

RESOLUCIÓN DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA POR LA QUE SE ENCARGA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) LA REALIZACIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS DE SOPORTE TECNOLÓGICO EN EL ÁREA DE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA.

El Decreto del Presidente 3/2020, de 3 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, modifica el reparto competencial de las Consejerías que forman parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía con el fin de mejorar la agilidad y la eficacia de la actuación pública, concentrando las actuaciones en materia digital y dotando de mayor eficiencia la estrategia digital y el gobierno abierto de la Junta de Andalucía.

Según el Decreto 114/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto le corresponden todas las funciones relacionadas con la estrategia y aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las administraciones públicas de la Junta de Andalucía, el desarrollo en lo que respecta al uso de las nuevas tecnologías para el Gobierno Abierto, así como las atribuciones previstas en el artículo 30 de la Ley 9/2007.

En la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, en su disposición adicional Vigésimosegunda se crea la Agencia Digital de Andalucía, como agencia administrativa de las previstas en el artículo 65 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, que tiene las siguientes funciones y competencias:

- a) La definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, en el ámbito 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 del sector 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.

En esta disposición adicional Vigésimosegunda en su punto 8 se indica que *“El funcionamiento efectivo de la Agencia se iniciará el día de la entrada en vigor del decreto del Consejo de Gobierno por el que se aprueben sus estatutos”*

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 1/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



El Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía se publicó en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía el día 8 de marzo de 2021 y entró en vigor el día siguiente a su publicación.

En los estatutos de la Agencia Digital de Andalucía se establece que para el ejercicio de sus fines corresponden a la Agencia las siguientes funciones y competencias:

a) El diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica en materia de informática y telecomunicaciones, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.

b) La ejecución de las políticas de impulso de la sociedad de la información en Andalucía, así como el diseño y ejecución de programas destinados a fomentar el acceso y uso de los servicios digitales por parte de la ciudadanía, contribuyendo a la reducción de las brechas digitales.

c) 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.

d) La definición, diseño, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución del puesto tecnológico de trabajo del personal y su equipamiento lógico y físico, los espacios tecnológicos de trabajo y las modalidades de movilidad y teletrabajo.

e) 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.

f) El análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas y soluciones tecnológicas de análisis de datos, gobierno del dato, cuadros de mando, datos masivos o «big data», inteligencia de datos, generación y gestión de conocimiento.

g) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

h) La coordinación y ejecución de la planificación estratégica en materia de inteligencia artificial y otras tecnologías habilitadoras para la transformación digital de la Administración, así como la coordinación, ejecución y seguimiento del desarrollo de estos proyectos en la Junta de Andalucía.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 2/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



i) El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entidades instrumentales y consorcios adscritos.

j) 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.

k) El soporte y atención directa a la ciudadanía sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición, en especial portales y sedes electrónicas.

l) 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.

m) La definición, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución del modelo de gobernanza tecnológica que proporcione el catálogo de servicios y métricas asociadas, con seguimiento estandarizado de acuerdos de nivel de servicio, así como un cuadro de mandos del gasto en materia de tecnologías y comunicaciones.

n) La dirección estratégica, planificación, impulso, desarrollo y ejecución de la política de telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz, así como la gestión y evolución de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.

ñ) El desarrollo y ejecución de las políticas de seguridad de los sistemas de información y telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz.

o) La gestión de los recursos comunes para la prevención, detección y respuesta a incidentes y amenazas de ciberseguridad en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz.

p) La promoción del uso seguro y responsable de Internet y las nuevas tecnologías por parte de la ciudadanía, así como, el desarrollo de programas de capacitación y certificación en competencias digitales dirigidos a la ciudadanía.

q) La participación en las propuestas e iniciativas sobre agilización y simplificación de procedimientos administrativos y servicios, atención a la ciudadanía, gobierno abierto y transparencia que se realicen en la Administración de la Junta de Andalucía, incluyéndose aquellas dirigidas a otras Administraciones Públicas, al sector público, Universidades, empresas y sector privado en general.

r) La colaboración con el Instituto Andaluz de Administración Pública en la planificación, elaboración y desarrollo de un plan de carrera profesional de los empleados públicos que ejerzan su actividad en el

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 3/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



ámbito de las tecnologías de información y comunicaciones, así como la mejora de las competencias digitales del personal al servicio de la Administración Pública Andaluza.

s) La colaboración con el órgano directivo central competente en materia de administración pública en el establecimiento de criterios y contenidos en las propuestas e iniciativas de selección del personal de la Junta de Andalucía en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación.

t) 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.

u) El asesoramiento y asistencia técnica en tecnologías de la información y la comunicación.

v) La definición, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y evolución de los medios tecnológicos de interoperabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información con otras Administraciones Públicas y en general entidades de cualquier naturaleza.

w) La transferencia tecnológica y cooperación en materia de tecnologías de la información y la comunicación, en especial con las Administraciones Públicas de Andalucía, y el impulso de la reutilización de sistemas y aplicaciones propiedad de la Administración.

x) La tramitación y la resolución de los procedimientos de concesión de subvenciones referentes a las competencias gestionadas por la Agencia.

y) Las que le atribuyan expresamente las leyes de Andalucía y los reglamentos dictados de conformidad con las previsiones específicas de la Ley, así como cualquier otra actividad, competencia o función que específicamente se le atribuya en relación con sus fines.

En el marco de dichas funciones y competencias se llevan a cabo los siguientes ámbitos de actuación:

- Definir, poner en marcha y avanzar en el uso de herramientas TIC para dar soporte al modelo de Gobierno Abierto en Andalucía.
- Desarrollar los instrumentos necesarios para establecer un modelo conceptual, competencial, organizativo y operativo que haga posible gestionar la presencia de la Junta de Andalucía en Internet y en las redes sociales, la participación, la transparencia y los datos abiertos, en base a criterios de unicidad, coherencia, simplificación, accesibilidad, usabilidad y sostenibilidad.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 4/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



- Mejorar el Portal web de la Junta de Andalucía (en adelante Portal) funcional y técnicamente, desde una perspectiva centrada en el usuario y con vocación de servicio. Se trata de avanzar en un modelo de portal web que permita ofrecer información y servicios públicos digitales de manera eficiente y efectiva para toda la ciudadanía, teniendo en cuenta en todo momento los principios y valores del Gobierno Abierto.
- Integrar nuevos contenidos y servicios tanto horizontales como específicos de los distintos organismos que componen la Administración de la Junta de Andalucía. El objetivo de esta línea de actuación es convertir al Portal en el punto de acceso general a la información institucional, servicios y trámites, información de publicidad activa, ejercicio del derecho a la información, plataformas de participación ciudadana, datos abiertos, etc.
- Realizar actividades de divulgación, formación y capacitación en materia de aplicación de las TIC.
- Promover que los ciudadanos y ciudadanas adquieran esas capacidades que les permitan desenvolverse en un nuevo mundo cada vez más digital. Para dar cumplimiento a estos objetivos, se propone encargar a SANDETEL los siguientes tipos de servicios:
 - Servicios de formación y sensibilización en competencias digitales.
 - Comunicación y despliegue de las actuaciones de capacitación.
 - Seguimiento y evaluación de las actuaciones.
 - Soporte para la implantación y soporte de proyectos asociados al desarrollo de la sociedad digital.
- Ayudar a los ciudadanos en su relación con los servicios públicos de la Junta de Andalucía, en particular dar soporte a los elementos tecnológicos necesarios para dar servicio al Centro de Información y Servicios (CEIS) para la atención a la ciudadanía.

El presente encargo consolida una serie de servicios de la misma naturaleza en el ámbito de la Sociedad Digital que se venían prestando en diferentes expedientes. En concreto, unifica los trabajos relacionados con los siguientes sistemas:

Ecosistema de Servicios digitales del Portal de la Junta de Andalucía.

El Portal de la Junta de Andalucía, o Portal, es el instrumento tecnológico principal que da soporte a la presencia web de la Junta de Andalucía. Se trata de un ecosistema de portales que comparten entre sí

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 5/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



convenciones en materia de arquitectura de información, funcionalidad y diseño. Además del portal principal, hay portales orgánicos, que segmentan el contenido en función del organismo responsable, y portales sectoriales, que particularizan la información y servicios en función del perfil del público objetivo, que debe ser siempre concreto y especializado.

En el último año, desde el 1 de mayo de 2020 hasta el 30 de abril de 2021 se recibieron 58.370.408 visitas en la dirección electrónica www.juntadeandalucia.es, y se consultaron 168.715.561 páginas.

La disponibilidad de las infraestructuras del Portal de la Junta de Andalucía es superior al 99% en modalidad de 24 horas 365 días al año, lo que garantiza al ciudadano el acceso a los servicios y a la información pública de la Administración de la Junta de Andalucía.

Soporte al Centro de Información y Servicios a la ciudadanía

El Centro de Información y Servicios fue creado en el año 2010, integrando diferentes centros de atención a usuarios preexistentes, con la vocación de servir como canal integrado de atención a la ciudadanía a distancia. Este Centro se articula mediante encargos de gestión a SANDETEL. Tradicionalmente se han incorporado a esos encargos diversas tareas complementarias a la prestación del servicio de atención, como son la mejora de las herramientas utilizadas por el personal que atiende el servicio y la asistencia técnica para la mejora del servicio y para la mejora de la calidad de la atención, así como la evolución de los sistemas de información necesarios y la gestión y puesta a disposición de la infraestructura necesaria.

Asimismo, como consecuencia de la pandemia de Covid-19, desde mediados del año 2020 se ha producido un aumento muy elevado de la demanda de servicios de información y atención a distancia por parte de la ciudadanía. Este aumento de la demanda ha superado ampliamente la capacidad del Centro de Información y Servicios, hasta el punto de que se ha reforzado el servicio de manera muy significativa sin que dichos refuerzos hayan permitido, hasta el momento, retornar a unos niveles adecuados de tiempo de espera y tasa de abandono. Para paliar esta situación se ha decidido complementar los refuerzos en el equipo humano del Centro con la incorporación de tecnologías de asistencia virtual, en las que se conteste a la ciudadanía de forma automatizada a través de un agente virtual basado en texto (chatbot).

Soporte a los servicios de asistencia técnica en actuaciones dirigidas a la capacitación digital de ciudadanía andaluza.

Tanto la Estrategia de Lisboa como la Estrategia Digital para Europa incluyen a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, TIC) como uno de los elementos esenciales de la actividad económica y social. Asimismo, la Agenda Digital para Europa posiciona a la competencia digital como una de las competencias clave que han de adquirir las personas que viven en una sociedad basada en el conocimiento. Por tanto, desde la Unión Europea se plantea el uso de las TIC, y esencialmente Internet, como una herramienta clave, estableciendo como objetivo principal maximizar su capacidad de influir en el desarrollo económico y social de la población.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 6/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

En el seno de la Unión Europea se ha definido un marco de competencias digitales, denominado DIGCOMP e impulsado por el Joint Research Centre (JRC). El marco se estructura en cinco áreas competencias que agrupan a veintiuna competencias, distinguiéndose ocho niveles de profundidad de estas.

Por su parte el Gobierno de España en julio de 2020 presentó la Agenda España Digital 2025, incluye cerca de 50 medidas agrupadas en diez ejes estratégicos con los que, durante los próximos cinco años, se pretende impulsar el proceso de transformación digital del país, de forma alineada con la estrategia digital de la Unión Europea, mediante la colaboración público-privada y con la participación de todos los agentes económicos y sociales del país. Así el tercer eje estratégico pone en foco en el refuerzo de las competencias digitales de los trabajadores y del conjunto de la ciudadanía. Poniéndose especial énfasis en las necesidades del mercado laboral y en cerrar la brecha digital en la educación.

Para el desarrollo de este eje en enero de 2021 el gobierno español presenta el Plan Nacional de competencias Digitales para responder a la necesidad de desarrollar las capacidades y habilidades digitales tanto de los trabajadores como del conjunto de la ciudadanía, con el fin de impulsar la creación de empleos de calidad, reducir el desempleo, aumentar la productividad y contribuir a cerrar las brechas de género, sociales y territoriales.

La Administración de la Junta de Andalucía consciente de la rápida transformación digital de la economía y la sociedad, transformación que ha sido acelerada por la COVID-19, aboga por el desarrollo de las competencias digitales en toda la ciudadanía, de forma que se les dote de las herramientas básicas para poder aprovechar las oportunidades que ofrece desde el punto de vista económico, social y ambiental que ofrece el entorno digital. Así el fomento de la adquisición y el desarrollo de las competencias digitales por parte de la ciudadanía permite su realización personal, así como posibilita una ciudadanía activa e inclusiva.

La Agencia Digital de Andalucía, de manera alineada con el DIGCOMP, aboga por fomentar la adquisición y el desarrollo de las competencias digitales por parte de la ciudadanía como herramienta básica para su desarrollo personal, así como para lograr una ciudadanía activa e inclusiva. Además, entiende la capacitación digital de la ciudadanía actualmente algo prioritario para adaptar la sociedad andaluza a la economía digital en la que estamos inmersos.

Dichas actuaciones se llevarán a cabo a través de servicios especializados y adaptados a las necesidades de cada persona, contribuyendo al desarrollo de una sociedad andaluza con opciones renovadas gracias a la adquisición de competencias digitales, que ya no solo son necesarias para ejercer cualquier profesión, sino que forman parte de nuestra vida cotidiana.

La competencia digital se ha convertido en una de las competencias clave que cualquier persona debe haber desarrollado para poder incorporarse a la vida adulta de manera satisfactoria. Aquí es donde juega un papel fundamental la capacitación digital. Por ello, capacitar digitalmente a los andaluces y andaluzas tiene como objetivo mejorar el acceso a las herramientas digitales y garantizar la inclusión digital de toda la

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 7/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



ciudadanía, especialmente en los colectivos que se han evidenciado más vulnerables durante la pandemia del COVID-19.

De esta manera se pretende contribuir a consolidar una sociedad andaluza inclusiva y comprometida, digitalmente competente, que emplea activamente las TIC para su desarrollo social, tanto a nivel personal como profesional.

Para poder cumplir con los objetivos de la Agencia de contribuir al desarrollo de estas competencias digitales en Andalucía es necesario contar con el soporte correspondiente a través de una oficina técnica que preste servicios de apoyo y asesoramiento en la implantación y ejecución de proyectos de la Agencia Digital de Andalucía enmarcados en el ámbito de las competencias digitales. La oficina técnica integrada por un equipo especializado que apoye en la implantación y desarrollo de proyectos asociados a la capacitación digital de la población andaluza.

La Agencia Digital de Andalucía no dispone en la actualidad recursos propios para llevar a cabo estas tareas de forma eficaz. Por todo ello, se considera necesario encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL) la ejecución de las actuaciones relacionadas con la gestión del desarrollo y mantenimiento de los instrumentos tecnológicos que dan soporte a la presencia web de la Junta de Andalucía, con las condiciones y especificaciones que se indican en este documento y en el proyecto técnico que le acompaña como Anexo.

Justificación de la figura del encargo

Para justificar el uso de la figura del encargo a medios propios para realizar estos trabajos, se analizarán en los apartados siguientes, la situación actual de la ejecución de los expedientes actuales, la capacidad tanto legal como técnica de la ejecución de esos trabajos por parte de SANDETEL y, finalmente, la justificación técnica y las conclusiones.

- Situación actual

Tal y como hemos indicado anteriormente, mediante el presente encargo, se consolidan una serie de servicios de la misma naturaleza en el ámbito de la Sociedad Digital, que se venían prestando mediante diferentes encargos y una encomienda de gestión.

Cabe precisar que la prestación de los servicios relativos a la gestión del alojamiento y gestión de las infraestructuras será asumida de forma progresiva en el marco del proyecto que se está llevando para consolidación y racionalización de la infraestructura tecnológica en materia de informática y telecomunicaciones, en la Junta de Andalucía. Hasta entonces, los servicios de este tipo continuarán siendo asumidos por el presente encargo para garantizar su continuidad sin que se vean afectados los servicios prestados a la ciudadanía.

| | | | |
|--------------|-------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 8/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

El resto de los servicios se unificarán en el presente encargo durante toda su duración.

La unificación en un mismo encargo de tareas de la misma naturaleza permite ahorrar costes mediante la generación sinergias que se traducen en servicios más eficaces, eficientes.

En la actualidad, SANDETEL es la encargada de ejecutar las tareas definidas en el presente encargo, tareas realizadas a plena satisfacción de la Agencia Digital de Andalucía y, por tanto, el presente encargo persigue dar continuidad a los trabajos realizados en los expedientes actuales, adaptándolo en sus detalles a la situación actual y al proyecto de consolidación de infraestructura.

Este encargo se adapta al modelo de prestación de servicios de SANDETEL basado en tarifas publicadas como medio propio de la Junta de Andalucía.

Capacidad de SANDETEL para recibir el encargo:

El objeto social de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL) es “la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y de servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía, para incorporar y mantener completamente a Andalucía en la Sociedad de la Información”. SANDETEL viene realizando el mantenimiento de las infraestructuras del portal de la Junta de Andalucía a través de encomiendas de gestión desde que existen dichas infraestructuras.

La misión de SANDETEL es contribuir a la modernización de la administración de la Junta de Andalucía a través del desarrollo de proyectos y la prestación de servicios TIC que sean fuente de calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, así como impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en Andalucía.

Uno de los principales activos de SANDETEL es su plantilla altamente capacitada y especializada, con gran experiencia en el sector de las TIC y la Sociedad de la información. Su colaboración con empresas de este sector, PYMES andaluzas, administraciones públicas y distintas organizaciones público/privadas de ámbito tecnológico la convierten en un valioso instrumento relacionado con las TIC y la innovación.

SANDETEL puede desarrollar múltiples actividades para la Junta de Andalucía y sus entes instrumentales en base a los principios de eficacia y eficiencia en la colaboración interadministrativa.

SANDETEL gestiona desde sus comienzos la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (RCJA), participando en todos los niveles de la cadena de valor. La RCJA es el proyecto insignia de este organismo público por el ahorro de costes que supone para la Administración de la Junta de Andalucía, gracias a que implementa un modelo eficiente de gestión.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 9/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

Por otra parte, y sin considerar la RCJA, SANDETEL presta actualmente servicios mediante encomiendas/encargos a multitud de Consejerías u Organismos Públicos de la Junta de Andalucía, entre los que cabe destacar todas las consejerías además de muchos de sus entes instrumentales, como son:

- Alojamiento y Operación de infraestructuras TIC en Centros de Proceso de Datos propios.
- Operación de Servicios de Atención a la Ciudadanía y de Soporte TIC a los empleados Públicos.
- Gestión de la Seguridad Digital Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Desarrollo de Servicios y Aplicaciones Informáticas.
- Promoción y Difusión de la Sociedad de la Información en el conjunto de la ciudadanía andaluza.

Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, SANDETEL ha operado siempre bajo el principio de “beneficio 0” repercutiendo los costes reales de su actividad sin añadir margen de beneficio alguno.

El hecho de que Sandetel persiga los mismos objetivos e intereses que la Administración de la que depende, hace que sea el instrumento más adecuado para desarrollar este tipo de actividades, al no introducir el lógico sesgo que supone el interés comercial y económico de los proveedores privados, siguiendo en todo momento el principio de “neutralidad tecnológica” y eficiencia basada en la “reutilización”.

Capacidad Legal:

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), entidad instrumental de la Junta de Andalucía, cuya constitución fue autorizada por Decreto 99 / 97, de 19 de marzo y que tiene entre sus objetivos la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación 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 completamente a Andalucía en la Sociedad de la Información.

El artículo 32 de la Ley 9 / 2017 de Contratos del Sector Público establece que “los poderes adjudicadores podrán organizarse ejecutando de manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, ya sea de derecho público o de derecho privado, previo encargo a esta, con sujeción a lo dispuesto en este artículo, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado”.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 10/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



En cumplimiento de lo estipulado en el Art. 86 Medio propio y servicio técnico punto 3. de la Ley 40 / 2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

“3. A la propuesta de declaración de medio propio y servicio técnico deberá acompañarse una memoria justificativa que acredite lo dispuesto en el apartado anterior y deberá ser informada por la Intervención General de la Administración del Estado que vaya a declarar el medio propio y servicio técnico.”

Al acuerdo de Consejo de Gobierno de día 2 de octubre de 2018 se acompañó en el expediente memoria en este sentido de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio e informe de la Intervención General de la Junta de Andalucía. Puede consultarse el enlace del Consejo de Gobierno en la URL <https://juntadeandalucia.es/organismos/consejo/sesion/detalle/155506.html>

Además, en este encargo concurren las circunstancias recogidas en el apartado 2.B de la mencionada memoria de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio que acompaña al expediente del Acuerdo de Consejo de Gobierno, como se justifica en el apartado siguiente.

Justificación técnica:

La prestación de servicios informáticos y tecnológicos a la Administración Pública requiere, dada su especialización técnica, la intervención de entes instrumentales que, actuando como medio propio, permite centralizar y supervisar la ejecución de tales encargos con el fin de garantizar la compatibilidad, la comunicabilidad y la seguridad de redes y sistemas, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información.

Razones de eficiencia, seguridad y agilidad recomiendan optar por el modelo de encargo a medio propio personificado en lugar de realizar una licitación para estos servicios:

Se ha optado por realizar un encargo a SANDETEL en lugar de por la contratación pública por los siguientes motivos:

1. Por ser una opción más eficiente que la contratación pública y resultar sostenible y eficaz

Aplicando criterios de rentabilidad económica, realizar un encargo a SANDETEL supone una opción más eficiente que la contratación pública por las siguientes razones:

- Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, SANDETEL opera con unos criterios diferentes de los de mercado repercutiendo los costes reales sin margen de beneficio, de manera que el coste de ejecución material de las actividades desarrolladas por la entidad presenta un balance positivo frente a la alternativa de que esa misma actividad la desarrollaran empresa privadas.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 11/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

- La centralización de la contratación de servicios genera economías de escala y aumenta el poder de negociación con los proveedores. SANDETEL obtiene precios en determinados servicios que no podrían ser obtenidos de forma individual por los organismos.
- SANDETEL ha realizado las actividades objeto de este encargo durante muchos años, con lo que atesora un importante conocimiento práctico (saber hacer) sobre la prestación de estos servicios así como sobre las políticas y estrategias de la Junta de Andalucía en relación a este tipo de servicios. Ello proporciona un elevado grado de confianza en la calidad del servicio que proporciona, y constituye un activo intangible de gran valor del que carecen otros agentes que operan en el mercado y cuya transferencia a dicho mercado supondría el incremento de los costes como resultado de la aplicación del correspondiente margen de beneficio. Contratar estos servicios a una empresa en régimen de licitación pública podría además suponer un elevado riesgo de pérdida de calidad y aumento de la complejidad de la gestión.
- La Intervención General de la Junta de Andalucía realiza, de forma periódica, control financiero a SANDETEL, como ente instrumental del sector público andaluz, con el objeto de comprobar su funcionamiento económico-financiero. Esto permite verificar la eficiente asignación de los recursos en los encargos, así como la sujeción al criterio de repercusión en los mismos de los costes reales, sin el incremento en el coste que supone el margen de beneficio que aplican las empresas privadas.

Por tanto, la elección del encargo frente al aprovisionamiento mediante contratistas a través de licitaciones públicas responde a elementos de eficiencia y racionalidad económica, y a una mayor eficacia de la actuación administrativa. Asimismo, permite reducir sustancialmente el tiempo requerido para iniciar las actuaciones, dado que la tramitación de un encargo es considerablemente más rápida que la de una licitación pública.

2. Por razones de seguridad pública

En el marco de este encargo se tratan datos personales de numerosos ciudadanos y empleados públicos. Dado que SANDETEL es una entidad instrumental de la Junta de Andalucía, y medio propio de la misma, se tiene una elevada confianza en que realizará un tratamiento adecuado de esos datos y guardará la debida confidencialidad al respecto. Resulta muy complicado alcanzar un grado de confianza similar con cualquier empresa privada.

Ahondando en las garantías de seguridad que ofrece SANDETEL, esta entidad está dotada de personal experto sobre la calidad de la prestación del servicio, sobre la protección de datos, la confidencialidad de la información del ciudadano y las medidas de seguridad adicionales para los ficheros que se generen, aporta el más estricto control posible sobre los datos personales generados en la prestación de los servicios, derivado de la entrada en vigor del nuevo Reglamento Europeo 2016/679, de 27 de abril, General de Protección de Datos Personales, que en su Considerando 39 y en sus artículos 32 y siguientes alude a la seguridad como principio y obligación en el tratamiento de datos personales; así

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 12/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

como de las exigencias de seguridad incluidas en el Esquema Nacional de Seguridad y la regulación sobre Administración Electrónica.

La capa de control en la prestación de los servicios que aporta SANDETEL permite un mayor control y seguridad de la información que fluye desde la Administración a la Ciudadanía y viceversa mediante auditorías de calidad. Dicha información debe tener una especial salvaguarda en la infraestructura de almacenamiento de datos de SANDETEL. Es de destacar la especial confiabilidad de SANDETEL en este aspecto por ser un medio propio adscrito a la Agencia Digital de Andalucía, sin ánimo de mostrar una mejor prestación del servicio por tener interés comercial, aportando en todo momento la neutralidad necesaria desde un punto de vista de mejor servicio público.

La aportación de valor de SANDETEL en la mejor implementación de medidas de seguridad en el ámbito de las telecomunicaciones e informática se basa tanto en el Esquema Nacional de Seguridad como el Reglamento Europeo de Protección de Datos.

La prestación de determinados servicios por SANDETEL aporta medidas de muy alta de seguridad, a la vez que garantizan la compatibilidad y la comunicabilidad, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, basadas en los siguientes aspectos:

- Uso de equipamiento propio de Telecomunicaciones de SANDETEL de la Red Privada de Telecomunicaciones titularidad de la Junta de Andalucía. Todas las comunicaciones de voz y datos producidas durante la prestación del servicio se producen dentro de esta red segura de comunicaciones, no teniendo que implementar medidas especiales de protección de la información en tránsito tal y como recoge el artículo 21.1 del ENS, que necesariamente han de gestionarse y pueden estar sujetas a fallos. De esta manera se asegura la comunicabilidad y seguridad de las comunicaciones con la máxima eficiencia y eficacia. Al mismo tiempo, de esta forma no es necesario interconectar redes de terceros con las redes y servicios informáticos de la Junta de Andalucía para la prestación del servicio, con la necesaria protección perimetral tal y como recoge el artículo 22 del ENS, cuya securización también sería necesaria operar, gestionar y está sujeta a fallos de seguridad y de disponibilidad.
- Centro experto en seguridad de la Junta de Andalucía operado por SANDETEL. Mediante encargo de Consejería de Empleo, Empresa y Comercio SANDETEL gestiona el centro Andalucía CERT, teniendo por tanto un equipo experto en seguridad que audita los servicios gestionados por SANDETEL en el ámbito del Esquema Nacional de Seguridad, asegurando el cumplimiento del artículo 34 del ENS con la mejor eficacia y eficiencia.

En el Perfil del contratante de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A (SANDETEL) concretamente la URL: <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/perfiles-contratante/detalle/EICE21.html>

podemos consultar las Orden de tarifas y las resoluciones que la modifica.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 13/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



Junta de Andalucía

La ejecución de los servicios por la vía del encargo supone un beneficio al interés público, por razones de seguridad pública y de urgencia de disponer de los bienes o servicios públicos suministrados por el medio propio, con motivo de una neutralidad tecnológica necesaria en el tratamiento de los datos e información relativas a los medios tecnológicos incluidos en el encargo, así como por la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información.

Como conclusión general, se deduce que lo más eficiente desde el punto de vista técnico y de seguridad informática, así como por la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, es encargar al medio propio SANDETEL la ejecución de diferentes servicios de soporte tecnológico en el área de sociedad digital para la Junta de Andalucía.

Por ello, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y en virtud de las competencias actualmente conferidas,

HE RESUELTO

PRIMERO.- OBJETO DEL ENCARGO Y MEMORIA ECONÓMICA

El objeto del encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) es la realización de diferentes servicios de soporte tecnológico en el área de sociedad digital para la Agencia Digital de Andalucía, en los términos contenidos en este documento y bajo la supervisión de la dirección técnica de los trabajos.

Tarifas utilizadas y forma de facturación:

El sistema de facturación será conforme a las actuaciones mensuales efectivamente realizadas, mediante certificaciones mensuales de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento del periodo de ejecución del encargo. En el Perfil del contratante de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) concretamente la URL <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/perfiles-contratante/detalle/EICE21.html> podemos consultar las Orden de tarifas y la resolución que la modifica.

Es importante resaltar que el presupuesto se ha estimado en base a la experiencia previa en cuanto al equipamiento y servicios realizados en periodos previos y con base en la planificación prevista de los trabajos para el periodo de ejecución del encargo. Por ello, estas estimaciones tienen un carácter orientativo y su finalidad es poder establecer un alcance económico global del encargo. En cada periodo se certificarán infraestructuras usadas y tareas efectivamente realizadas, y aunque a la finalización de todos los trabajos, el montante global facturado sea muy parecido a la estimación global realizada, se pueden presentar diferencias con las inicialmente previstas, debido a necesidades sobrevenidas.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 14/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

El listado con los códigos de tarifas usadas en este encargo se muestra en la siguiente tabla:

| Tarifa | Perfil | Unidad | Precio |
|------------|--|--------|---------|
| C-COM-001 | GESTOR/A DE PROYECTO DE COMUNICACIÓN | Hora | 51,30 € |
| C-COM-003 | SOCIAL MEDIA STRATEGIST | Hora | 41,04 € |
| C-COM-005 | CONTENT MANAGER | Hora | 34,63 € |
| C-COM-007 | COMMUNITY MANAGER | Hora | 30,78 € |
| C-COM-009 | ESPECIALISTA SEO/SEM | Hora | 34,63 € |
| C-COM-010 | TÉCNICO ESPECIALISTA EN WORDPRESS | Hora | 34,63 € |
| C-COM-011 | DIRECTOR DE ARTE | Hora | 49,25 € |
| C-COM-012 | CREATIVO/A | Hora | 30,78 € |
| C-COM-014 | DISEÑADOR/A GRÁFICO | Hora | 30,78 € |
| C-COM-017 | REDACTOR ESPECIALIZADO | Hora | 44,33 € |
| C-COM-020 | EDITOR/PRODUCTOR/A DE AUDIO-VIDEO | Hora | 34,63 € |
| C-COM-021 | TÉCNICO/A AUDIOVISUAL | Hora | 34,63 € |
| C-COM-022 | CONSULTOR ESPECIALIZADO EN MARKETING DIGITAL | Hora | 41,04 € |
| C-COM-026 | FOTÓGRAFO/A | Hora | 41,04 € |
| C-COM-027 | CÁMARA | Hora | 41,04 € |
| C-COM-031 | EXPERTO/A EN USABILIDAD Y EXPERIENCIA DE USUARIO | Hora | 51,47 € |
| C-CONS-002 | CONSULTOR SENIOR ESPECIALIZADO | Hora | 76,96 € |
| C-CONS-003 | CONSULTOR SENIOR | Hora | 41,61 € |
| C-CONS-004 | CONSULTOR ESPECIALIZADO | Hora | 51,30 € |
| C-CONS-005 | CONSULTOR | Hora | 36,46 € |
| C-CONS-006 | TÉCNICO CONSULTORÍA | Hora | 30,08 € |
| C-CONS-007 | TÉCNICO DE APOYO ESPECIALIZADO | Hora | 38,48 € |
| C-CONS-008 | TÉCNICO DE APOYO / SOPORTE ADMINISTRATIVO | Hora | 25,27 € |
| C-DESA-001 | JEFE DE PROYECTO DESARROLLO | Hora | 51,69 € |
| C-DESA-002 | CONSULTOR/GESTOR DESARROLLO EXPERTO | Hora | 39,19 € |
| C-DESA-003 | ANALISTA FUNCIONAL | Horas | 35,30 € |
| C-DESA-032 | ANALISTA PROGRAMADOR AE EXPERTO | Hora | 46,22 € |
| C-DESA-037 | PROGRAMADOR AE EXPERTO | Hora | 38,48 € |
| C-DESA-042 | ANALISTA FUNCIONAL BPM SENIOR | Hora | 48,12 € |
| C-DESA-043 | ANALISTA PROGRAMADOR BPM SENIOR | Hora | 41,66 € |
| C-DESA-089 | JEFE DE PROYECTO OT SENIOR | Hora | 70,60 € |
| C-DESA-094 | ANALISTA DE SISTEMAS OT EXPERTO | Hora | 38,80 € |
| C-DESA-095 | ANALISTA DE SISTEMAS OT SENIOR | Hora | 36,04 € |
| C-DESA-110 | TÉCNICO DE APOYO ESPECIALIZADO OT SENIOR | Hora | 38,80 € |
| C-DESA-137 | PROGRAMADOR OT EXPERTO | Hora | 30,85 € |
| C-DESA-141 | COORDINADOR PROGRAMAS DE DESARROLLO | Hora | 54,88 € |



| Tarifa | Perfil | Unidad | Precio |
|------------|---|----------------------|------------|
| C-DIET-001 | KILOMETRAJE | Kilometro | 0,20 € |
| C-DIET-002 | ALOJAMIENTO | Unidad | 68,13 € |
| C-DIET-003 | MANUTENCIÓN PERNOCTANDO | Unidad | 43,27 € |
| C-DIET-004 | MANUTENCIÓN SIN PERNOCTAR | Unidad | 28,27 € |
| C-DIET-005 | ½ MANUTENCIÓN | Unidad | 21,63 € |
| C-DIET-006 | ALOJAMIENTO (MADRID) | Unidad | 102,19 € |
| C-DIET-007 | MANUTENCIÓN PERNOCTANDO (MADRID) | Unidad | 44,29 € |
| C-DIET-008 | MANUTENCIÓN SIN PERNOCTAR (MADRID) | Unidad | 28,27 € |
| C-DIET-009 | ½ MANUTENCIÓN (MADRID) | Unidad | 22,14 € |
| C-DIET-010 | DESPLAZAMIENTO | Unidad de producción | 10,00 € |
| C-FOR-002 | COORDINADOR/A DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN | Hora | 48,74 € |
| C-FOR-004 | TÉCNICO/A PEDAGÓGICO ESPECIALIZADO | Hora | 44,89 € |
| C-FOR-005 | TÉCNICO/A PEDAGÓGICO | Hora | 38,48 € |
| C-FOR-006 | RESPONSABLE DE CONTENIDOS FORMATIVOS | Hora | 44,89 € |
| C-FOR-008 | SOPORTE ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO | Hora | 32,07 € |
| C-FOR-009 | FORMADOR/A | Hora | 38,48 € |
| C-FOR-010 | FORMADOR/A ESPECIALIZADO | Hora | 64,13 € |
| C-FOR-011 | TUTOR/A ONLINE | Hora | 32,07 € |
| C-FOR-012 | TUTOR/A ONLINE ESPECIALIZADO | Hora | 57,72 € |
| C-FOR-013 | DINAMIZADOR/A ONLINE | Hora | 32,07 € |
| C-FOR-014 | TRADUCTOR/A LENGUA DE SIGNOS | Hora | 25,65 € |
| C-FOR-015 | GESTOR/A DE PROYECTO DE DESPLIEGUE TERRITORIAL | Hora | 51,30 € |
| C-FOR-016 | TÉCNICO/A DE DESPLIEGUE TERRITORIAL | Hora | 41,04 € |
| C-SVTI-001 | COORDINADOR SERVICIOS TI | Hora | 55,59 € |
| C-TECC-006 | NIVEL 2 CONTACT CENTERS / CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS TÉCNICO SUPERIOR | Hora | 30,92 € |
| C-TECC-008 | NIV. 2 CC TÉCNICO MEDIO/SOP. TÉCN. AVANZADO CSU | Horas | 27,24 € |
| C-TELE-003 | CONSULTOR TELECOM / GESTOR DE PROYECTOS | Horas | 41,71 € |
| C-TECO-001 | TÉCNICO SÉNIOR | Horas | 34,63 € |
| S-BDG-001 | BASE DE DATOS GESTIONADA MYSQL, POSTGRESQL | BBDD | 37,43 € |
| S-BDG-002 | BASE DE DATOS GESTIONADA MYSQL, POSTGRESQL | Instancia | 112,30 € |
| S-BIN-006 | ANALISTA FUNCIONAL BI EXPERTO | Horas | 41,13 € |
| S-COM-005 | CREACIÓN DE VÍDEO ESPECIALIZADO | Unidad de producción | 100,00 € |
| S-COM-007 | PODCAST NIVEL AVANZADO | Podcast | 769,56 € |
| S-COM-008 | PACK DE FOTOGRAFÍAS PROFESIONALES DE STOCK | Pack | 461,74 € |
| S-COM-014 | ORGANIZACIÓN DE EVENTO DE PROYECTOS ESPECIALES | Unidad de producción | 1.000,00 € |



| Tarifa | Perfil | Unidad | Precio |
|-----------|---|-----------------------|------------|
| S-COM-016 | ADECUACIÓN DE STAND AVANZADO | Unidad de producción | 1.000,00 € |
| S-COM-018 | DISEÑO, MONTAJE Y ADECUACIÓN DE STAND AVANZADO | Unidad de producción | 1.000,00 € |
| S-COM-019 | DISEÑO DE ROLL-UP | Roll-up | 384,78 € |
| S-COM-020 | ADAPTACIÓN DISEÑO DE ROLL-UP | Roll-up | 192,39 € |
| S-COM-021 | DISEÑO DE FOLLETOS | Folleto | 513,04 € |
| S-COM-022 | ADAPTACIÓN DISEÑO DE FOLLETOS | Folleto | 256,52 € |
| S-COM-024 | PRODUCCIÓN DE ROLL-UP | Roll-up | 128,26 € |
| S-COM-025 | PRODUCCIÓN DE PHOTOCALL (400X226) | Roll-up | 769,56 € |
| S-COM-026 | PRODUCCIÓN DE 2.000 FOLLETOS PAPEL Y ACABADO ECONÓMICO | Pack de 2000 folletos | 192,39 € |
| S-COM-027 | PRODUCCIÓN DE 2.000 FOLLETOS PAPEL Y ACABADO DE CALIDAD | Pack de 2000 folletos | 641,30 € |
| S-COM-029 | ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN EN EL TERRITORIO BÁSICA | Unidad de producción | 100,00 € |
| S-COM-030 | ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN EN EL TERRITORIO AVANZADA | Unidad de producción | 1.000,00 € |
| S-COM-031 | INSERCIÓN PUBLICITARIA EN PRENSA | Unidad de producción | 100,00 € |
| S-COM-032 | CERTIFICADO SSL BÁSICO | Certificado | 256,52 € |
| S-COM-033 | CERTIFICADO SSL AVANZADO | Certificado | 769,56 € |
| S-COM-036 | SERVICIO DE MONITORIZACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA ESPECIALIZADO | Unidad de Producción | 100,00 € |
| S-COM-037 | COMPLEMENTOS PARA BLOGS | Unidad de Producción | 100,00 € |
| S-COM-040 | HERRAMIENTA DE MARKETING ONLINE Y GESTIÓN DE CLIENTES ESPECIALIZADA | Unidad de Producción | 100,00 € |
| S-COM-042 | HERRAMIENTA DE EMAIL MARKETING AVANZADA | Servicio | 256,52 € |
| S-COM-043 | RETRANSMISIÓN A TRAVÉS DE INTERNET EVENTO 4 HORAS | Servicio | 641,30 € |
| S-COM-046 | REGISTRO O RENOVACIÓN DE MARCA EN OFICINA DE PATENTES Y MARCAS | Unidad | 2.756,00 € |
| S-COM-047 | ADHESIÓN, PARTICIPACIÓN O PROMOCIÓN DE ORGANIZACIONES, EVENTOS O FOROS ESPECIALIZADOS EN EL ÁMBITO DE LA ECONOMÍA DIGITAL | Unidad de Producción | 1.000,00 € |
| S-COM-048 | INSERCIÓN DE PUBLICIDAD EN MEDIOS DIGITALES | Unidad de producción | 100,00 € |
| S-CON-001 | CONSULTORÍA DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS TI | Horas | 58,35 € |
| S-DOM-009 | CAMBIO DE TITULARIDAD DE DOMINIO | Nº de Dominios | 34,27 € |
| S-DOM-010 | MANTENIMIENTO DOMINIO GENÉRICO TIPO 1 (.COM .ORG .NET .INFO Y SIMILARES) | Unidad | 1,08 € |
| S-DOM-011 | MANTENIMIENTO DOMINIO TERRITORIAL (.ES Y .EU) | Unidad | 1,08 € |



| Tarifa | Perfil | Unidad | Precio |
|-----------|---|------------------|------------|
| S-DOM-014 | MANTENIMIENTO DOMINIO GENÉRICO TIPO 3 (.XXX .TV YSIMILARES) | Unidad | 8,16 € |
| S-DOM-017 | REGISTRO O TRANSFERENCIA DE DOMINIO TERRITORIAL O GENÉRICO | Nº de Dominios | 7,60 € |
| S-EXI-015 | SOPORTE SISTEMA OPERATIVO LINUX | Servidor físico | 246,91 € |
| S-EXI-016 | SOPORTE PLATAFORMA VIRTUALIZACIÓN | Unidad | 66,42 € |
| S-EXI-020 | SOPORTE SOFTWARE ESPECIAL | Unidad | 1.683,42 € |
| S-FOR-001 | DISEÑO CURSO PRESENCIAL PARA PERSONAS CON CONOCIMIENTO BÁSICO | Acción formativa | 2.949,98 € |
| S-FOR-002 | DISEÑO CURSO PRESENCIAL PARA PERSONAS CON CONOCIMIENTO MEDIO | Acción formativa | 3.591,28 € |
| S-FOR-004 | DISEÑO CURSO PRESENCIAL ESPECIALIZADO | Acción formativa | 211,63 € |
| S-FOR-005 | DISEÑO JORNADA O TALLER PRESENCIAL PARA PERSONAS CON CONOCIMIENTO BÁSICO | Acción formativa | 769,56 € |
| S-FOR-006 | DISEÑO JORNADA O TALLER PRESENCIAL PARA PERSONAS CON CONOCIMIENTO MEDIO | Acción formativa | 923,47 € |
| S-FOR-007 | DISEÑO JORNADA O TALLER PRESENCIAL PARA PERSONAS CON CONOCIMIENTO AVANZADO | Acción formativa | 1.090,21 € |
| S-FOR-008 | DISEÑO JORNADA O TALLER PRESENCIAL ESPECIALIZADO | Acción formativa | 269,35 € |
| S-FOR-018 | IMPARTICIÓN CURSO PRESENCIAL PARA LA CIUDADANÍA | Hora | 44,89 € |
| S-FOR-019 | IMPARTICIÓN JORNADA O TALLER PRESENCIAL PARA LA CIUDADANÍA | Hora | 44,89 € |
| S-FOR-029 | GESTIÓN ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES | Acción formativa | 480,98 € |
| S-FOR-030 | ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES | Hora | 96,20 € |
| S-FOR-031 | DISEÑO ACCIÓN FORMATIVA TELEFORMACIÓN PARA PERSONAS CON CONOCIMIENTO BÁSICO | Acción formativa | 3.847,80 € |
| S-FOR-032 | DISEÑO ACCIÓN FORMATIVA TELEFORMACIÓN PARA PERSONAS CON CONOCIMIENTO MEDIO | Acción formativa | 4.489,10 € |
| S-FOR-033 | DISEÑO ACCIÓN FORMATIVA TELEFORMACIÓN PARA PERSONAS CON CONOCIMIENTO AVANZADO | Acción formativa | 5.771,70 € |
| S-FOR-034 | DISEÑO ACCIÓN FORMATIVA TELEFORMACIÓN ESPECIALIZADA | Hora | 192,39 € |
| S-FOR-040 | TUTORIZACIÓN ACCIÓN FORMATIVA TELEFORMACIÓN | Acción formativa | 801,63 € |
| S-FOR-046 | GESTIÓN DE ACCIÓN FORMATIVA DE TELEFORMACIÓN | Acción formativa | 480,98 € |
| S-FOR-047 | ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DE ACCIÓN FORMATIVA DE TELEFORMACIÓN | Acción formativa | 1.923,90 € |
| S-FOR-048 | DISEÑO ACCIÓN FORMATIVA SEMIPRESENCIAL PARA PERSONAS CON CONOCIMIENTO BÁSICO | Acción formativa | 3.847,80 € |
| S-FOR-049 | DISEÑO ACCIÓN FORMATIVA SEMIPRESENCIAL PARA PERSONAS CON CONOCIMIENTO MEDIO | Acción formativa | 4.489,10 € |
| S-FOR-051 | DISEÑO ACCIÓN FORMATIVA SEMIPRESENCIAL ESPECIALIZADA | Acción formativa | 192,39 € |



| Tarifa | Perfil | Unidad | Precio |
|-----------|---|-------------------|------------|
| S-FOR-057 | IMPARTICIÓN ACCIÓN FORMATIVA SEMIPRESENCIAL PARA LA CIUDADANÍA | Hora | 38,48 € |
| S-FOR-063 | GESTIÓN ACCIÓN FORMATIVA SEMIPRESENCIAL | Acción formativa | 480,98 € |
| S-FOR-064 | ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DE ACCIÓN FORMATIVA SEMIPRESENCIAL | Acción formativa | 1.923,90 € |
| S-FOR-070 | TUTORIZACIÓN MOOC PARA LA CIUDADANÍA | MOOC | 801,63 € |
| S-FOR-072 | TUTORIZACIÓN MOOC ESPECIALIZADO | Hora | 51,30 € |
| S-FOR-073 | GESTIÓN MOOC | MOOC | 480,98 € |
| S-FOR-075 | DISEÑO E IMPARTICIÓN DE SEMINARIO ON LINE ESPECIALIZADO | Seminario Online | 3.847,80 € |
| S-FOR-076 | PACK DEL ALUMNADO Y MATERIAL FUNGIBLE PARA CURSOS Y JORNADAS PRESENCIALES (CUADERNO, BOLÍGRAFO CARPETA...) | Alumno/a | 4,93 € |
| S-FOR-077 | ENARA PARA ACCIÓN FORMATIVA | Enara | 102,61 € |
| S-FOR-078 | VIDEOPÍLDORA FORMATIVA BÁSICA | Videopíldora | 513,04 € |
| S-FOR-079 | VIDEOPÍLDORA FORMATIVA AVANZADA | Videopíldora | 1.410,86 € |
| S-FOR-080 | INFOGRAFÍA FORMATIVA BÁSICA | Infografía | 256,52 € |
| S-FOR-081 | INFOGRAFÍA FORMATIVA AVANZADA | Infografía | 705,43 € |
| S-FOR-086 | PÍLDORA FORMATIVA BÁSICA | Píldora formativa | 641,30 € |
| S-FOR-087 | PÍLDORA FORMATIVA AVANZADA | Píldora formativa | 2.116,29 € |
| S-FOR-091 | SUPLEMENTO POR PUESTA A DISPOSICIÓN DE ESPACIO PARA IMPARTICIÓN DE ACCIÓN FORMATIVA CON AFORO SUPERIOR A 25 ALUMNOS | Coste /día | 384,78 € |
| S-HOU-003 | ALOJAMIENTO U | U | 30,74 € |
| S-IAL-001 | ALMACENAMIENTO MASIVO DE INFORMACIÓN | GB | 0,11 € |
| S-ICS-001 | COPIA DE SEGURIDAD | GB | 0,19 € |
| S-IRS-003 | PUERTO RED ETH/SAN DEDICADO | Unidades | 8,36 € |
| S-IRS-004 | CAUDAL RCJA GARANTIZADO | Mbps | 6,86 € |
| S-ISV-001 | SERVIDOR VIRTUAL (1 VCPU, 1GB RAM, 40GB HDD) NO GESTIONADO | Servidor | 106,15 € |
| S-ISV-004 | AMPLIACIÓN PROCESAMIENTO SERVIDOR VIRTUAL | vCPU | 7,40 € |
| S-ISV-005 | AMPLIACIÓN MEMORIA SERVIDOR VIRTUAL | GB | 3,48 € |
| S-ISV-006 | AMPLIACIÓN DISCO HDD SERVIDOR VIRTUAL | GB | 0,11 € |
| S-MAN-024 | VERIFICADOR /TESTER DES AE SENIOR | Hora | 25,97 € |
| S-MAN-035 | ANALISTA FUNCIONAL DES GD SENIOR | Hora | 54,38 € |
| S-MAN-043 | JEFE DE PROYECTO DES PW EXPERTO | Hora | 44,31 € |
| S-MAN-046 | ANALISTA FUNCIONAL DES PW EXPERTO | Hora | 37,52 € |
| S-MAN-047 | ANALISTA FUNCIONAL DES PW SENIOR | Hora | 35,93 € |
| S-MAN-050 | ANALISTA PROGRAMADOR DES PW SENIOR | Hora | 33,71 € |
| S-MAN-054 | PROGRAMDOR DES PW INTERMEDIO | Hora | 27,03 € |



| Tarifa | Perfil | Unidad | Precio |
|-----------|--|------------------------------|------------|
| S-MAN-056 | VERIFICADOR /TESTER DES PW SENIOR | Hora | 19,93 € |
| S-OFC-005 | ASESOR OC JUNIOR | Hora | 35,93 € |
| S-OFP-005 | ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA OP AE EXPERTO | Hora | 50,03 € |
| S-OFP-020 | ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA OP PW SENIOR | Hora | 34,56 € |
| S-OFP-023 | JEFE DE PROYECTO OP GEN EXPERTO | Hora | 70,91 € |
| S-OFP-036 | UNIDAD DE TRABAJO DE TECNICO DE APOYO ADT | Hora | 28,86 € |
| S-OFP-038 | UNIDAD DE TRABAJO DE ASESOR SENIOR ADT | Hora | 66,62 € |
| S-OFP-039 | UNIDAD DE TRABAJO DE ASESOR JUNIOR ADT | Hora | 57,35 € |
| S-OFP-041 | UNIDAD DE TRABAJO DE ASISTENCIA TÉCNICA SPF | Hora | 37,12 € |
| S-OFP-044 | UNIDAD DE TRABAJO DE ASESOR SENIOR SPF | Hora | 52,95 € |
| S-OFP-045 | UNIDAD DE TRABAJO DE ASESOR JUNIOR SPF | Hora | 35,79 € |
| S-OFP-050 | UNIDAD DE TRABAJO DE ASESOR SENIOR SOT | Hora | 42,65 € |
| S-OTP-001 | DISEÑO Y ARQUITECTURA | Hora de Solicitud de Trabajo | 54,18 € |
| S-OTP-002 | INGENIERÍA DE DESPLIEGUE | Hora de Solicitud de Trabajo | 41,68 € |
| S-QCC-001 | CALIDAD CONTACT CENTER EXPERTO | Ud. | 6.226,11 € |
| S-QCC-002 | CALIDAD CONTACT CENTER AVANZADO | Ud. | 5.695,62 € |
| S-QCC-003 | CALIDAD CONTACT CENTER BÁSICO | Ud. | 4.909,31 € |
| S-SEX-003 | GESTIÓN DE SISTEMAS | Hora de Solicitud de Trabajo | 43,56 € |
| S-SEX-004 | GESTIÓN DE APLICACIONES | Hora de Solicitud de Trabajo | 36,29 € |
| S-SVG-001 | SERVIDOR VIRTUAL (1 VCPU, 1GB RAM, 40GB HDD) GESTIONADO 12X5 | Servidor | 121,98 € |
| S-SVG-002 | SERVIDOR VIRTUAL (1 VCPU, 1GB RAM, 40GB HDD) GESTIONADO 24X7 | Servidor | 132,52 € |
| S-SVG-009 | PETICIÓN CORTA | Petición | 27,33 € |
| S-SVG-010 | PETICIÓN MEDIA | Petición | 49,21 € |
| S-SVG-011 | PETICIÓN LARGA | Petición | 76,53 € |

Resumen económico por tipo de servicios:

En los apartados correspondientes a cada una de las líneas de actuación, se incluye el resumen de la descripción de las actuaciones y la evaluación del coste. Hay que tener en cuenta que el consumo de los servicios no es homogéneo a lo largo del plazo de ejecución de los trabajos. En concreto, hay tareas que solo se realizan al principio, como la generación de material formativo y creación de cursos, que posteriormente se impartirán a lo largo del encargo.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 20/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

1- Oficina de Gobierno del Servicio

Para lograr los objetivos propuestos, es imprescindible realizar los correspondientes trabajos de gestión de las actividades previstas en el presente encargo para identificar posibles desviaciones y proponer en tiempo y forma las pertinentes acciones correctivas. Para ello, se constituye una oficina de gobierno del servicio que se encargará de coordinar y dar soporte al seguimiento de los trabajos, asegurar la calidad de estos y garantizar la correcta ejecución de los proyectos que se lleven a cabo en el marco del encargo. En esta línea de actuación se enmarcan los aspectos tácticos y estratégicos para el soporte tecnológico en el área de sociedad digital. El objetivo es mejorar el desempeño, eficiencia y eficacia del servicio, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua.

- En el marco de esta oficina, y con el objeto de evaluar la consecución de los objetivos planteados en el encargo, se definirán métricas comunes (uso del servicio, satisfacción del usuario, efectividad y eficiencia), y se definirán pautas para la definición de métricas específicas que permitan evaluar el éxito de cada servicio en particular. Para la definición de estas métricas se tomará referencia la metodología SMART, como guía para la definición de objetivos que cumplan con los siguientes criterios.
- Medir sólo factores objetivos: deben estar apoyados en evidencias demostrables ya que el fin es conseguir datos que podamos emplear para cuantificar el rendimiento de partes o puntos importantes del servicio.
- Deben ser unidades de medidas realistas: las métricas se deben ajustar a las capacidades y características reales del proyecto.
- Deben aportar información relevante: los valores pueden apoyar a otros, pero tiene que ser relevantes por sí solos.
- Continuidad en el tiempo: las métricas deben estar medidos durante un tiempo mínimo para poder hacer comparativa y saber si se están cumpliendo los objetivos propuestos

Los códigos de tarifas a usar en estos servicios y su cantidad y coste en las dos anualidades que tiene duración este encargo se muestran en la tabla siguiente.

| Tarifa | Unidades 2021 | Importe 2021 | Unidades 2022 | Importe 2022 | Importe Encargo |
|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|
| C-CONS-003 | 245,00 | 10.194,45 € | 299,75 | 12.472,60 € | 22.667,05 € |
| C-CONS-005 | 1.835,00 | 66.904,10 € | 2.248,58 | 81.983,35 € | 148.887,45 € |
| C-CONS-006 | 2.208,00 | 66.416,64 € | 2.997,50 | 90.164,80 € | 156.581,44 € |
| C-CONS-008 | 1.224,00 | 30.930,48 € | 1.498,75 | 37.873,41 € | 68.803,89 € |

| Tarifa | Unidades 2021 | Importe 2021 | Unidades 2022 | Importe 2022 | Importe Encargo |
|--------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------|-----------------------|
| C-TECC-008 | 817,00 | 22.255,08 € | 1.166,00 | 31.761,84 € | 54.016,92 € |
| C-TELE-003 | 775,50 | 32.346,11 € | 1.177,00 | 49.092,67 € | 81.438,78 € |
| C-TESO-001 | 765,00 | 26.491,95 € | 1.078,00 | 37.331,14 € | 63.823,09 € |
| S-CON-001 | 4.922,00 | 287.198,70 € | 2.134,00 | 124.518,90 € | 411.717,60 € |
| Total | | 542.737,51 € | | 465.198,71 € | 1.007.936,22 € |

2- Formación y sensibilización en competencias digitales

Para el correcto desarrollo de la competencia digital es necesario poner en marcha acciones de formación que se han de ajustar a la estructura y recomendaciones establecidas por el Marco europeo para el desarrollo y la comprensión de las competencias digitales, DIGCOMP. En todas las actividades de formación y sensibilización, tanto presencial como online, se implementarán metodologías innovadoras, teniendo en cuenta el público objetivo al que van dirigidas.

Estos trabajos de sensibilización y formación se pueden agrupar en los bloques que se describen a continuación:

- Organización e impartición de formación presencial.

Los cursos de formación presencial tendrán una duración variable y una capacidad máxima aproximada de entre 15 y 20 alumnos (la capacidad máxima vendrá limitada con las restricciones impuestas por los espacios y las recomendaciones sanitarias que se establezcan en cada momento).

Para la impartición de las actividades de formación se deberán emplear metodologías innovadoras y participativas, basadas en el constructivismo, el aprendizaje significativo, la elaboración de contenidos útiles y la capacitación digital que permita un manejo adecuado de las herramientas TIC.

El desarrollo de la competencia digital se realizará de forma personalizada, organizando cursos adaptados al nivel de competencia inicial de los asistentes, que deberán de tener un nivel inicial de competencia digital homogéneo para conseguir el mayor aprovechamiento de la actividad por parte de los asistentes.

Para que el desarrollo de la competencia digital sea adecuado se definirán itinerarios formativos que permitan desarrollar las competencias digitales en el nivel básico conforme a los planteamientos marcados en el Plan Nacional de Competencias Digitales.



- Organización e impartición de talleres.

Estos talleres serán eminentemente prácticos y muy participativos, tendrán una duración corta (máximo de 4 horas) y se podrán organizar tanto en formato online como presencial. En esta última opción, tendrán una asistencia media estimada de unas 15-20 personas (la capacidad máxima vendrá limitada con las restricciones impuestas por los espacios y las recomendaciones sanitarias que se establezcan en cada momento). Estas actividades buscan el desarrollo o la concienciación de la importancia de la competencia digital en la sociedad tanto de forma conjunta como individualizada.

Para la impartición de los talleres se deberán emplear metodologías innovadoras y participativas, basadas en el constructivismo, el aprendizaje significativo, la elaboración de contenidos útiles.

En base a las características de cada taller se prevén dos formatos:

- Taller de conocimiento: Orientado a la transmisión de conocimiento de una temática TIC de actualidad a través de la participación y la interacción, con el objetivo de ofrecer una visión general, actual y práctica del tema en cuestión, que invite a los asistentes a preguntar y opinar para profundizar más sobre la misma de forma individual o en grupo.
- Taller de aplicación: Orientado a la práctica y en el que los asistentes trabajen in situ con programas o dispositivos relacionados con la temática, utilizando para ello los dispositivos apropiados ya sean los de los mismos asistentes o puestos a disposición por la organización de las jornadas.

- Organización e impartición de formación online.

La formación online prevé la ejecución de acciones en cualquiera de las siguientes modalidades:

- E-learning tutorizada: Se implementarán bajo esta modalidad cursos de todos los niveles. Su duración será variable en función de la materia y el nivel de complejidad. El grado de tutorización dependerá también del perfil de los usuarios. Tienen un límite de asistentes por convocatoria.
- E-learning no tutorizada: El formato es similar a la modalidad anterior pero con acceso libre (no sujetos a convocatoria), careciendo de tutor para la resolución de dudas, aunque se ofrecen foros para que los usuarios puedan colaborar.
- MOOC (Cursos online masivos y abiertos): Dirigidos a personas usuarias con un nivel de competencia más avanzado. Estos MOOC tienen una duración aproximada de 30 horas y no tienen a priori límite de asistentes.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 23/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

En función de los contenidos y del público objetivo de las distintas actividades se introducirán de forma parcial o completa metodologías de mobile learning.

- Diseño, organización e impartición de acciones dirigidas a colectivos concretos.

La personalización de los servicios es clave para conseguir el mayor impacto de las actuaciones que se pongan en marcha. Así se diseñarán e implementarán nuevas propuestas de acciones de formación y sensibilización para llegar a colectivos que se consideren de especial interés por parte del proyecto. En línea con lo indicado en el Plan Nacional de Competencias Digitales que destaca la importancia de incidir en aquellos colectivos de la sociedad que tiene más riesgo de entrar en la exclusión digital.

Se propone por tanto el diseño, organización e impartición de acciones según las modalidades anteriormente descritas y cuyos contenidos y metodologías sean específicamente adaptadas a las necesidades de colectivos concretos, la creación de ciclos de actividades en torno a una temática de interés, etc.

Los códigos de tarifas a usar en estos servicios y su cantidad y coste en las dos anualidades que tiene duración este encargo se muestran en la tabla siguiente.

| Tarifa | Unidades 2021 | Importe 2021 | Unidades 2022 | Importe 2022 | Importe Encargo |
|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|
| C-CONS-003 | 122,00 | 5.076,42 € | 150,33 | 6.255,37 € | 11.331,79 € |
| C-CONS-005 | 245,00 | 8.932,70 € | 299,75 | 10.928,89 € | 19.861,59 € |
| C-CONS-006 | 3.092,00 | 93.007,36 € | 4.196,50 | 126.230,72 € | 219.238,08 € |
| C-FOR-002 | 15,00 | 731,10 € | 0,00 | 0,00 € | 731,10 € |
| C-FOR-004 | 20,00 | 897,80 € | 0,00 | 0,00 € | 897,80 € |
| C-FOR-005 | 40,00 | 1.539,20 € | 0,00 | 0,00 € | 1.539,20 € |
| C-FOR-006 | 70,00 | 3.142,30 € | 0,00 | 0,00 € | 3.142,30 € |
| C-FOR-008 | 20,00 | 641,40 € | 0,00 | 0,00 € | 641,40 € |
| C-FOR-009 | 40,00 | 1.539,20 € | 0,00 | 0,00 € | 1.539,20 € |
| C-FOR-010 | 20,00 | 1.282,60 € | 0,00 | 0,00 € | 1.282,60 € |
| C-FOR-011 | 40,00 | 1.282,80 € | 0,00 | 0,00 € | 1.282,80 € |
| C-FOR-012 | 40,00 | 2.308,80 € | 0,00 | 0,00 € | 2.308,80 € |
| C-FOR-013 | 8,00 | 256,56 € | 0,00 | 0,00 € | 256,56 € |
| C-FOR-014 | 8,00 | 205,20 € | 0,00 | 0,00 € | 205,20 € |
| S-FOR-001 | 1,00 | 2.949,98 € | 0,00 | 0,00 € | 2.949,98 € |
| S-FOR-002 | 1,00 | 3.591,28 € | 0,00 | 0,00 € | 3.591,28 € |
| S-FOR-004 | 1,00 | 211,63 € | 0,00 | 0,00 € | 211,63 € |
| S-FOR-005 | 2,00 | 1.539,12 € | 0,00 | 0,00 € | 1.539,12 € |
| S-FOR-006 | 1,00 | 923,47 € | 0,00 | 0,00 € | 923,47 € |



| Tarifa | Unidades 2021 | Importe 2021 | Unidades 2022 | Importe 2022 | Importe Encargo |
|---------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------|---------------------|
| S-FOR-007 | 1,00 | 1.090,21 € | 0,00 | 0,00 € | 1.090,21 € |
| S-FOR-008 | 1,00 | 269,35 € | 0,00 | 0,00 € | 269,35 € |
| S-FOR-018 | 200,00 | 8.978,00 € | 0,00 | 0,00 € | 8.978,00 € |
| S-FOR-019 | 200,00 | 8.978,00 € | 0,00 | 0,00 € | 8.978,00 € |
| S-FOR-029 | 10,00 | 4.809,80 € | 0,00 | 0,00 € | 4.809,80 € |
| S-FOR-030 | 1,00 | 96,20 € | 0,00 | 0,00 € | 96,20 € |
| S-FOR-031 | 2,00 | 7.695,60 € | 0,00 | 0,00 € | 7.695,60 € |
| S-FOR-032 | 1,00 | 4.489,10 € | 0,00 | 0,00 € | 4.489,10 € |
| S-FOR-033 | 1,00 | 5.771,70 € | 0,00 | 0,00 € | 5.771,70 € |
| S-FOR-034 | 1,00 | 192,39 € | 0,00 | 0,00 € | 192,39 € |
| S-FOR-040 | 60,00 | 48.097,80 € | 0,00 | 0,00 € | 48.097,80 € |
| S-FOR-046 | 60,00 | 28.858,80 € | 0,00 | 0,00 € | 28.858,80 € |
| S-FOR-047 | 2,00 | 3.847,80 € | 0,00 | 0,00 € | 3.847,80 € |
| S-FOR-048 | 1,00 | 3.847,80 € | 0,00 | 0,00 € | 3.847,80 € |
| S-FOR-049 | 1,00 | 4.489,10 € | 0,00 | 0,00 € | 4.489,10 € |
| S-FOR-051 | 1,00 | 192,39 € | 0,00 | 0,00 € | 192,39 € |
| S-FOR-057 | 40,00 | 1.539,20 € | 0,00 | 0,00 € | 1.539,20 € |
| S-FOR-063 | 1,00 | 480,98 € | 0,00 | 0,00 € | 480,98 € |
| S-FOR-064 | 2,00 | 3.847,80 € | 0,00 | 0,00 € | 3.847,80 € |
| S-FOR-070 | 1,00 | 801,63 € | 0,00 | 0,00 € | 801,63 € |
| S-FOR-072 | 1,00 | 51,30 € | 0,00 | 0,00 € | 51,30 € |
| S-FOR-073 | 1,00 | 480,98 € | 0,00 | 0,00 € | 480,98 € |
| S-FOR-075 | 1,00 | 3.847,80 € | 0,00 | 0,00 € | 3.847,80 € |
| S-FOR-076 | 1.000,00 | 4.930,00 € | 0,00 | 0,00 € | 4.930,00 € |
| S-FOR-077 | 5,00 | 513,05 € | 0,00 | 0,00 € | 513,05 € |
| S-FOR-078 | 3,00 | 1.539,12 € | 0,00 | 0,00 € | 1.539,12 € |
| S-FOR-079 | 1,00 | 1.410,86 € | 0,00 | 0,00 € | 1.410,86 € |
| S-FOR-080 | 3,00 | 769,56 € | 0,00 | 0,00 € | 769,56 € |
| S-FOR-081 | 2,00 | 1.410,86 € | 0,00 | 0,00 € | 1.410,86 € |
| S-FOR-086 | 3,00 | 1.923,90 € | 0,00 | 0,00 € | 1.923,90 € |
| S-FOR-087 | 2,00 | 4.232,58 € | 0,00 | 0,00 € | 4.232,58 € |
| S-FOR-091 | 1,00 | 384,78 € | 0,00 | 0,00 € | 384,78 € |
| Total: | | 289.927,36 € | | 143.414,98 € | 433.342,34 € |

2- Comunicación y despliegue de las actuaciones de capacitación

Dado que las actividades que se realicen tienen como ámbito de actuación toda la comunidad autónoma y están destinadas en sentido amplio a todas aquellas personas que quieran mejorar sus competencias digitales -siendo objetivo especial para todas las actuaciones presenciales los municipios de más de 20.000



habitantes-, es necesario divulgar de manera eficaz los mensajes y actividades de interés, para conseguir captar el interés de potenciales beneficiarios.

Deberán realizarse acciones destinadas a facilitar la identificación de entidades y empresas con las que se puedan establecer acuerdos de colaboración para mejorar las competencias digitales de la ciudadanía andaluza.

Sin abandonar la comunicación online, debe hacerse un esfuerzo especial en métodos de comunicación presencial, que nos permitan llegar a los colectivos que aún no están plenamente integrados en la sociedad digital. Para ello, entre otras acciones, se establecerán campañas segmentadas y especialmente destinadas a los colectivos con poca competencia digital, aunque incluyendo también al personal propio, indispensable para conseguir un efecto multiplicador de la comunicación.

Los códigos de tarifas a usar en estos servicios y su cantidad y coste en las dos anualidades que tiene duración este encargo se muestran en la tabla siguiente.

| Tarifa | Unidades 2021 | Importe 2021 | Unidades 2022 | Importe 2022 | Importe Encargo |
|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|
| C-COM-001 | 120,00 | 6.156,00 € | 165,00 | 8.464,50 € | 14.620,50 € |
| C-COM-003 | 570,00 | 23.392,80 € | 678,33 | 27.838,80 € | 51.231,60 € |
| C-COM-005 | 1350,00 | 46.750,50 € | 1.650,00 | 57.139,50 € | 103.890,00 € |
| C-COM-007 | 600,00 | 18.468,00 € | 825,00 | 25.393,50 € | 43.861,50 € |
| C-COM-009 | 190,00 | 6.579,70 € | 183,33 | 6.348,83 € | 12.928,53 € |
| C-COM-010 | 190,00 | 6.579,70 € | 183,33 | 6.348,83 € | 12.928,53 € |
| C-COM-011 | 130,00 | 6.402,50 € | 146,67 | 7.223,33 € | 13.625,83 € |
| C-COM-012 | 190,00 | 5.848,20 € | 183,33 | 5.643,00 € | 11.491,20 € |
| C-COM-014 | 420,00 | 12.927,60 € | 531,67 | 16.364,70 € | 29.292,30 € |
| C-COM-017 | 50,00 | 2.216,50 € | 45,83 | 2.031,79 € | 4.248,29 € |
| C-COM-020 | 135,00 | 4.675,05 € | 275,00 | 9.523,25 € | 14.198,30 € |
| C-COM-021 | 64,00 | 2.216,32 € | 82,50 | 2.856,98 € | 5.073,30 € |
| C-COM-022 | 350,00 | 14.364,00 € | 366,67 | 15.048,00 € | 29.412,00 € |
| C-COM-026 | 75,00 | 3.078,00 € | 91,67 | 3.762,00 € | 6.840,00 € |
| C-COM-027 | 75,00 | 3.078,00 € | 91,67 | 3.762,00 € | 6.840,00 € |
| C-CONS-003 | 184,00 | 7.656,24 € | 224,58 | 9.344,91 € | 17.001,15 € |
| C-CONS-004 | 1020,00 | 52.326,00 € | 1.246,67 | 63.954,00 € | 116.280,00 € |
| C-CONS-005 | 795,00 | 28.985,70 € | 973,50 | 35.493,81 € | 64.479,51 € |
| C-CONS-006 | 2209,00 | 66.446,72 € | 2.997,50 | 90.164,80 € | 156.611,52 € |
| C-DIET-001 | 1400,00 | 280,00 € | 1.283,33 | 256,67 € | 536,67 € |
| C-DIET-002 | 6,00 | 408,78 € | 5,50 | 374,72 € | 783,50 € |



| Tarifa | Unidades 2021 | Importe 2021 | Unidades 2022 | Importe 2022 | Importe Encargo |
|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|
| C-DIET-003 | 6,00 | 259,62 € | 5,50 | 237,99 € | 497,61 € |
| C-DIET-004 | 6,00 | 169,62 € | 5,50 | 155,49 € | 325,11 € |
| C-DIET-005 | 15,00 | 324,45 € | 13,75 | 297,41 € | 621,86 € |
| C-DIET-006 | 2,00 | 204,38 € | 1,83 | 187,35 € | 391,73 € |
| C-DIET-007 | 2,00 | 88,58 € | 1,83 | 81,20 € | 169,78 € |
| C-DIET-008 | 2,00 | 56,54 € | 1,83 | 51,83 € | 108,37 € |
| C-DIET-009 | 1,00 | 22,14 € | 0,92 | 20,30 € | 42,44 € |
| C-DIET-010 | 30,00 | 300,00 € | 27,50 | 275,00 € | 575,00 € |
| C-FOR-015 | 40,00 | 2.052,00 € | 110,00 | 5.643,00 € | 7.695,00 € |
| C-FOR-016 | 320,00 | 13.132,80 € | 2.933,33 | 120.384,00 € | 133.516,80 € |
| S-COM-005 | 9,00 | 900,00 € | 9,17 | 916,67 € | 1.816,67 € |
| S-COM-007 | 1,00 | 769,56 € | 0,92 | 705,43 € | 1.474,99 € |
| S-COM-008 | 2,00 | 923,48 € | 1,83 | 846,52 € | 1.770,00 € |
| S-COM-014 | 2,00 | 2.000,00 € | 2,75 | 2.750,00 € | 4.750,00 € |
| S-COM-016 | 1,00 | 1.000,00 € | 0,92 | 916,67 € | 1.916,67 € |
| S-COM-018 | 2,00 | 2.000,00 € | 1,83 | 1.833,33 € | 3.833,33 € |
| S-COM-019 | 2,00 | 769,56 € | 1,83 | 705,43 € | 1.474,99 € |
| S-COM-020 | 1,00 | 192,39 € | 0,92 | 176,36 € | 368,75 € |
| S-COM-021 | 2,00 | 1.026,08 € | 1,83 | 940,57 € | 1.966,65 € |
| S-COM-022 | 1,00 | 256,52 € | 0,92 | 235,14 € | 491,66 € |
| S-COM-024 | 5,00 | 641,30 € | 7,33 | 940,57 € | 1.581,87 € |
| S-COM-025 | 2,00 | 1.539,12 € | 1,83 | 1.410,86 € | 2.949,98 € |
| S-COM-026 | 1,00 | 192,39 € | 1,83 | 352,72 € | 545,11 € |
| S-COM-027 | 2,00 | 1.282,60 € | 1,83 | 1.175,72 € | 2.458,32 € |
| S-COM-029 | 4,00 | 400,00 € | 6,42 | 641,67 € | 1.041,67 € |
| S-COM-030 | 2,00 | 2.000,00 € | 1,83 | 1.833,33 € | 3.833,33 € |
| S-COM-031 | 115,00 | 11.500,00 € | 137,50 | 13.750,00 € | 25.250,00 € |
| S-COM-032 | 2,00 | 513,04 € | 1,83 | 470,29 € | 983,33 € |
| S-COM-033 | 2,00 | 1.539,12 € | 1,83 | 1.410,86 € | 2.949,98 € |
| S-COM-036 | 1,00 | 100,00 € | 0,92 | 91,67 € | 191,67 € |
| S-COM-037 | 2,00 | 200,00 € | 2,75 | 275,00 € | 475,00 € |
| S-COM-040 | 1,00 | 100,00 € | 0,92 | 91,67 € | 191,67 € |
| S-COM-042 | 2,00 | 513,04 € | 1,83 | 470,29 € | 983,33 € |
| S-COM-043 | 2,00 | 1.282,60 € | 1,83 | 1.175,72 € | 2.458,32 € |
| S-COM-046 | 1,00 | 2.756,00 € | 0,92 | 2.526,33 € | 5.282,33 € |
| S-COM-047 | 3,00 | 3.000,00 € | 3,67 | 3.666,67 € | 6.666,67 € |
| S-COM-048 | 250,00 | 25.000,00 € | 572,92 | 57.291,67 € | 82.291,67 € |



| Tarifa | Unidades 2021 | Importe 2021 | Unidades 2022 | Importe 2022 | Importe Encargo |
|---------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------|-----------------------|
| S-DOM-009 | 1,00 | 34,27 € | 0,92 | 31,41 € | 65,68 € |
| S-DOM-011 | 1,00 | 1,08 € | 0,92 | 0,99 € | 2,07 € |
| S-DOM-017 | 1,00 | 7,60 € | 0,92 | 6,97 € | 14,57 € |
| Total: | | 397.886,19 € | | 622.311,98 € | 1.020.198,17 € |

3- Gestión de los sistemas de información

Para el correcto desarrollo del proyecto son necesarios distintos sistemas de información tanto para la interacción con la ciudadanía como para la gestión interna de las propias actividades puestas en marcha. Por tanto, la correcta administración y gestión de estos sistemas, así como su evolución y adaptación a las necesidades que se identifiquen, son de especial importancia para el cumplimiento de los objetivos.

Se incluyen en esta línea, las actuaciones orientadas a responder a las necesidades de mantenimiento y mejora de los sistemas de información del área de sociedad digital. Todo ello implicará actividades tanto de rediseño de los sistemas de información actuales como la realización de las evoluciones funcionales y tecnológicas necesarias, así como las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo correspondientes. Y todo ello con sujeción a los parámetros de calidad establecidos por la dirección del proyecto.

En esta línea de actuación cobra especial importancia el marco de trabajo, metodologías, procesos y herramientas que actualmente se encuentran implantadas en el ámbito del portal del Portal de la Junta de Andalucía, y de la que caben destacar los siguientes aspectos:

- La implantación de procesos de integración entre los equipos de trabajo, favoreciendo la entrega continua de resultados y una adaptación ágil y flexible a las necesidades de la organización.
- La aplicación continua de criterios de calidad en todos los componentes y fases del ciclo de vida de los sistemas de información.
- La orientación a la ciudadanía y usuarios de los sistemas de información desde el proceso de diseño.
- La automatización de procesos.
- La medida, optimización y monitorización continua del rendimiento de los productos.
- El uso de infraestructuras tecnológicas maduras altamente disponibles para el despliegue rápido de funcionalidades.



- El uso de herramientas de soporte al desarrollo y a la gestión del ciclo de vida de los productos que posibiliten la compartición de recursos y faciliten los procesos de colaboración entre equipos.

Los códigos de tarifas a usar en estos servicios y su cantidad y coste en las dos anualidades que tiene duración este encargo se muestran en la tabla siguiente.

| Tarifa | Unidades 2021 | Importe 2021 | Unidades 2022 | Importe 2022 | Importe Encargo |
|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|
| C-COM-014 | 55,00 | 1.692,90 € | 91,67 | 2.821,50 € | 4.514,40 € |
| C-COM-031 | 40,00 | 2.058,80 € | 73,33 | 3.774,47 € | 5.833,27 € |
| C-CONS-002 | 20,00 | 1.539,20 € | 35,75 | 2.751,32 € | 4.290,52 € |
| C-CONS-003 | 61,00 | 2.538,21 € | 75,17 | 3.127,69 € | 5.665,90 € |
| C-CONS-004 | 103,00 | 5.283,90 € | 171,42 | 8.793,68 € | 14.077,58 € |
| C-CONS-005 | 2.264,00 | 82.545,44 € | 2.772,92 | 101.100,54 € | 183.645,98 € |
| C-CONS-007 | 1.300,00 | 50.024,00 € | 2.520,83 | 97.001,67 € | 147.025,67 € |
| C-DESA-001 | 1.038,33 | 53.671,45 € | 1.631,67 | 84.340,85 € | 138.012,30 € |
| C-DESA-002 | 3.115,00 | 122.076,85 € | 4.895,00 | 191.835,05 € | 313.911,90 € |
| C-DESA-003 | 3.490,38 | 123.210,41 € | 5.530,25 | 195.217,83 € | 318.428,24 € |
| C-DESA-032 | 50,00 | 2.311,00 € | 91,67 | 4.236,83 € | 6.547,83 € |
| C-DESA-037 | 400,00 | 15.392,00 € | 733,33 | 28.218,67 € | 43.610,67 € |
| C-DESA-042 | 873,00 | 42.008,76 € | 1.576,67 | 75.869,20 € | 117.877,96 € |
| C-DESA-043 | 1.890,00 | 78.737,40 € | 3.593,33 | 149.698,27 € | 228.435,67 € |
| C-DESA-089 | 120,00 | 8.472,00 € | 265,83 | 18.767,83 € | 27.239,83 € |
| C-DESA-094 | 100,00 | 3.880,00 € | 91,67 | 3.556,67 € | 7.436,67 € |
| C-DESA-095 | 15,00 | 540,60 € | 275,00 | 9.911,00 € | 10.451,60 € |
| C-DESA-110 | 470,00 | 18.236,00 € | 641,67 | 24.896,67 € | 43.132,67 € |
| C-DESA-137 | 1.200,00 | 37.020,00 € | 1.650,00 | 50.902,50 € | 87.922,50 € |
| C-DESA-141 | 540,03 | 29.636,66 € | 851,13 | 46.709,74 € | 76.346,40 € |
| C-SVTI-001 | 245,00 | 13.619,55 € | 385,00 | 21.402,15 € | 35.021,70 € |
| S-BIN-006 | 364,00 | 14.971,32 € | 616,00 | 25.336,08 € | 40.307,40 € |
| S-EXI-020 | 65,84 | 110.833,19 € | 90,89 | 153.004,66 € | 263.837,85 € |
| S-MAN-024 | 3.115,00 | 80.896,55 € | 4.895,00 | 127.123,15 € | 208.019,70 € |
| S-MAN-035 | 125,65 | 6.832,69 € | 806,24 | 43.843,08 € | 50.675,76 € |
| S-MAN-043 | 207,67 | 9.201,29 € | 326,33 | 14.459,18 € | 23.660,47 € |
| S-MAN-046 | 938,86 | 35.229,89 € | 4.011,98 | 150.545,55 € | 185.775,44 € |
| S-MAN-047 | 415,33 | 14.922,93 € | 652,67 | 23.450,31 € | 38.373,24 € |
| S-MAN-050 | 1.458,90 | 49.176,67 € | 5.336,51 | 179.883,07 € | 229.059,74 € |
| S-MAN-054 | 2.502,47 | 67.641,78 € | 10.020,35 | 270.850,14 € | 338.491,92 € |



| Tarifa | Unidades 2021 | Importe 2021 | Unidades 2022 | Importe 2022 | Importe Encargo |
|---------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------------------|-----------------------|
| S-MAN-056 | 417,08 | 8.311,54 € | 1.670,06 | 33.280,93 € | 41.592,47 € |
| S-OFC-005 | 1.038,33 | 37.307,32 € | 1.631,67 | 58.625,78 € | 95.933,10 € |
| S-OFP-005 | 1.038,33 | 51.947,82 € | 1.631,67 | 81.632,28 € | 133.580,10 € |
| S-OFP-020 | 259,58 | 8.971,20 € | 407,92 | 14.097,60 € | 23.068,80 € |
| S-OFP-023 | 104,71 | 7.424,69 € | 671,86 | 47.641,79 € | 55.066,48 € |
| S-OFP-036 | 1.038,33 | 29.966,30 € | 1.631,67 | 47.089,90 € | 77.056,20 € |
| S-OFP-038 | 311,50 | 20.752,13 € | 489,50 | 32.610,49 € | 53.362,62 € |
| S-OFP-039 | 519,17 | 29.774,21 € | 815,83 | 46.788,04 € | 76.562,25 € |
| S-OFP-041 | 1.038,33 | 38.542,93 € | 1.631,67 | 60.567,47 € | 99.110,40 € |
| S-OFP-044 | 207,67 | 10.995,95 € | 326,33 | 17.279,35 € | 28.275,30 € |
| S-OFP-045 | 3.564,18 | 127.561,93 € | 6.519,48 | 233.332,24 € | 360.894,17 € |
| S-OFP-050 | 1.297,92 | 55.356,15 € | 2.039,58 | 86.988,23 € | 142.344,38 € |
| S-OTP-001 | 2.271,20 | 123.053,62 € | 4.408,80 | 238.868,78 € | 361.922,40 € |
| S-QCC-001 | 4,87 | 27.555,87 € | 8,25 | 46.680,88 € | 74.236,75 € |
| S-QCC-002 | 4,87 | 25.207,99 € | 8,25 | 42.703,48 € | 67.911,47 € |
| S-QCC-003 | 4,87 | 21.727,90 € | 8,25 | 36.808,04 € | 58.535,94 € |
| Total: | | 1.708.658,98 € | | 3.238.424,61 € | 4.947.083,59 € |

4- Alojamiento y gestión de las infraestructuras

Servicios orientados a garantizar la disponibilidad y el funcionamiento en condiciones idóneas de los sistemas y subsistemas incluidos en el alcance del presente encargo. Los distintos servicios de esta línea de actuación se encuentran agrupados en función del modelo de prestación del servicio y los distintos componentes de la pila tecnológica que los sustenta. Dentro de esta línea se incluyen todos los servicios de alojamiento y gestión de las infraestructuras necesarias para la correcta ejecución de los sistemas de información y servicios digitales de los que se encarga el Área de Sociedad Digital de la Agencia Digital de Andalucía.

Hay que destacar que, a partir del 1 de octubre de 2021, la mayor parte de los servicios contenidos en esta línea pasarán al encargo de consolidación de infraestructura que está tramitando la Agencia Digital de Andalucía, por lo que solo se evalúan esto en el presupuesto hasta el 30 de septiembre.

De forma resumida podemos decir que las infraestructuras que se definen en este encargo soportan los siguientes sistemas de información:

- La infraestructura corporativa asociada al Portal de la Junta de Andalucía requiere además de los servicios de:

- Producción del Portal de la Junta de Andalucía y los sistemas anejos al mismo.
- Producción de la Web de la Oficina de Comunicación de la Junta de Andalucía.
- Producción de los subsistemas asociados a la sede electrónica del BOJA.
- Producción de los productos digitales que dan servicio al CEIS para la ciudadanía
- Producción de los productos digitales que dan servicio a la sociedad digital.

Hay que tener en cuenta, que gran parte de los servicios de este tipo, pasarán paulatinamente a encargo de consolidación que está actualmente en tramitación que se ha mencionado anteriormente, en el que se integrarán la mayor parte de los servicios de este tipo que se tienen encomendados a SANDETEL desde la Agencia Digital de Andalucía

Los códigos de tarifas a usar en estos servicios y su cantidad y coste en las dos anualidades que tiene duración este encargo se muestran en la tabla siguiente.

| Tarifa | Unidades 2021 | Importe 2021 | Unidades 2022 | Importe 2022 | Importe Encargo |
|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|
| C-TECC-006 | 185,00 | 5.720,20 € | 339,17 | 10.487,03 € | 16.207,23 € |
| S-BDG-001 | 84,00 | 3.144,12 € | 110,00 | 4.117,30 € | 7.261,42 € |
| S-BDG-002 | 8,00 | 898,40 € | 0,00 | 0,00 € | 898,40 € |
| S-DOM-009 | 1,00 | 34,27 € | 0,92 | 31,41 € | 65,68 € |
| S-DOM-010 | 5,00 | 5,40 € | 4,58 | 4,95 € | 10,35 € |
| S-DOM-011 | 5,00 | 5,40 € | 4,58 | 4,95 € | 10,35 € |
| S-DOM-014 | 1,00 | 8,16 € | 0,92 | 7,48 € | 15,64 € |
| S-DOM-017 | 1,00 | 7,60 € | 0,92 | 6,97 € | 14,57 € |
| S-EXI-015 | 10,50 | 2.592,56 € | 0,00 | 0,00 € | 2.592,56 € |
| S-EXI-016 | 38,50 | 2.557,17 € | 0,00 | 0,00 € | 2.557,17 € |
| S-EXI-020 | 57,58 | 96.928,26 € | 0,00 | 0,00 € | 96.928,26 € |
| S-HOU-003 | 40,50 | 1.244,97 € | 66,00 | 2.028,84 € | 3.273,81 € |
| S-IAL-001 | 46.296,00 | 5.092,56 € | 220,00 | 24,20 € | 5.116,76 € |
| S-ICS-001 | 19.001,50 | 3.610,29 € | 0,00 | 0,00 € | 3.610,29 € |
| S-IRS-003 | 27,00 | 225,72 € | 44,00 | 367,84 € | 593,56 € |
| S-IRS-004 | 4,32 | 29,64 € | 5,28 | 36,22 € | 65,86 € |
| S-ISV-001 | 276,50 | 29.350,48 € | 231,00 | 24.520,65 € | 53.871,13 € |
| S-ISV-004 | 2.832,00 | 20.956,80 € | 957,00 | 7.081,80 € | 28.038,60 € |



| Tarifa | Unidades 2021 | Importe 2021 | Unidades 2022 | Importe 2022 | Importe Encargo |
|---------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------|---------------------|
| S-ISV-005 | 7.647,07 | 26.611,80 € | 1.093,35 | 3.804,87 € | 30.416,68 € |
| S-ISV-006 | 1.860,00 | 204,60 € | 1.155,00 | 127,05 € | 331,65 € |
| S-OTP-001 | 297,00 | 16.091,46 € | 407,00 | 22.051,26 € | 38.142,72 € |
| S-OTP-002 | 315,00 | 13.129,20 € | 429,00 | 17.880,72 € | 31.009,92 € |
| S-SEX-003 | 560,00 | 24.393,60 € | 0,00 | 0,00 € | 24.393,60 € |
| S-SVG-001 | 399,00 | 48.670,02 € | 264,00 | 32.202,72 € | 80.872,74 € |
| S-SVG-002 | 213,00 | 28.226,76 € | 44,00 | 5.830,88 € | 34.057,64 € |
| S-SVG-009 | 486,50 | 13.296,05 € | 330,00 | 9.018,90 € | 22.314,95 € |
| S-SVG-010 | 784,50 | 38.605,25 € | 297,00 | 14.615,37 € | 53.220,62 € |
| S-SVG-011 | 58,00 | 4.438,74 € | 44,00 | 3.367,32 € | 7.806,06 € |
| Total: | | 386.079,45 € | | 157.618,74 € | 543.698,19 € |

SEGUNDO.- PRESUPUESTO, ANUALIDADES Y PARTIDAS PRESUPUESTARIAS

El importe total del encargo asciende a 7.952.258,51 € (siete millones novecientos cincuenta y dos mil doscientos cincuenta y ocho euros con cincuenta y un céntimos) todos los gastos e impuestos incluidos.

Este gasto tiene carácter plurianual y se cargará a las partidas presupuestarias que se muestran en la tabla a continuación:

| ANUALIDAD | PARTIDA PRESUPUESTARIA | CÓDIGO DE PROYECTO | TOTAL ANUALIDAD |
|--|------------------------------|--------------------|-----------------------|
| 2021 | 0132010000 G/12D/61130/00 01 | 2021000155 | 3.325.289,49€ |
| 2022 | 0132010000 G/12D/61130/00 01 | 2021000155 | 4.626.969,02 € |
| COSTE PREVISTO TOTAL DEL ENCARGO: | | | 7.952.258,51 € |



Desglose de anualidades

| Tipos de servicios | Anualidad 2021 | Anualidad 2022 | Total |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Oficina de gobierno del servicio | 542.737,51 € | 465.198,71 € | 1.007.936,22 € |
| Formación y sensibilización en competencias digitales | 289.927,36 € | 143.414,98 € | 433.342,34 € |
| Comunicación y despliegue de las actuaciones de capacitación | 397.886,19 € | 622.311,98 € | 1.020.198,17 € |
| Gestión de los sistemas de información | 1.708.658,98 € | 3.238.424,61 € | 4.947.083,59 € |
| Alojamiento y gestión de las infraestructuras | 386.079,45 € | 157.618,74 € | 543.698,19 € |
| Total: | 3.325.289,49 € | 4.626.969,02 € | 7.952.258,51 € |

Desglose de partidas presupuestarias

| Título de la línea del encargo | CAP. VI | CAP. II | Total | % CAP VI |
|--|----------------|----------------|----------------|----------|
| 3.1.- Oficina de gobierno del servicio | 584.538,59 € | 423.397,63 € | 1.007.936,22 € | 57,99 % |
| 3.2.- Formación y sensibilización en competencias digitales | 390.883,19 € | 42.459,15 € | 433.342,34 € | 90,20 % |
| 3.3.- Comunicación y despliegue de las actuaciones de capacitación | 739.194,72 € | 281.003,46 € | 1.020.198,17 € | 72,46 % |
| 3.4.- Gestión de los sistemas de información | 4.746.399,43 € | 200.684,16 € | 4.947.083,59 € | 95,94 % |
| 3.5.- Alojamiento y gestión de las infraestructuras | 146.639,69 € | 397.058,50 € | 543.698,19 € | 26,97 % |
| Coste total del encargo | 6.607.655,62 € | 1.344.602,90 € | 7.952.258,51 € | 83,09 % |

TERCERO.- ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

Para velar por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en este encargo, se designa para la dirección técnica de los trabajos a la persona titular de la Jefatura de Servicio de Aplicación de las TIC a la Transparencia, Gobierno Abierto y Portal de la Junta de Andalucía.

Para el seguimiento de los trabajos se conformará un Comité de Seguimiento, con representación tanto de los responsables por parte de la Agencia como de SANDETEL, que se reunirá de forma ordinaria con carácter bimestral.

Condiciones de realización

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la Junta de Andalucía, sin que puedan ser utilizados o divulgados sin el consentimiento expreso de ésta.

Todas las actuaciones que se encarguen a la empresa serán de carácter técnico o de servicios, no suponiendo nunca una cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio.

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 software desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del encargo tendrá un carácter confidencial.

SANDETEL y las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo, de conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen 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, deberán respetar en su integridad el 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 (RGPD), y la normativa complementaria.

SANDETEL y las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo¹, tratarán los datos a los que tenga acceso con sujeción a su proyecto técnico, así como conforme a la política y procedimientos de seguridad establecidos por la Agencia para el tratamiento y la protección de datos de carácter personal, y no los aplicarán o utilizarán con un fin distinto al estipulado, ni los comunicarán, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que SANDETEL o las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los

1

En el caso de que existiera subcontratación.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 34/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



utilice incumpliendo las estipulaciones del proyecto técnico, serán responsables de las infracciones cometidas.

Para la gestión del encargo y su documentación se utilizarán las herramientas establecidas por la dirección técnica.

2-Compromisos y obligaciones

SANDETEL certificará la correspondencia de los costes imputados por los trabajos realizados para la prestación de los servicios facturados.

El sistema de facturación será conforme a la actuación mensual efectivamente realizada, mediante certificaciones mensuales de acuerdo a las tarifas publicadas en la Orden de 28 de abril de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. en la ejecución de los encargo que reciba e los poderes adjudicadores al amparo de la Ley 9/2007, de 22 octubre, de la administración de la Junta de Andalucía modificada por la Orden de 29 de mayo de 2020, del Consejero de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A., en ejecución de los encargos que reciba de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella y a las tarifas vigentes en cada momento del periodo de ejecución del encargo.

El pago del importe de los trabajos realizados se efectuará una vez expedida certificación de conformidad por la dirección técnica.

La certificación de conformidad por parte de la dirección técnica consistirá en la certificación de la correcta prestación de los servicios correspondientes a los conceptos reflejados en la factura y su conformidad con el proyecto técnico y las directrices de la dirección técnica de los trabajos.

La periodicidad en la presentación de las facturas será mensual, excepto cuando el importe del total a facturar en esa mensualidad no supere los 1.000 euros, en cuyo caso dicho importe se acumulará a la factura siguiente. Asimismo, la mensualidad de diciembre se podrá acumular a la de enero y las de julio y agosto a la de septiembre.

Los trabajos realizados en el ámbito del encargo dispondrán de SEIS MESES de garantía desde su finalización y aceptación por parte de la dirección técnica.

CUARTO.- PLAZO DE EJECUCIÓN

Los trabajos relacionados con la ejecución de este encargo se realizarán por un plazo de 18 meses, desde el 1 de junio de 2021 hasta el 30 de noviembre de 2022.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 35/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



Junta de Andalucía

QUINTO.- MODIFICACIÓN AL ENCARGO

El encargo podrá ser modificado mediante resolución del órgano competente, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir las actuaciones, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.

SEXTO.- PUBLICACIÓN

La Resolución por la que se formalice la autorización del presente encargo deberá publicarse en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía.

SÉPTIMO.- INSTRUCCIONES DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN

La persona titular de la Dirección Gerencia de la Agencia Digital de Andalucía dictará cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución del presente encargo.

En Sevilla, a fecha de firma electrónica

El Director Gerente de la Agencia Digital de Andalucía

Fdo: Raúl Jiménez Jiménez

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 36/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



ANEXO. Proyecto Técnico

1.- Introducción

El presente documento constituye el Proyecto Técnico del Encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones para la realización de diferentes servicios de soporte tecnológico en el área de sociedad digital para la Junta de Andalucía. En él se establecen las condiciones técnicas exigibles al servicio objeto de este. El proyecto está orientado a describir los objetivos a cubrir y los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la adecuada prestación del servicio. Asimismo, pretende enmarcar los aspectos organizativos y las distintas etapas de desarrollo de los trabajos, con el fin de asegurar la calidad de estos.

2.- Objeto y alcance del encargo

El objeto del encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), es la realización, en los términos contenidos en este documento y bajo la supervisión de la dirección técnica, de diferentes servicios de soporte tecnológico en el área de sociedad digital.

Los principales objetivos que se plantean a la hora de abordar la implantación de las medidas y sistemas incluidos en el alcance del encargo son:

- Fomentar la incorporación de la ciudadanía a la sociedad digital facilitando el desarrollo de competencias digitales, particularmente de aquellas personas pertenecientes a los colectivos que presentan un mayor riesgo de exclusión y dificultad de acceso.
- Aplicar la tecnología para la puesta en marcha de acciones relacionadas con hacer efectiva la concreción de los principios y valores de Gobierno abierto.
- Desarrollar los instrumentos necesarios para establecer un modelo conceptual, competencial, organizativo y operativo que haga posible gestionar la presencia de la Junta de Andalucía en Internet.
- Establecer un modelo de relación con la ciudadanía basado en el uso de plataformas tecnológicas y con un enfoque centrado en el ciudadano.

Líneas de actuación.

El conjunto de actividades incluidas en el presente encargo se han agrupado en las siguientes líneas de actuación:

- Oficina de gobierno del servicio.
- Formación y sensibilización en competencias digitales.
- Comunicación y despliegue de las actuaciones.
- Gestión de los sistemas de información.
- Alojamiento y gestión de las infraestructuras.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 37/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



Instrumentos tecnológicos.

Se incluyen en el alcance del encargo, las plataformas tecnológicas y los principales productos de referencia que dan soporte al área de sociedad digital, de los que cabe destacar:

- El portal de la Junta de Andalucía, los portales orgánicos, la sección de Transparencia y los subsistemas asociados a la presencia de la Junta de Andalucía en Internet.
- La sede electrónica general de la Administración de la Junta de Andalucía, la sede electrónica del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA) y los elementos comunes del resto de sedes electrónicas de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Los sitios web de campañas, eventos o proyectos individuales alojados en la Plataforma de Micrositios.
- La web de noticias de la Junta de Andalucía.
- La plataforma de contratación de la Junta de Andalucía.
- El portal de datos abiertos de la Junta de Andalucía.
- El sistema público de participación digital de Andalucía.
- La plataforma de atención a la ciudadanía y servicios de valor añadido asociados.
- La plataforma tecnológica de formación y para el desarrollo y la certificación de las competencias digitales.
- Los portales “Andalucía compromiso digital”, “Andalucía es digital” y los subsistemas asociados.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 38/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

3.- Descripción de los servicios

3.1.- Oficina de gobierno del servicio

Para lograr los objetivos propuestos, es imprescindible realizar los correspondientes trabajos de gestión de las actividades previstas en el presente encargo para identificar posibles desviaciones y proponer en tiempo y forma las pertinentes acciones correctivas. Para ello, se constituye una oficina de gobierno del servicio que se encargará de coordinar y dar soporte al seguimiento de los trabajos, asegurar la calidad de estos y garantizar la correcta ejecución de los proyectos que se lleven a cabo en el marco del encargo. En esta línea de actuación se enmarcan los aspectos tácticos y estratégicos para el soporte tecnológico en el área de sociedad digital. El objetivo es mejorar el desempeño, eficiencia y eficacia del servicio, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua.

En el marco de esta oficina, y con el objeto de evaluar la consecución de los objetivos planteados en el encargo, se definirán métricas comunes (uso del servicio, satisfacción del usuario, efectividad y eficiencia), y se definirán pautas para la definición de métricas específicas que permitan evaluar el éxito de cada servicio en particular. Para la definición de estas métricas se tomará referencia la metodología SMART, como guía para la definición de objetivos que cumplan con los siguientes criterios.

- Los objetivos deben medir sólo factores objetivos específicos y estar apoyados en evidencias demostrables que se puedan medir.
- Las métricas se deben ajustar a las capacidades y características reales del proyecto.
- Deben aportar información relevante por sí solos.
- Las métricas deben tener un marco temporal definido concreto.

3.1.1.- Objetivos específicos

- Mejorar los instrumentos actuales de gestión de los procedimientos que dan soporte al proyecto. Simplificar las tareas de gestión y documentación de la actividad del proyecto. Participar de forma activa en la racionalización de los procesos internos asociados a los servicios que se aborden. Planificar, normalizar, sistematizar y, en su caso, automatizar procesos y procedimientos.
- Promover y facilitar el flujo de información útil de los distintos actores involucrados en el proyecto, conforme al modelo de relación definido.
- Disponer de la información adecuada que permita realizar una monitorización efectiva del servicio.
- Velar por que se apliquen adecuadamente las directrices emitidas desde la Dirección del encargo, así como las mejoras identificadas fruto del proceso de mejora continua.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 39/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



- Establecer un sistema de administración de la calidad que incorpore políticas claras de calidad e indicadores clave que permitan una monitorización constante y la asunción de un proceso de mejora continua.
- Garantizar la calidad técnica de los trabajos y la aplicación de los requisitos, criterios, estándares y herramientas definidos. Participar en estudios y propuestas de criterios y estándares de aplicación.
- Dar soporte al proceso de análisis los distintos informes que se emiten.
- Establecer y mantener planes que permitan la definición y seguimiento de actividades asociadas a proyectos.
- Conseguir una alta satisfacción de los usuarios de los servicios.
- Elaborar informes y documentación estadística y de evaluación para el control, seguimiento y análisis de evolución del servicio, que proporcione a la Dirección de las actuaciones información de interés para un adecuado análisis de cara a la toma de decisiones estratégicas.

3.1.2.- Principales actividades

- Coordinar la participación de los distintos actores en todos los aspectos relacionados con el objeto del encargo, de modo que se puedan canalizar y atender posibles demandas o propuestas de mejora.
- Realizar el seguimiento de los proyectos y planes de trabajo aprobados y ejercer la interlocución diaria y escalado informativo y operativo con los responsables de los servicios por parte de la dirección del encargo.
- Elaborar informes de actividad, seguimiento y medición del grado de avance de los principales indicadores del servicio: informes estadísticos, de productividad, seguimiento de consultas, seguimiento de indicadores, incidencias, calidad percibida, seguimiento de objetivos y análisis de datos, entre otros. Mantener el cuadro de mandos del servicio. Apoyar en la difusión de información y elaboración de resúmenes ejecutivos. Atender las peticiones de información que se realicen por parte de la Dirección del encargo.
- Elaborar un plan de trabajo detallado de las actuaciones incluidas en este encargo, que incluirá los principales hitos establecidos por la Dirección del Proyecto, así como las tareas y recursos necesarios para llevarlas a cabo. Se habrán de llevar a cabo además las tareas propias de gestión de proyectos (alcance, cronograma, costes, riesgos, calidad...) para que el grado de cumplimiento del plan sea en todo momento el acordado con la Dirección del proyecto. Dicho plan de trabajo se mantendrá permanentemente actualizado durante el periodo de ejecución del encargo.
- Proponer razonadamente a la Dirección del Proyecto un abanico de medidas correctoras y/o recomendaciones para cada una de las desviaciones detectadas en las distintas líneas y objetivos. Establecer mecanismos que permitan una adecuada gestión de la demanda de servicios y establecer una relación más directa con las necesidades de la ciudadanía.
- Realizar labores de apoyo en los estudios de viabilidad de proyectos, programación de actividades y toma de decisiones asociada.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 40/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



- Velar por el cumplimiento de los niveles de servicio y calidad acordados y aplicar mecanismos para la mejora continua de los mismos. Poner en marcha actuaciones para mejorar la eficiencia y reducir los costes de los Servicios TI. Elaborar y proponer procedimientos operativos e instrucciones técnicas orientados a mejorar la eficiencia de los trabajos descritos en el encargo, siendo de especial interés serán aquellos procedimientos que faciliten la obtención información útil para la toma de decisiones. Evaluación del seguimiento de procedimientos e instrucciones técnicas.
- Orientar las actuaciones a la mejora continua del servicio, incluyendo la realización de estudios de situación, la elaboración de propuestas de mejora y la ejecución y/o supervisión de la ejecución de actuaciones de mejora.
- Realizar el control y seguimiento de los proveedores para la prestación de los servicios. Asegurar el cumplimiento de normas y requisitos de calidad de los productos entregados y servicios realizados.
- Ejecutar tareas de apoyo en la elaboración y análisis de planes, procedimientos, procesos, guías u otros documentos de naturaleza similar, así como revisión y actualización de los existentes. Realizar el análisis y tratamiento de microdatos procedentes de diferentes fuentes de datos. Dar soporte en la generación de estadísticas e informes a demanda de la Dirección de las actuaciones.
- Realizar el estudio, propuesta y administración técnica de las herramientas que dan soporte al ciclo de vida del desarrollo de productos digitales.
- Gestionar las herramientas de gestión del conocimiento, llevando a cabo el diseño, implementación, revisión periódica y actualización de su estructura y configuración, y velar por la correcta actualización y uso de la documentación e información que las integran. Garantizar la disponibilidad de la documentación.
- Asistir en la realización de pruebas para incidencias y desarrollos que se puedan realizar en los productos digitales.
- Ejercer el control de disconformidades, manteniendo los registros de la naturaleza de las disconformidades reales o potenciales detectadas y de cualquier acción correctiva o preventiva tomada, incluyendo los resultados y eficacia de estas actuaciones. Realizar las propuestas de mejora y el seguimiento para la resolución de disconformidades.
- Realizar actuaciones concretas encaminadas a estudiar y mejorar el grado de satisfacción de la ciudadanía.
- Identificar necesidades de formación y elaborar el plan anual de formación, así como la programación y evaluación asociada. Impartir la formación necesaria en aquellas materias incluidas en el ámbito de la oficina de gobierno del servicio.
- Elaboración de comunicados con aquella información que deba ser trasladada a los integrantes de las diferentes unidades para la correcta prestación del servicio.

3.1.3.- Indicadores de seguimiento

Para el control de las actividades encargadas a SANDETEL, se han definido una serie de indicadores que miden el grado de ejecución de las mismas, sirviendo como justificación de la actividad de SANDETEL en el marco del presen-

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 41/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

te encargo. Los objetivos establecidos podrán ser modificados en función de las prioridades que marque la Dirección de la Actuación, por necesidades específicas del servicio, y siempre en el ámbito del Comité Director.

Para cada indicador de seguimiento se ha fijado un valor objetivo al que se considera conveniente llegar, como garantía de la correcta ejecución de los trabajos. En este sentido, SANDETEL deberá cumplir los objetivos de cumplimiento establecidos. Los indicadores de seguimiento serán chequeados por la Dirección de la Actuación con la periodicidad establecida en cada caso.

| Indicadores | Valor Objetivo | Observaciones |
|--|----------------|---------------|
| Tiempo entrega bajo petición de informes no establecidos previamente | 48h | |
| Número documentos solicitados inexistentes, incompletos o no actualizados | 90% | |
| Cumplimiento de planificación en servicios bajo planificación y por proyecto | 80% | |
| Índice de satisfacción de la ciudadanía (cuando proceda, es decir, herramientas que tienen como usuario final a la ciudadanía) | 7,5/10 | |
| Soporte a la generación del Informe Anual Barómetro Andalucía | 4 | |
| Informe de seguimiento y evolución de las capacidades digitales en la población andaluza | 4 | |
| Informe del perfil sociodemográfico de las personas internautas en Andalucía | 4 | |
| Propuestas de Guías de justificación de convocatorias | 4 | |
| Propuesta de Manual de revisión de las solicitudes de convocatorias | 4 | |
| Informe de evaluación de la tramitación administrativa de la convocatoria | 4 | |
| Plazo de entrega de actualizaciones de los flujos de contact center y red inteligente | 2 semanas | |
| Plazo de entrega de modificaciones a las encuestas automáticas | 2 semanas | |
| Cumplimiento de la fecha prevista de entrega de informes, documentación y resultados de trabajos planificados | >=90% | |

3.1.4.- Entregables

Para el control de las actividades encargadas a SANDETEL, se han definido una serie de entregables que registran el seguimiento de las distintas líneas de actuación.



| Entregable | Periodicidad | Observaciones |
|--|--------------|---|
| Plan de Trabajo | Global | El plan de trabajo deberá mantenerse actualizado a lo largo de la duración del encargo. Al menos se hará una revisión formal con carácter anual. |
| Informes de seguimiento de actividad | Mensual | |
| Informes de seguimiento del encargo | Bimestral | La información indicada en el ámbito del Comité de Seguimiento. |
| Memoria Anual de Resultados | Anual | |
| Informes de resultados | Semestral | |
| Procedimientos operativos | | |
| Análisis de los procedimientos de gestión del proyecto | Anual | Se deben identificar todos los procesos ejecutados en el ámbito del encargo con un análisis de las posibilidades de digitalización de los mismos. |
| Soporte a la generación del Informe Anual Barómetro Andalucía. | Anual | |
| Soporte a la generación del Informe anual de seguimiento de la Estrategia de Sociedad de la Información en los ámbitos Regional, Nacional y Europeo. | Anual | |
| Informe de seguimiento y evolución de las capacidades digitales en la población andaluza. | Anual | |
| Informe del perfil sociodemográfico de las personas internautas en Andalucía | Anual | |
| Propuestas de Guías de justificación de convocatorias | Global | |
| Propuesta de Manual de revisión de las solicitudes de convocatorias | Global | |
| Informe de evaluación de la tramitación administrativa de la convocatoria. | Global | |
| Informe de ejecución mensual facturación | Mensual | Este documento acompañará a cada factura y servirá como justificación de la misma. |
| Plan de control y seguimiento del Centro de Información y Servicios | Anual | |
| Informe estadístico de cada servicio de atención a la ciudadanía (información | Mensual | |



| Entregable | Periodicidad | Observaciones |
|---|--------------|---------------|
| detallada sobre número de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas y perdidas por franja horarias). | | |
| Informe de seguimiento de consultas de la ciudadanía (volumen de consultas recibidas por los distintos canales, volumen de consultas resueltas por diferentes unidades de atención, plazo de resolución, etc.). | Mensual | |
| Memoria Anual de resultado de los Servicios de atención a la ciudadanía. | Anual | |
| Informes de Satisfacción de la ciudadanía. | Mensual | |
| Informe de medición de calidad objetiva de atención a la ciudadanía (escuchas, cliente misterioso, seguimiento a través del aplicativo de gestión de ticket, etc.). | Trimestral | |
| Informe seguimiento de la actividad | Mensual | |
| Informe de Seguimiento de Actividades Formativas realizadas | Semestral | |
| Informe de Indicadores de los servicios de atención a la ciudadanía | Mensual | |

3.2.- Formación y sensibilización en competencias digitales

Para el correcto desarrollo de la competencia digital es necesario poner en marcha acciones de formación que se han de ajustar a la estructura y recomendaciones establecidas por el Marco europeo para el desarrollo y la comprensión de las competencias digitales, DIGCOMP. En todas las actividades de formación y sensibilización, tanto presencial como online, se implementarán metodologías innovadoras, teniendo en cuenta el público objetivo al que van dirigidas.

Estos trabajos de sensibilización y formación se pueden agrupar en los bloques que se describen a continuación:

Organización e impartición de formación presencial.

Los cursos de formación presencial tendrán una duración variable y una capacidad máxima aproximada de entre 15 y 20 alumnos (la capacidad máxima vendrá limitada con las restricciones impuestas por los espacios y las recomendaciones sanitarias que se establezcan en cada momento).

Para la impartición de las actividades de formación se deberán emplear metodologías innovadoras y participativas, basadas en el constructivismo, el aprendizaje significativo, la elaboración de contenidos útiles y la capacitación digital que permita un manejo adecuado de las herramientas TIC.



El desarrollo de la competencia digital se realizará de forma personalizada, organizando cursos adaptados al nivel de competencia inicial de los asistentes, que deberán de tener un nivel inicial de competencia digital homogéneo para conseguir el mayor aprovechamiento de la actividad por parte de los asistentes.

Para que el desarrollo de la competencia digital sea adecuado se definirán itinerarios formativos que permitan desarrollar las competencias digitales en el nivel básico conforme a los planteamientos marcados en el Plan Nacional de Competencias Digitales.

Organización e impartición de talleres.

Estos talleres serán eminentemente prácticos y muy participativos, tendrán una duración corta (máximo de 4 horas) y se podrán organizar tanto en formato online como presencial. En esta última opción, tendrán una asistencia media estimada de unas 15-20 personas (la capacidad máxima vendrá limitada con las restricciones impuestas por los espacios y las recomendaciones sanitarias que se establezcan en cada momento). Estas actividades buscan el desarrollo o la concienciación de la importancia de la competencia digital en la sociedad tanto de forma conjunta como individualizada.

Para la impartición de los talleres se deberán emplear metodologías innovadoras y participativas, basadas en el constructivismo, el aprendizaje significativo, la elaboración de contenidos útiles. En base a las características de cada taller se prevén dos formatos:

- Taller de conocimiento: Orientado a la transmisión de conocimiento de una temática TIC de actualidad a través de la participación y la interacción, con el objetivo de ofrecer una visión general, actual y práctica del tema en cuestión, que invite a los asistentes a preguntar y opinar para profundizar más sobre la misma de forma individual o en grupo.
- Taller de aplicación: Orientado a la práctica y en el que los asistentes trabajen in situ con programas o dispositivos relacionados con la temática, utilizando para ello los dispositivos apropiados ya sean los de los mismos asistentes o puestos a disposición por la organización de las jornadas.

Organización e impartición de formación online.

La formación online prevé la ejecución de acciones en cualquiera de las siguientes modalidades:

- Elearning tutorizada: Se implementarán bajo esta modalidad cursos de todos los niveles. Su duración será variable en función de la materia y el nivel de complejidad. El grado de tutorización dependerá también del perfil de los usuarios. Tienen un límite de asistentes por convocatoria.
- Elearning no tutorizada: El formato es similar a la modalidad anterior pero con acceso libre (no sujetos a convocatoria), careciendo de tutor para la resolución de dudas, aunque se ofrecen foros para que los usuarios puedan colaborar.
- MOOC (Cursos online masivos y abiertos): Dirigidos a personas usuarias con un nivel de competencia más avanzado. Estos MOOC tienen una duración aproximada de 30 horas y no tienen a priori límite de asistentes.

En función de los contenidos y del público objetivo de las distintas actividades se introducirán de forma parcial o completa metodologías de mobile learning.

Diseño, organización e impartición de acciones dirigidas a colectivos concretos.

La personalización de los servicios es clave para conseguir el mayor impacto de las actuaciones que se pongan en marcha. Así se diseñarán e implementarán nuevas propuestas de acciones de formación y sensibilización para llegar a colectivos que se consideren de especial interés por parte del proyecto. En línea con lo indicado en el Plan Nacional de Competencias Digitales que destaca la importancia de incidir en aquellos colectivos de la sociedad que tiene más riesgo de entrar en la exclusión digital.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 45/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

Se propone por tanto el diseño, organización e impartición de acciones según las modalidades anteriormente descritas y cuyos contenidos y metodologías sean específicamente adaptadas a las necesidades de colectivos concretos, la creación de ciclos de actividades en torno a una temática de interés, etc.

3.2.1.- Objetivos específicos

- Revisar periódicamente el catálogo de contenidos formativos para mantenerlo actualizado y adecuado a las necesidades del público objetivo y adaptado a la estructura y recomendaciones establecidas por el marco europeo para el desarrollo y la comprensión de las competencias digitales DIGCOMP.
- Definir, revisar y actualizar los itinerarios formativos que den respuesta a las necesidades de capacitación digital de la ciudadanía, tanto de forma conjunta como de forma personalizada por los colectivos que se establezcan.
- Ampliar la oferta de servicios actual con acciones diseñadas a medida, que combinen distintas modalidades formativas y dirigidas a colectivos específicos.
- Diseñar acciones formativas presenciales que doten de las competencias digitales necesarias para que las personas puedan usar con garantías de éxito la formación on-line.
- Diseñar e implementar cursos de teleformación de nivel más básico que permitan participar de esta modalidad de formación a los usuarios menos experimentados.
- Establecer mecanismos que permitan una adecuada gestión de la demanda de servicios.
- Mejorar el nivel de conocimiento del catálogo de servicios por parte de los componentes de la red territorial del proyecto.

Organizar e impartir la oferta de servicios del proyecto en los términos que se acuerden.

3.2.2.- Principales actividades

- Ampliar la oferta de servicios actual con acciones diseñadas a medida, que combinen distintas modalidades formativas y dirigidas a colectivos específicos.
- Establecer mecanismos que permitan una adecuada gestión de la demanda de servicios.
- Mejorar el nivel de conocimiento del catálogo de servicios por parte de los colaboradores que puedan identificarse en el territorio.
- Organizar e impartir la oferta de servicios del proyecto en los términos que se acuerden.
- Registrar toda la actividad en los sistemas de información que permita el análisis estadístico de los datos y medir el impacto de las actuaciones. En todo caso la variable género de los participantes, así como el rango de edad debe ser registrada para todos los participantes

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 46/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

- Revisar y actualizar el catálogo de servicios del proyecto. Esta revisión y actualización deberá prever, entre otros:
 - La creación de nuevos contenidos formativos adaptados a las distintas modalidades.
 - La eliminación de cursos que hayan quedado obsoletos o que no despierten interés.
 - La adecuación de contenidos para su utilización en otra modalidad.
 - La revisión y actualización de los itinerarios formativos.

El catálogo de servicios deberá estar alineado con el marco europeo de competencias digitales (DIGCOMP).

- Desarrollar acciones que contribuyan a mejorar el grado de conocimiento del catálogo de servicios del proyecto entre los colaboradores para la impartición de la información.
- Establecer las directrices didácticas y mensajes fuerza que deben transmitir los formadores y formadoras a las personas usuarias de los servicios.
- Organizar e impartir las acciones formativas:
 - Elaborar las planificaciones mensuales para la celebración de las acciones de formación y sensibilización que incluyan todas las modalidades, localizando lugares de impartición y promoviendo la captación de personas beneficiarias.
 - Gestionar las inscripciones y asistencia (cuando proceda) de las personas usuarias.
 - Gestionar el profesorado responsable de impartir las distintas acciones. Se deberá garantizar que todos los formadores y formadoras por igual transmiten directrices didácticas homogéneas y mensajes fuerza similares a las personas usuarias de los servicios.
 - Realizar la producción, almacenamiento, distribución y revisión del material necesario para la impartición de los servicios previstos de cada tipología.
 - Gestionar los certificados de aprovechamiento.
 - Evaluar la satisfacción de los alumnos (contenidos, materiales, docentes, aulas, etc.), a través de cuestionarios.
 - Administrar la información y documentación asociada a cada actividad.
 - Apoyar en la disposición (transporte, instalación y custodia) de los medios técnicos necesarios para la celebración de acciones en aquellos lugares en los que sea necesario.
 - Llevar a cabo labores periódicas de inspección de la calidad de los servicios que se están prestando mediante intervenciones in-situ.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 47/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



- Realizar la recopilación y seguimiento de indicadores de acciones y participantes en las mismas, integrando los datos en el reporte mensual a la Dirección del Proyecto.
- Elaborar informes de seguimiento de los servicios de formación y sensibilización donde se detalle por cada tipología de impartición, la evolución de los datos recopilados, los resultados globales alcanzados en el periodo, la evolución en el ritmo de impartición de los servicios por municipio y provincia, asistencia y participación por edades, sexo, situación laboral, etc. Los informes deben contener un análisis del desarrollo para cada una de las áreas y competencias de DIGCOMP, debiendo incluir entre otros la tasa de abandono, la tasa de superación de las pruebas de los cursos, demanda atendida, con una desagregación por género en todos los indicadores.
- Diseñar, organizar e impartir acciones dirigidas a colectivos concretos.
- Recopilar las incidencias acontecidas, las sugerencias de los alumnos recopiladas en los cuestionarios y las soluciones propuestas, y dar traslado de estas a la Dirección del Proyecto a través de los informes de seguimiento de servicios
- Elaborar un informe anual de resultados, incidencias y propuestas de mejora, así como un informe final a la finalización del presente encargo donde se expongan los principales resultados y las principales recomendaciones y propuestas de mejora.

Participar con la periodicidad que determine la Dirección del Proyecto, en las mesas de trabajo sobre los servicios que se celebren con los distintos miembros de la red territorial.

3.2.3.- Indicadores de seguimiento

Para el control de las actividades encargadas a SANDETEL, se han definido una serie de indicadores que miden el grado de ejecución de las mismas, sirviendo como justificación de la actividad de SANDETEL en el marco del presente encargo. Los objetivos establecidos podrán ser modificados en función de las prioridades que marque la Dirección de la Actuación, por necesidades específicas del servicio, y siempre en el ámbito del Comité Director.

Para cada indicador de seguimiento se ha fijado un valor objetivo al que se considera conveniente llegar, como garantía de la correcta ejecución de los trabajos. En este sentido, SANDETEL deberá cumplir los objetivos de cumplimiento establecidos. Los indicadores de seguimiento serán chequeados por la Dirección de la Actuación con la periodicidad establecida en cada caso.

| Indicador | Valor objetivo |
|---|----------------|
| Número de cursos de formación presencial | 32 |
| Número de talleres | 50 |
| Número de ediciones de teleformación | 180 |
| Número de acciones a medida dirigidas a colectivos específicos | 4 |
| Número de personas beneficiarias de los servicios de formación presencial | 320 |
| Número de personas beneficiarias de los servicios de talleres | 1.220 |
| Número de personas beneficiarias del servicio de formación online | 7.200 |
| Número de personas beneficiarias del servicio de jornadas a medida | 48 |
| Grado de satisfacción de personas beneficiarias de los servicios (promedio servicios) | 8 sobre 10 |

3.2.4.- Entregables

Para el control de las actividades encargadas a SANDETEL, se han definido una serie de entregables que registran el seguimiento de las distintas líneas de actuación.

| Entregable | Periodicidad | Observaciones |
|---|--------------|---|
| Propuesta de modificación del catálogo de formación | Anual | En el caso de publicación de una nueva versión del marco europeo de competencias digitales se deberá elaborar una revisión completa del catálogo vigente para obtener el grado de alineación del mismo, junto con las propuestas de modificación para obtener una alineación completa a la nueva versión. |
| Propuestas de acciones específicas dirigidas a colectivos | Semestral | |
| Planificación de las actividades a celebrar | Mensual | |
| Documentación asociada a la celebración de cada acción | n/a | |
| Informe de seguimiento de los servicios | Semestral | |
| Informe final de seguimiento objetivos | n/a | Se elaborará al final del encargo. |
| Actas de mesas de trabajo sobre los servicios | n/a | |
| Informe de ejecución de las distintas convocatorias | Trimestral | Se deben incluir en el informe las convocatorias que se cerraron en el trimestre anterior. |
| Informe de ejecución mensual facturación | Mensual | Este documento acompañará a cada factura y servirá como justificación de la misma. |

3.3.- Comunicación y despliegue de las actuaciones

Dado que las actividades que se realicen tienen como ámbito de actuación toda la comunidad autónoma y están destinadas en sentido amplio a todas aquellas personas que quieran mejorar sus competencias digitales -siendo objetivo especial para todas las actuaciones presenciales los municipios de más de 20.000 habitantes-, es necesario divulgar de manera eficaz los mensajes y actividades de interés, para conseguir captar el interés de potenciales beneficiarios.

Deberán realizarse acciones destinadas a facilitar la identificación de entidades y empresas con las que se puedan establecer acuerdos de colaboración para mejorar las competencias digitales de la ciudadanía andaluza.



Sin abandonar la comunicación online, debe hacerse un esfuerzo especial en métodos de comunicación presencial, que nos permitan llegar a los colectivos que aún no están plenamente integrados en la sociedad digital. Para ello, entre otras acciones, se establecerán campañas segmentadas y especialmente destinadas a los colectivos con poca competencia digital, aunque incluyendo también al personal propio, indispensable para conseguir un efecto multiplicador de la comunicación.

3.3.1.- Objetivos específicos

- Mejorar el conocimiento de las competencias digitales en la ciudadanía, reforzando la comunicación del proyecto a través de acciones presenciales y/o mixtas (presenciales + online) en los municipios objetivo
- Reforzar las labores de comunicación dirigidas a colectivos preferentes, incrementando por tanto el nivel de segmentación de determinadas campañas.
- Aprovechar el potencial con que cuenta el proyecto gracias a su red territorial para reforzar las labores de comunicación y poder llegar así a un mayor número de personas incluyendo al personal propio.
- Establecer mecanismos de escucha activa y detección de necesidades. Ofreciendo a las personas interesadas, a los usuarios de las actividades puestas en marcha y a la sociedad en general los canales de comunicación adecuados para interactuar con el proyecto.
- Reforzar y actualizar el plan de alianzas, incorporando el diseño de nuevas fórmulas de colaboración
- Potenciar el establecimiento de nuevas alianzas.

Disponer de información de diagnóstico actualizada de los municipios objetivo.

3.3.2.- Principales actividades

- Diseñar y poner en marcha un Plan de comunicación destinado a impulsar el conocimiento de las competencias digitales en la ciudadanía y colectivos de interés para difundir sus servicios de capacitación y sensibilización.
- Reforzar las labores de comunicación dirigidas a colectivos, incrementando por tanto el nivel de segmentación de determinadas campañas.
- Reforzar la imagen de Andalucía es Digital y de la propia Agencia Digital de Andalucía como presencia Web donde se ofrecen los distintos servicios digitales y de capacitación a la ciudadanía, poniendo en valor sus servicios para despertar el interés en los mismos por parte de la población objetivo.
- Establecer mecanismos de escucha activa y para la detección de necesidades. Ofreciendo a las personas interesadas, a los usuarios de las actividades organizadas y al personal propio los canales de comunicación adecuados para interactuar con el proyecto.
- Realizar de manera continua el seguimiento, gestión, dinamización y escucha activa de los perfiles con que los que cuenta Andalucía es Digital y la propia Agencia Digital de Andalucía en las distintas redes sociales.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 50/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



- Realizar las tareas necesarias para la organización de reuniones con agentes en el territorio para el desarrollo de sinergias que permitan alcanzar un mayor impacto de las actividades puestas en marcha.
- Realizar la recopilación y seguimiento de actividades de comunicación, integrando los datos en el reporte mensual a la Dirección del Proyecto y de la Agencia Digital de Andalucía.
- Diseño e implantación de un plan de acción para la mejora de la relación con la ciudadanía.
- Elaboración de una base de datos sobre la que mantener y actualizar una información de situación, diagnóstico y planificación de los municipios de más de 20.000 habitantes de Andalucía, donde se identifiquen las oportunidades y necesidades de cada municipio en relación con el desarrollo de la competencia digital: colectivos prioritarios, disponibilidad de espacios, áreas municipales con las que se pueden establecer colaboraciones, servicios del proyecto desplegados y planificados, contactos planificados, etc.
- Elaboración y distribución de un conjunto de newsletter informativas periódicas destinadas a comunicar temas de interés para los colectivos afectados.
- Definición e implantación de una estrategia de presencia de Andalucía es Digital y de la propia Agencia Digital de Andalucía en redes sociales dirigida a los colectivos afectados.
- Establecer y mantener contactos presenciales y online permanentes durante toda la vigencia del encargo con los agentes locales y provinciales referentes en los municipios de más de 20.000 habitantes, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades trasladadas relacionadas con la capacitación digital de su municipio.
- Elaboración y actualización de un Plan de Alianzas, identificando colaboraciones de ámbito regional, provincial y local y de interés estratégico para el proyecto y la propuesta de nuevas fórmulas innovadoras de colaboración.
- Participar con la periodicidad que determine la Dirección del Proyecto, en las mesas de trabajo para visualizar los trabajos realizados en territorio.

3.3.3.- Indicadores de seguimiento

Para el control de las actividades encargadas a SANDETEL, se han definido una serie de indicadores que miden el grado de ejecución de las mismas, sirviendo como justificación de la actividad de SANDETEL en el marco del presente encargo. Los objetivos establecidos podrán ser modificados en función de las prioridades que marque la Dirección de la Actuación, por necesidades específicas del servicio, y siempre en el ámbito del Comité Director.

Para cada indicador de seguimiento se ha fijado un valor objetivo al que se considera conveniente llegar, como garantía de la correcta ejecución de los trabajos. En este sentido, SANDETEL deberá cumplir los objetivos de cumplimiento establecidos. Los indicadores de seguimiento serán chequeados por la Dirección de la Actuación con la periodicidad establecida en cada caso.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 51/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



| Indicador | Valor objetivo | Observaciones |
|---|----------------|--|
| Número de campañas de comunicación diseñadas y ejecutadas | 19 | Se podrán realizar campañas con distinta temporalidad y distintas campañas específicas |
| % de municipios objetivo en los que se ha realizado alguna acción de divulgación | 100% | |
| Número de seguidores en redes sociales | 33.000 | |
| Número de municipios de más de 20.000 habitantes en los que se prestan servicios de forma presencial u online | 84 | |
| Base de datos de información de situación, diagnóstico y planificación de la actividad en los municipios de más de 20.000 habitantes. | 1 | La información deberá tener como mínimo actualizaciones trimestrales |
| Número de propuestas de colaboración | 50 | |
| Número de colaboradores del proyecto | 50 | |

3.3.4.- Entregables

Para el control de las actividades encargadas a SANDETEL, se han definido una serie de entregables que registran el seguimiento de las distintas líneas de actuación.

| Entregable | Periodicidad | Observaciones |
|--|--------------|--|
| Plan de Comunicación | n/a | El plan de comunicación deberá actualizarse cuando sea necesario. |
| Informe de seguimiento del plan de comunicación | semestral | |
| Materiales generados de apoyo a la comunicación | n/a | |
| Newsletter periódicas | 15 | |
| Clipping de medios | semestral | |
| Diseños y aplicaciones generados | n/a | |
| Número de contenidos publicados o actualizados en el portal Andalucía es Digital | Mensual | 2 contenidos mensuales. |
| Plan de acción para la mejora de la relación con la ciudadanía | n/a | El plan deberá mantenerse actualizado durante todo el periodo de vigencia del encargo. |
| Informes de seguimiento del plan de acción para la mejora de la relación con la ciudadanía | | |
| Actas mesas de trabajo sobre despliegue territorial | | |
| Informe de ejecución mensual facturación | Mensual | Este documento acompañará a cada factura y servirá como justificación de la misma. |

3.4.- Gestión de los sistemas de información

Para el correcto desarrollo del proyecto son necesarios los distintos productos y plataformas incluidas en el alcance del encargo, tanto en su vertiente de interacción con la ciudadanía y áreas funcionales, como para la gestión interna de las propias actividades puestas en marcha. Por tanto, la correcta administración y gestión de estos sistemas, así como su evolución y adaptación a las necesidades que se identifiquen, son de especial importancia para el cumplimiento de los objetivos del encargo.

Se incluyen en esta tipología de servicios las actuaciones orientadas a responder a las necesidades de mantenimiento y mejora de las plataformas tecnológicas y productos digitales del área de sociedad digital. Todo ello implicará actividades tanto de rediseño de los productos actuales como la realización de las evoluciones funcionales y tecnológicas necesarias, así como las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo correspondientes. Y todo ello con sujeción a los parámetros de calidad establecidos por la dirección del proyecto.

En esta línea de actuación cobra especial importancia el marco de trabajo, metodologías, procesos y herramientas que actualmente se encuentran implantadas en el ámbito del portal de la Junta de Andalucía. Este marco metodológico está compuesto por dos ámbitos diferenciados, orientados a la propia gestión del proyecto y al desarrollo del producto:

- Metodología ágil que define los procesos, técnicos y prácticas de gestión a realizar para alcanzar los objetivos definidos en el proyecto para la implantación de productos digitales.
- Prácticas para el desarrollo ágil de productos digitales que permiten la aplicación efectiva de la metodología, automatizando aspectos como la construcción, pruebas, calidad y despliegue del producto final.

Con el objeto de transformar el modo en que se modelan y prestan los servicios en el ámbito de la sociedad digital, se considera imprescindible la adopción de metodologías ágiles que permitan que la entrega de mejoras y nuevas funcionalidades se realice en menor tiempo, aumentándose la satisfacción ciudadana en el acceso a los servicios ofrecidos por la Junta de Andalucía.

Los principales beneficios asociados a la utilización de metodologías en este caso son:

- Priorizar el valor del producto y la satisfacción del ciudadano.
- Interés focalizado al usuario.
- Compromiso de los interesados del producto/proyecto.
- Flexibilidad ante los cambios.
- Despliegues más frecuentes y rápidos.
- Transparencia del proceso.
- Mejora de la calidad y fiabilidad del producto.

Para ello, se utilizarán una serie de herramientas sobre las que se apoyará la metodología y que facilitarán su aplicación:

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 53/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

- Herramienta para la gestión de proyectos que dará soporte a la planificación del desarrollo facilitando la creación de historias de usuario, sprints, releases, defectos, etc (Redmine).
- Repositorio documental donde se deberá alojar toda la documentación generada del proyecto (Redmine y GitLab).
- Repositorio de código fuente (GitLab).
- Servidor de automatización que facilitará las labores de integración y entrega continua. Ejecutará las pruebas automatizadas y verificará la calidad del código generado (Jenkins/Openshift).
- Plataforma de ejecución de aplicaciones donde se realizará el despliegue continuo de productos o servicios (Openshift).

El equipo de proyecto involucrado en la aplicación de esta metodología, deberá conocer y aplicar las principales prácticas orientadas al desarrollo ágil:

- Desarrollo orientado a servicios: los desarrollos deberán estar centrados en ofrecer servicios end-to-end (de transacción completa) al usuario final, buscando mejorar la experiencia de usuario. Se independizará lo máximo posible los distintos servicios para facilitar despliegues y puestas en producción incrementales a nivel de servicio.
- Utilización de un proceso de integración continua: con el objetivo de minimizar riesgos y detectar fallos lo antes posible, los desarrollos deberán realizarse siguiendo el proceso de integración continua de forma que frecuentemente se construya, pruebe y compruebe la calidad del código, garantizando así los criterios de calidad establecidos.
- Utilización de un proceso de entrega continua: las entregas validadas, probadas y aceptadas se publicarán en los repositorios de código centralizados y en el registro de imágenes corporativo a través de un proceso automatizado de entrega continua.
- Aplicación de principios y directrices de usabilidad y accesibilidad: se deberán aplicar para el desarrollo de la funcionalidad requerida las directrices y normas relativas a usabilidad y accesibilidad vigentes.
- Reutilización de componentes y servicios comunes: siempre que sea posible, se deberá hacer uso de los componentes y servicios comunes. De esta forma, se facilita la construcción de nuevas funcionalidades al mismo tiempo que se mantiene la homogeneidad y simplicidad en los servicios que se ofrecen.
- Enfoque iterativo: en consonancia con la metodología, las fases de análisis, diseño, planificación y desarrollo se realizarán en ciclos cortos iterativos, permitiendo así que tanto la gestión como el desarrollo del proyecto sea lo más ágil posible. Este enfoque iterativo debe contemplar una fase de pruebas unitarias y aceptación a la finalización de cada iteración, siendo responsabilidad de los desarrolladores la definición e implementación de pruebas unitarias.
- Utilización de patrones de diseño de software: dada la gran variedad de tecnologías de desarrollo, se utilizarán los patrones de diseño más convenientes para cada casuística. La aplicación de estos patrones de di-

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 54/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

seño se realizará en cada incremento del producto, no asumiéndose que se realizará una reorganización o refactor final a la hora de liberar una versión.

- Aseguramiento de la calidad: para asegurar la calidad del producto digital, se deberán elaborar casos de prueba unitarios, casos de prueba de usuario y casos de pruebas de aceptación automatizados para los desarrollos incluidos en cada sprint, con el objetivo de realizar pruebas automáticas durante la construcción y ejecución del ciclo de integración continua.
- Documentación: los desarrollos deben ir siempre acompañados de una documentación de calidad, que defina y ayude al uso del servicio o componente, así como a su posible reutilización. Esta documentación se incluirá directamente en el código fuente desarrollado.
- Seguridad: el diseño de nuevos servicios, componentes y proyectos deberá ser conforme a lo indicado en el Esquema Nacional de Seguridad, así como el resto de normativa, procedimientos, guías técnicas y buenas prácticas que exista hasta la fecha.
- Estándares: será obligatorio hacer uso de estándares abiertos así como de aquellos estándares que están recogidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad: Catálogo de estándares.

3.4.1.- Objetivos Específicos

- Mantener y actualizar los distintos productos digitales, con especial atención a toda la presencia en Internet dirigida a la ciudadanía para que se adapte de forma natural a sus necesidades.
- Administrar y explotar la información de uso y aprovechamiento de los distintos servicios del proyecto.
- Implementar mejoras en los sistemas de información para adecuarlos a las necesidades del proyecto.
- Implementar medidas que contribuyan a la mejora de la relación con la ciudadanía.
- Ofrecer productos centrados en el usuario y con vocación de servicio. Avanzar en un modelo que permita ofrecer información y servicios públicos digitales de manera eficiente y efectiva para toda la ciudadanía, teniendo en cuenta en todo momento los principios y valores de Gobierno Abierto.
- Integrar nuevos contenidos y servicios digitales, tanto horizontales como específicos de los distintos organismos que componen la Administración de la Junta de Andalucía.
- Garantizar la adecuada formación y capacitación de técnicos y/o usuarios de los productos.

3.4.2.- Principales actividades

- Mantenimiento y mejora de los sistemas de información:
 - Mantenimiento Correctivo: se considera dentro de este mantenimiento la corrección de cualquier error de funcionamiento en los componentes de software detectado durante el transcurso del presente encargo.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 55/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

- Mantenimiento Preventivo y perfectivo: consiste en la realización de auditorías del sistema para la revisión y optimización del funcionamiento de los componentes de software en aspectos tales como accesibilidad, usabilidad, seguridad y rendimiento, así como la subsanación de las deficiencias identificadas por estas auditorías o por terceros. Incluye la propuesta a la dirección técnica de las órdenes de trabajo para mantener unos niveles de accesibilidad, usabilidad, seguridad y rendimiento aceptables y la detección de oportunidades de mejora en estos ámbitos.
 - Mantenimiento Adaptativo: consiste en la realización de las modificaciones necesarias por cambios en el entorno de los componentes de software en aspectos como la compatibilidad con los dispositivos de acceso de las personas usuarias, la incorporación de contribuciones de terceros al software liberado, las nuevas versiones del software utilizado como base, las modificaciones de sistemas con los que interopera, modificaciones normativas, etc.
 - Mantenimiento Evolutivo: consiste en el desarrollo para la mejora de los componentes de software empleados que forman la infraestructura tecnológica de la web corporativa.
- Elaborar la documentación y llevar a cabo las acciones necesarias para el despliegue de los productos digitales en los diferentes entornos.
 - Atención a personas usuarias: atención a peticiones, consultas e incidencias de las personas responsables funcionales de los sistemas de información. Ofrecer soporte a los usuarios de los distintos sistemas.
 - Administración funcional: gestión de usuarios, permisos, roles y resto de labores de administración funcional de los sistemas.
 - Formar cuando sea necesario y ofrecer el soporte oportuno a colaboradores, técnicos y usuarios, en caso de ser necesario con motivo de la puesta en marcha de nuevos servicios o funcionalidades, o por cambios producidos en funcionalidades ya implementadas.
 - Búsqueda de información: localización de información relevante que deba incorporarse a los sistemas, con el fin de que se mantengan permanentemente actualizados.
 - Dinamización de redes sociales: generación de contenidos e interacción con personas usuarias de las redes sociales.
 - Actuaciones de gestión de contenidos sobre los portales y medios de difusión de información: revisión, grabación, creación y actualización de contenidos, así como actuaciones especializadas de diseño gráfico y maquetación.
 - Resolución de incidencias: para mantener el correcto funcionamiento de las aplicaciones desarrolladas y resolver aquellas solicitudes de servicio que necesiten de una capacidad o conocimiento experto para su resolución, o cuando el grado de complejidad así lo requiera.
 - Peticiones de datos: dar respuesta ágil y ordenada de todas las demandas de información, explotación de datos y análisis estadístico de la información.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 56/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



- Disponibilidad fuera de horario: disponibilidad por parte de personal especializado para realizar fuera del horario regular cualquiera de las labores contempladas en los servicios anteriores. Ejemplo de este tipo de servicio es la disponibilidad para grabar una noticia en un día festivo.
- Elaboración de cuantos informes técnicos sean pertinentes para el adecuado desarrollo de los trabajos, así como de manuales y documentación necesaria con el fin de disponer de documentación completa y actualizada del estado de los sistemas, incluyendo las peticiones realizadas, el estudio del impacto, la aceptación/rechazo y la solución propuesta.
- Diseño, programación y ejecución de los planes de pruebas y posterior evaluación del resultado de dichas pruebas.
- Seguimiento y realización de todas las actividades necesarias para llevar a cabo una adecuada gestión del cambio entre los técnicos y usuarios de los sistemas.

3.4.3.- Indicadores de seguimiento

Para el control de las actividades encargadas a SANDETEL, se han definido una serie de indicadores que miden el grado de ejecución de las mismas, sirviendo como justificación de la actividad de SANDETEL en el marco del presente encargo. Los objetivos establecidos podrán ser modificados en función de las prioridades que marque la Dirección de la Actuación, por necesidades específicas del servicio, y siempre en el ámbito del Comité Director.

Para cada indicador de seguimiento se ha fijado un valor objetivo al que se considera conveniente llegar, como garantía de la correcta ejecución de los trabajos. En este sentido, SANDETEL deberá cumplir los objetivos de cumplimiento establecidos. Los indicadores de seguimiento serán chequeados por la Dirección de la Actuación con la periodicidad establecida en cada caso.

| Indicador | Número | Observaciones |
|---|--------|---|
| Tiempo máximo de respuesta a una incidencia. Porcentaje de incidencias en las que se tarda menos de 8 horas en iniciar los trabajos para resolver la incidencia. | >= 90% | En el cálculo del tiempo, se descartarán aquellos tiempos no computables al equipo técnico (pendiente de usuario, autorización, y externos) |
| Tiempo máximo de resolución de una incidencia. Porcentaje de incidencias en las que la se tarda menos de 16 horas en resolver la incidencia, contando desde que se inician los trabajos para resolverla | >= 90% | En el cálculo del tiempo, se descartarán aquellos tiempos no computables al equipo técnico (pendiente de usuario, autorización, y externos) |
| Cumplimiento de las entregas comprometidas en fecha | 80% | |
| Cumplimiento de la capacidad de análisis comprometida | 90% | |
| Adecuación de línea de trabajo a lo comprometido | 80% | |

| Indicador | Número | Observaciones |
|---|--------|---------------|
| Documentos solicitados inexistentes, incompletos o no actualizados | 90% | |
| Número de entregas con defectos en el proceso de entrega | 95% | |
| Porcentaje de requisitos cubiertos por los planes de prueba automáticos | 90% | |
| Número de errores bloqueantes detectados en producción | 99% | |
| Tiempo necesario para elaborar el análisis de una petición | 48h | |
| Requisitos críticos no incorporados en el análisis | 95% | |

3.4.4.- Entregables

Para el control de las actividades encargadas a SANDETEL, se han definido una serie de entregables que registran el seguimiento de las distintas líneas de actuación.

| Entregable | Periodicidad | Observaciones |
|---|--------------|--|
| Desarrollos necesarios para mantenimiento o evolución de los productos | n/a | Se aportará toda la documentación asociada al proceso de desarrollo, además del software. Se incluyen manuales de usuario, de formación, etc. |
| Informes de uso y aprovechamiento de los productos | anual | |
| Actas de las mesas de trabajo sobre productos digitales | n/a | |
| Documentación técnica de los sistemas | anual | Incluye la identificación y definición de subsistemas, arquitectura del sistema y modelo descriptivo de datos. Esta documentación se genera una vez, y se actualizará al menos dos veces al año. |
| Documentación sobre pruebas | n/a | Planes de pruebas, productos generados, e informes de resultados. Esta información se irá generando de forma incremental con el ciclo de vida de los distintos sistemas. |
| Manuales | n/a | Administración, configuración seguridad, control de acceso y uso de los sistemas. |
| Documentación relativa al proceso de integración, entrega y despliegue continuo | n/a | |

| Entregable | Periodicidad | Observaciones |
|--|--------------|--|
| Informe de ejecución mensual facturación | Mensual | Este documento acompañará a cada factura y servirá como justificación de la misma. |

3.5.- Alojamiento y gestión de las infraestructuras

Servicios orientados a garantizar la disponibilidad y el funcionamiento en condiciones idóneas de los sistemas y subsistemas incluidos en el alcance del presente encargo. Los distintos servicios de esta línea de actuación se encuentran agrupados en función del modelo de prestación del servicio y los distintos componentes de la pila tecnológica que los sustenta. Dentro de esta línea se incluyen todos los servicios de alojamiento y gestión de las infraestructuras necesarias para la correcta ejecución de los sistemas de información y servicios digitales de los que se encarga el Área de Sociedad Digital de la Agencia Digital de Andalucía.

Las infraestructuras incluidas en esta línea de actuación son las que prestan servicio a los productos incluidos en el alcance del encargo:

- El portal de la Junta de Andalucía, los portales orgánicos, la sección de Transparencia y los subsistemas asociados a la presencia de la Junta de Andalucía en Internet.
- La sede electrónica general de la Administración de la Junta de Andalucía, la sede electrónica del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA) y los elementos comunes del resto de sedes electrónicas de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Los sitios web de campañas, eventos o proyectos individuales alojados en la Plataforma de Micrositios.
- La web de noticias de la Junta de Andalucía.
- La plataforma de contratación de la Junta de Andalucía.
- El portal de datos abiertos de la Junta de Andalucía.
- El sistema público de participación digital de Andalucía.
- La plataforma de atención a la ciudadanía y servicios de valor añadido asociados.
- La plataforma tecnológica de formación y para el desarrollo y la certificación de las competencias digitales.
- Los portales “Andalucía compromiso digital”, “Andalucía es digital” y los subsistemas asociados.

Los trabajos a realizar son de tipo continuo con objeto de garantizar la máxima disponibilidad de las aplicaciones y servicios.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 59/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

3.5.1.- Infraestructura como Servicio IaaS

Servicios relacionados con el alojamiento de las aplicaciones de la Agencia Digital de Andalucía, que SANDETEL proporciona mediante recursos dedicados en infraestructura propia en sus Centros de Procesamiento de Datos.

3.5.1.1.- Servidores virtuales

Las principales características del Servicio de Servidores Virtuales son las siguientes:

- Hardware de fabricantes líderes.
- Servidor básico con 1 vCPU, 1 GB de memoria RAM y 40 GB de disco HDD. A partir de la configuración básica, y en función de las necesidades, será posible incrementar los recursos para configurar el servidor a medida.
- Posibilidad de elección entre diferente software de sistema operativo y bases de datos.
- Comunicaciones y conectividad con la Red Corporativa de la Junta de Andalucía e Internet.
- Seguridad y reglas de firewall.
- Balanceo de carga entre los servidores.
- Copias de seguridad del almacenamiento.
- Administración del servidor por parte de un tercero (ej. proveedor de Desarrollo), SANDETEL se encargará del mantenimiento de la plataforma de virtualización.
- Monitorización y vigilancia 24x7.

3.5.1.2.- Almacenamiento Masivo de información

Las principales características del Servicio de Almacenamiento Masivo de información son las siguientes:

- Almacenamiento en cabina de discos, mediante sistema de bloques o archivos.
- Monitorización y vigilancia 24x7

3.5.1.3.- Copia de Seguridad

Las principales características del Servicio de Copia de Seguridad son las siguientes:

- Las copias realizadas en cinta se almacenarán en los armarios ignífugos, según norma S120DIS (resistencia al fuego durante 2 horas), ubicados junto al CPD de SANDETEL.
- Monitorización y vigilancia 24x7.
- La política de copias de seguridad por defecto, en cuanto a tipo de copia, periodicidad y retención de datos es la siguiente:
 - Backup diario: copia incremental, periodicidad diaria, retención de un mes.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 60/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

- Backup semanal: copia completa, periodicidad semanal, retención de un mes.
- Backup mensual: copia completa, periodicidad mensual, retención de un año.
- Backup anual: copia completa, periodicidad anual, retención de 5 años.

3.5.2.- Hosting Gestionado de Aplicaciones

3.5.2.1.- Servidores virtuales Gestionados

Las principales características del Servicio de Servidores Virtuales deberán ser las siguientes:

- Servidor Virtual (1 vCPU, 1GB RAM, 40GB HDD), de acuerdo a la descripción del servicio de Infraestructura como Servicio IaaS.
- Servicio gestionado 12x5 o 24x7.
- Coste de las peticiones realizadas por el organismo, en base al uso mensual y de acuerdo al Catálogo de Peticiones .
- Cada tipo de petición gestionada tendrá asociado un esfuerzo máximo estimado para su ejecución:
 - Corta: 2 'horas mix' del servicio.
 - Media: 4 'horas mix' del servicio
 - Larga: 8 'horas mix' del servicio
- Monitorización y vigilancia 24x7.

3.5.2.2.- Bases de Datos Gestionadas

Las principales características del Servicio de Bases de Datos Gestionadas son las siguientes:

- Bases de Datos de tecnología MySQL, y posibilidad de otras tecnologías para el nuevo Portal, tanto en la modalidad de esquemas como de instancias.
- Almacenamiento inicial para las instancias de Bases de Datos de 10 GB, con la posibilidad de incrementar posteriormente.
- Base de Datos en sistema clúster de alta disponibilidad.
- Monitorización y vigilancia 24x7.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 61/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



3.5.3.- Explotación de Infraestructura TI

3.5.3.1.- Explotación Integral de Infraestructura TI

Se encuadran en este apartado los servicios de mantenimiento hardware y software necesario para mantener y asegurar los niveles de disponibilidad de la arquitectura.

Se incluyen expresamente dentro de este apartado los siguientes servicios de mantenimiento:

- Mantenimiento y soporte del sistema operativo base (Linux).
- Mantenimiento del sistema de virtualización (Vmware).
- Mantenimientos de software especial de uso de la arquitectura (Bing, Insuit, UserVoice,...).

3.5.3.2.- Soporte a la Explotación Infraestructura TI

Las principales características del Servicio de Soporte a la Explotación de Infraestructura TI son las siguientes:

- Servicios de apoyo a la administración de sistemas, proporcionado por especialistas tecnológicos en cada una de las áreas de Sistemas, Bases de Datos, Aplicaciones, Redes y Seguridad.
- Monitorización y vigilancia 24x7.

3.5.4.- Objetivos específicos

Los objetivos específicos de esta línea son:

- Ofrecer la infraestructura necesaria para la ejecución de los sistemas de información a los que se da servicios en este encargo.
- Garantizar la estabilidad y disponibilidad de la infraestructura.
- Ayudar en la resolución de las incidencias que se produzcan en los sistemas de información y productos digitales que contenga la infraestructura.

3.5.5.- Principales actividades

- Administrar y mantener la infraestructura de soporte de los mismos, de modo que se garantice su correcto funcionamiento.
- Identificar, coordinar e implantar posibles mejoras en los sistemas de información y herramientas informáticas que se identifiquen como oportunidad de mejora en la gestión.
- Reportar a la Dirección del Proyecto información sobre el uso y aprovechamiento de los sistemas de información, así como información sobre su estado y disponibilidad.
- Mantener actualizada la documentación sobre el modelo de datos que se encuentra detrás de cada una de las herramientas.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 62/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

- Identificar y documentar las interrelaciones entre los distintos sistemas de información, tanto las telemáticas (descripción de las API afectadas) como manuales (descripción de los procedimientos para conseguir la interconexión de los sistemas).
- Mantener la compatibilidad tecnológica necesaria para la correcta integración de las plataformas.
- Implementar mecanismos personalizables que permitan gestionar la demanda de los servicios digitales de forma autónoma y con altos grados de autonomía.

3.5.6.- Indicadores de seguimiento

Para el control de las actividades encargadas a SANDETEL, se han definido una serie de indicadores que miden el grado de ejecución de las mismas, sirviendo como justificación de la actividad de SANDETEL en el marco del presente encargo. Los objetivos establecidos podrán ser modificados en función de las prioridades que marque la Dirección de la Actuación, por necesidades específicas del servicio, y siempre en el ámbito del Comité Director.

Para cada indicador de seguimiento se ha fijado un valor objetivo al que se considera conveniente llegar, como garantía de la correcta ejecución de los trabajos. En este sentido, SANDETEL deberá cumplir los objetivos de cumplimiento establecidos. Los indicadores de seguimiento serán chequeados por la Dirección de la Actuación con la periodicidad establecida en cada caso.

| Indicador | Número | Observaciones |
|--|----------|--|
| Disponibilidad de los sistemas de la infraestructura | >99,90% | Este número es indicativo y se debe de trabajar para sistemas 100% disponibles. |
| Número de incidencias ocurridas | <=1 /mes | Este umbral será revisado periódicamente para adaptarlo a las necesidades y la mejora continua |
| Porcentaje máximo de uso de procesamiento | < 70% | |
| Porcentaje máximo de uso de memoria | < 80% | |

3.5.7.- Entregables

Para el control de las actividades encargadas a SANDETEL, se han definido una serie de entregables que registran el seguimiento de las distintas líneas de actuación.

| Entregable | Periodicidad | Observaciones |
|---|--------------|---------------|
| Informes de uso y aprovechamiento de la infraestructura | Trimestral | |
| Informes de actividades relacionadas con la infraestructura | Mensual | |



| Entregable | Periodicidad | Observaciones |
|---|--------------|--|
| Documentación asociada a la infraestructura | Global | Esta documentación deberá ser mantenida de forma continua, de forma que refleje la realidad en cada momento, con su histórico. |
| Análisis de la gestión realizada a demanda sobre la infraestructura | Semestral | |
| Informe de incidencias ocurridas | A demanda | |
| Informe de ejecución mensual facturación | Mensual | Este documento acompañará a cada factura y servirá como justificación de la misma |



4.- Organización de los trabajos

4.1.- Régimen de ejecución de los trabajos

Los trabajos efectuados en el ámbito del presente encargo se afrontarán, en general, en colaboración con personal técnico propio de la Agencia Digital de Andalucía. La Agencia Digital de Andalucía y SANDETEL habilitarán los mecanismos organizativos necesarios para que esta colaboración se desarrolle adecuadamente.

En todo caso, el personal que preste sus servicios en el ámbito de este encargo se encontrará bajo el control directo de personal de SANDETEL. Cualquier petición de servicios incluidos se realizará a través de los cauces establecidos para ello.

Para la gestión del proyecto y su documentación se utilizarán las herramientas establecidas por la dirección técnica, y para cada uno de los tipos de trabajo a desarrollar, descritos anteriormente, se establece el régimen de ejecución que se describe a continuación.

Los trabajos objeto del presente encargo se gestionarán siguiendo el modelo de órdenes de trabajo. Esto supondrá que:

- A petición de la dirección técnica o del técnico que ésta designe, se facilitará a SANDETEL la información descriptiva necesaria para entender la naturaleza del trabajo encargado, los requisitos funcionales y técnicos en caso necesario, y el tipo de entregable y/o productos esperados. A partir de esta información, SANDETEL hará el desglose de los trabajos en órdenes de trabajo, indicando el plazo propuesto de ejecución y el importe estimado, y velando en todo momento que no se comprometa más del importe disponible total por ejecutar. La ejecución de las órdenes de trabajo comenzará con la aprobación de la propuesta por parte de la dirección técnica.
- Durante la ejecución de una orden de trabajo, la dirección técnica del proyecto podrá cancelarla, facturándose los trabajos realizados hasta ese momento.
- A la finalización de los trabajos, SANDETEL propondrá el cierre de la orden de trabajo, con indicación de los entregables y/o productos resultantes. Una vez aprobado su cierre por la dirección técnica del proyecto, o por el técnico que ésta designe, la orden de trabajo podrá ser facturada.

Para controlar el consumo de recursos efectivo dedicado a cada orden de trabajo, SANDETEL imputará los gastos incurridos para la resolución de la Orden de Trabajo (que podrá estar desglosada en diferentes tareas y, en su caso, diferentes líneas de actuación).

Excepcionalmente, y con objeto flexibilizar la operativa de mantenimiento, se preautoriza la ejecución mensual de tareas cuya entidad no conlleve la creación de una orden de trabajo. Bajo este concepto se podrá facturar un máximo de 5.000 al mes, cuya ejecución estará debidamente informada en las herramientas de gestión dispuestas para ello. Si se superase ese importe, se deberá proceder a su justificación.

4.2.- Capacidad flexible

Será la persona que ostente la dirección técnica del encargo de forma directa, o a través de las personas a las que autorice, quién determinará en cada momento qué tareas son las que se deben llevar a cabo. Por ello, los servicios ejecutados en el ámbito de este encargo deben ser flexibles en cuanto al volumen de tareas de cada tipo a llevar a

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 65/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

cabo, en un determinado período, y los recursos técnicos asociados a las mismas. Esto implica que en cada período de certificación se ejecutarán las tareas necesarias, no teniendo que ser iguales ni en volumen ni en proporción.

4.3.- Funciones y responsabilidades

4.3.1.- Director técnico del encargo

Para velar por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en este encargo, se designará una dirección técnica de los trabajos por parte de la Agencia Digital de Andalucía.

4.3.2.- Responsables de Proyecto

Tanto la Agencia como SANDETEL nombrarán entre su personal técnico cualificado Responsables de Proyecto, que las representarán, y que supervisarán y dirigirán los trabajos en sus respectivos ámbitos.

Los Responsables de Proyecto de la Agencia serán las personas designadas para llevar a cabo la dirección técnica del encargo en función del tipo de servicios.

Los Responsables de Proyecto podrán delegar los aspectos de gestión operativa que consideren oportunos en el personal técnico respectivo.

Los esfuerzos de los Responsables de Proyecto deberán ir encaminados a:

- Asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en este documento, así como de las condiciones de ejecución acordadas.
- Obtener la máxima calidad posible de los trabajos efectuados con una perspectiva de eficacia, eficiencia, seguridad y mejora continua.

Serán funciones exclusivas, y no delegables, de los Responsables de Proyecto:

- La dirección y supervisión técnica general del encargo, cada uno en su ámbito de responsabilidad.
- La dirección y supervisión económica general del encargo.
- Aprobación de acreditaciones generales de costes, fundamento de las facturas respectivas.
- Aprobación de objetivos y líneas de actuación generales.

4.3.3.- Comité de Seguimiento

El Comité de Seguimiento estará compuesto por:

- El director técnico del encargo, que ejercerá la presidencia del Comité.
- Los Responsables de Proyecto de la Agencia.
- Los Responsables de Proyecto de SANDETEL.
- Los responsables de los diversos ámbitos funcionales del encargo, según el tema tratado.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 66/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



- La Secretaría del Comité, que será ejercida por una persona de SANDETEL y se encargará de levantar acta de los acuerdos y compromisos.

Las principales funciones del Comité de Seguimiento serán:

- Analizar y verificar el servicio prestado en función de los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos.
- Analizar y verificar el estado económico del encargo y las acreditaciones de costes, con carácter previo a su aprobación.
- Definir objetivos y líneas de actuación, derivados del alcance definido y las necesidades de la Agencia.
- Proponer estrategias, políticas y objetivos a considerar en la ejecución del encargo y la prestación de los servicios.
- Revisar el nivel de calidad de los productos y los servicios, e identificar problemas e incumplimientos.
- Mediar para la búsqueda de acuerdos ante potenciales conflictos o discrepancias.
- Estudiar y proponer medidas relacionadas con riesgos potenciales o problemas detectados.
- Estudiar y proponer cambios para la mejora de la prestación de los servicios.
- Evaluar el nivel de ejecución y definir la planificación de futuros trabajos.

El Comité de Seguimiento del encargo se reunirá de forma ordinaria con carácter bimestral. Por razones de urgencia, criticidades, y para el tratamiento de cuestiones específicas, el Comité podrá realizar reuniones mensuales o de forma extraordinaria a propuesta de su presidencia. A las sesiones del Comité podrán asistir, en calidad de asesores u oyentes, las personas que en cada caso autoricen los Responsables de Proyecto.

SANDETEL elaborará un Informe para el Comité de Seguimiento Ordinario que incluirá:

- Estado de ejecución del proyecto.
- Estado económico del proyecto.
- Resumen de incidencias y problemas ocurridos, así como las actuaciones realizadas para su solución.
- Resumen de actuaciones relevantes.
- Niveles de servicio conseguidos, en función de los ANS establecidos.
- Gestión de riesgos.
- Propuestas de mejora.

Los informes para el Comité de Seguimiento deberán remitirse a los miembros del mismo con una antelación mínima de un día hábil.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 67/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

SANDETEL elaborará las Actas de las Reuniones de Seguimiento, cuyo borrador inicial será remitido a los miembros del Comité con un máximo de cinco días hábiles tras celebrarse la reunión. Los miembros del Comité podrán realizar observaciones durante un máximo de tres días hábiles, una vez recibido el borrador. La versión definitiva de las actas se remitirá por SANDETEL con un máximo de diez días hábiles tras celebrarse la reunión.

4.4.- Plan de trabajo y memoria anual

Los Responsables de Proyecto aprobarán, de forma conjunta, un Plan de Trabajo Anual, según los requerimientos establecidos por la dirección técnica, que será sucesivamente actualizado.

El Plan de Trabajo deberá incluir la elaboración y entrega de una Memoria Anual del encargo que, de forma global, resuma los elementos más destacados durante el año de servicio ejecutado:

- Evolución de costes incurridos.
- Evolución de certificaciones.
- Principales logros y problemas. Cumplimiento de objetivos establecidos.
- Análisis cuantitativo y cualitativo de las ordenes de trabajo y relación con las líneas de actuación definidas.
- Evolución de los niveles de servicio y su cumplimiento en el caso de la definición de un Catálogo de servicios.
- Evolución de las condiciones de prestación (niveles de servicio, fiabilidad de las estimaciones de ordenes de trabajo, etc.).
- Propuestas para la mejora de la prestación futura del servicio.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 68/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

5.- Condiciones generales del proyecto

5.1.- Información de Base

La Agencia Digital de Andalucía, a través de su Responsable de Proyecto, aportará la documentación necesaria para el desarrollo óptimo del objeto del presente proyecto.

5.2.- Propiedad de los Resultados de los Trabajos

Serán propiedad de la Junta de Andalucía todos los productos resultado de los trabajos realizados. SANDETEL, y las empresas prestadoras de los servicios en el ámbito del encargo podrán utilizar los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, previa autorización expresa y por escrito de la Agencia.

5.3.- Confidencialidad y protección de datos

5.3.1.- Confidencialidad

SANDETEL se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la Agencia Digital de Andalucía (en adelante ADA) y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know-how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios encomendados, debiendo SANDETEL mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del encargo.

5.3.2.- Protección de datos

5.3.2.1.- Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen 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, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el 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 (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que el encargo implique el acceso de SANDETEL a datos de carácter personal de cuyo tratamiento ADA sea responsable, SANDETEL tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

5.3.2.2.- Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este encargo, a lo largo del plazo de ejecución, SANDETEL deberá tratar los datos personales de los cuales la ADA es Responsable del Tratamiento de la manera que se especificará en los anexos cuyo modelo se adjunta (Anexo a este proyecto técnico, denominado "Tratamiento de Datos Personales") y que deberá ser cumplimentado y firmado por ambas partes de forma previa a los tratamientos de datos que se realicen a lo largo de la ejecución del encargo.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 69/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



Ello conlleva que SANDETEL actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre la Agencia Digital de Andalucía recaen las responsabilidades del “Responsable del Tratamiento” y sobre SANDETEL las de Encargado de Tratamiento. Si SANDETEL destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del encargo y/o la normativa vigente, será considerado también como “Responsable del Tratamiento”, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Los Anexos “Tratamiento de Datos Personales” describirán en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por SANDETEL.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del encargo resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales”, SANDETEL lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Agencia Digital de Andalucía estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

5.3.2.3.- Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, SANDETEL se obliga a, y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales” que a lo largo del plazo de ejecución del encargo se cumplieren:

- Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Proyecto o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del encargo y aquellas que, en su caso, reciba de Agencia Digital de Andalucía por escrito en cada momento.

SANDETEL informará inmediatamente a la Agencia Digital de Andalucía cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

- No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del encargo.
- Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales” que se confeccionen a lo largo de la ejecución del encargo.

- Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del encargo, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de SANDETEL, siendo deber de SANDETEL instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

| | | | |
|--------------|---------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 70/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXZFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



- Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este proyecto técnico y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la ADA dicha documentación acreditativa.
- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del responsable del tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la ADA, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de las personas físicas designadas por SANDETEL como sus representantes a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsables del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
- Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Encargo, se compromete, según corresponda y se instruya en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir:
 - Los Datos Personales a los que haya tenido acceso.
 - Los Datos Personales generados por SANDETEL por causa del tratamiento
 - Los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos conste, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- Según corresponda y se indique en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales”, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en los Anexos se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la ADA o bajo el control directo o indirecto de SANDETEL, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la ADA, según se establezca en dichos Anexos en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Encargo.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 71/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

- Salvo que se indique otra cosa en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la ADA, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Encargo o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea SANDETEL se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, SANDETEL informará por escrito a la ADA de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la ADA, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar a ADA, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del encargo. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- Cuando una persona ejerza un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la ADA con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá a la ADA, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

- Colaborar con la ADA en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de:
 - Medidas de seguridad.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 72/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

- Comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y
- Colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la ADA, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Encargo y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la ADA.

- En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la ADA (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la ADA a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del encargo, pondrá a disposición de ADA toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como los Anexos que a lo largo de la ejecución de este encargo se confeccionen relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la ADA y SANDETEL a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente encargo y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este encargo, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del encargo, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del encargo.

Para el cumplimiento del objeto de este encargo no se requiere que SANDETEL acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la ADA, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del encargo que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la ADA no contemplados en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales" SANDETEL deberá ponerlo en conocimiento de ADA, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y como máximo en el plazo de 72 horas.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 73/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCUB | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

5.3.3.- Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

La subcontratación de actividades objeto del encargo, y en caso de que SANDETEL pretenda subcontratar con terceros parte la ejecución del encargo y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, SANDETEL lo pondrá en conocimiento previo de la ADA, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la ADA decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la ADA la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este proyecto técnico y a las instrucciones de la ADA.
- Que SANDETEL y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente proyecto técnico, el cual será puesto a disposición de la ADA a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

SANDETEL informará a la ADA de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la ADA la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La falta de respuesta de la ADA a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

5.3.4.- Información

Los datos de carácter personal serán tratados por la ADA para ser incorporados al sistema componentes de software utilizados por la Junta de Andalucía para la prestación de los servicios de web corporativa, incluyendo la integración de los productos software que se utilizan.

Finalidad necesaria para el cumplimiento de las obligaciones legales, el cumplimiento de una misión realizada en interés público, o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento de la ADA de acuerdo con la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Los datos de carácter personal se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, conforme a la normativa vigente.

No se prevé la comunicación de datos de carácter personal, salvo las impuestas por el ordenamiento jurídico.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la ADA.

Puede ejercer estos derechos mediante una solicitud dirigida al responsable del tratamiento, preferentemente a través del formulario para el ejercicio de estos derechos disponible en www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos. Además, puede solicitar el ejercicio de sus derechos solicitándolo por cualquiera de los medios habilitados para presentación de solicitudes y en cualquiera de sus oficinas de registro conformes con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5.4.- 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, los distintos desarrollos realizados en el proyecto pasarán a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía en las condiciones especificadas en la citada Orden. SANDETEL o las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo deberán entregar su código fuente, así como la documentación asociada y la información adicional que se precise, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 74/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



Los desarrollos de serán publicados en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que los mismos se suministrarán en formato de fichero auto-distributable y auto-configurable, viniendo acompañado, 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 permitan que funcionalmente pueda ser explotado por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

5.5.- MADEJA

MADEJA es el Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía y tiene por objeto principal establecer las directrices aplicables a las actividades del desarrollo y explotación del software, así como dar a conocer los recursos y herramientas que están a disposición de los equipos de trabajo para tales fines.

Los sistemas y proyectos deberán estar alineados y cumplir con las directrices de MADEJA, por lo que deberá tomarse como referencia tanto en la metodología como en la normativa técnica asociada.

Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la dirección técnica.

La versión actual liberada de MADEJA es de acceso libre en la siguiente URL, donde también podrá consultarse el histórico de versiones:

<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/>

5.6.- Seguridad

SANDETEL y las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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

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.

La prestación del servicio deberá cumplir con el marco legal en el ámbito de la seguridad TIC y, en especial, deberá cumplir la normativa de seguridad TIC de la Junta de Andalucía. Además, SANDETEL y las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo deberán cumplir las normas propias y procedimientos de seguridad TIC establecidos en la Agencia, así como seguir las directrices que establezca en este ámbito el Responsable de Proyecto de la Agencia, sin perjuicio del seguimiento general de las buenas prácticas informáticas en este ámbito.

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.cccert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 75/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |



5.7.- Interoperabilidad

Los trabajos realizados en el marco de este encargo serán conformes 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.

<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/recurso/19>

Asimismo, cualquier desarrollo realizado en el marco del presente proyecto que contenga información susceptible de ser publicada en web deberá implementar la Interfaz para la interoperabilidad de contenidos web de la Junta de Andalucía (iCMS), que se encuentra disponible en la siguiente URL.

<http://www.juntadeandalucia.es/repositorio/usuario/listado/fichacompleta.jsf?idProyecto=736>

5.8.- Gestión de Usuarios

Cualquier adaptación que afecte a módulos de gestión de usuarios de aplicativos (roles, gestión de identificador de usuario y contraseña, etc.) deberá respetar todas 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 de Andalucía haya provisto. En este sentido tiene especial relevancia el proyecto GUÍA.

<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/recurso/430>

5.9.- Uso de Herramientas e Infraestructuras 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 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.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 76/77 |
| VERIFICACIÓN | PK2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

- port@firma: gestor de firma electrónica interna.

5.10.- Inventario de bienes

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados tanto a nivel físico como lógico para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, de cara a cumplir con lo dispuesto en la Ley 4/86, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en su artículo 14, así como la Orden de 23 de Octubre de 2012 por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.

5.10.1.- Etiquetado físico

El etiquetado físico se realizará mediante etiquetas que proporcionará la Junta de Andalucía. En caso de que el Organismo haya contratado la opción de etiquetado conjuntamente con el suministro del equipo, el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación.

SANDETEL y las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo deberán realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes contratados con la opción de etiquetado incluidos en la presente memoria y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta adherida al equipo en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

5.10.2.- Etiquetado lógico

Para aquellos bienes que permitan un etiquetado lógico, será obligatorio seguir una nomenclatura unificada para la Junta de Andalucía. Será responsabilidad del Organismo cumplir con la normativa de nomenclatura según se indique en el procedimiento de inventariado de bienes.

5.11.- 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 19005-1:2005). La documentación podrá ser complementada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso de la dirección técnica del encargo.

5.12.- Lugar de realización

Con carácter general los trabajos principales serán llevados a cabo en las instalaciones de SANDETEL, aunque aquellos trabajos que para su realización requieran o aconsejen presencia in situ, se llevarán a cabo en las instalaciones de la Agencia.

En los casos necesarios se podrá solicitar, por el Responsable de Proyecto de la Agencia, desplazamientos puntuales a otras sedes, o incluso excepcionalmente a lugares donde se lleven a cabo actuaciones relacionadas con el objeto del proyecto. Los gastos derivados del desplazamiento serán incluidos en las acreditaciones correspondientes.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/06/2021 | PÁGINA 77/77 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jm33SAPXGXFZ53EVAD55UB7XCBU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |