El adjudicatario deberá garantizar por un mínimo de doce meses las condiciones descritas. Los doce meses contarán desde la fecha de finalización de los trabajos derivados de este contrato, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario si así lo solicita Sandetel.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 15/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5. PLAZO DEL CONTRATO.

La duración de los servicios del presente contrato será de 24 meses.

La prestación del servicio debe realizarse en un plazo no superior a 30 días a contar desde la fecha de comunicación de la adjudicación o 15 días desde la firma del contrato.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	20/05/2024	PÁGINA 16/16
	FEDERICO CALDERON NAVARRO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ32N3RQ8E9Y74DMNXCKPGJL42	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	