

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA LICITACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS: PORTAL Puntos Vuela Y PORTAL ÁGORA. (Expediente X/2024)**

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO	2
2. OBJETO DEL CONTRATO	4
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR	5
4. CONDICIONES GENERALES	39
5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	46
6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	54
7. DERECHOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	55
8. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	55
9. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	57
10. GARANTÍA Y MANTENIMIENTO	58
11. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES	59
12. INSPECCIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN	60
13. ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS	60
14. PRECIO DEL CONTRATO	62
15. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA	62
ANEXO I	63
ANEXO II	66
ANEXO III	68

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
TíF: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPD.T.  
x/2024

## 1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Consorcio Fernando de los Ríos (en adelante CFR) es el responsable de la Red Puntos Vuela, compuesta a fecha de este pliego de más de 800 Agentes de Innovación Local al frente de 760 centros distribuidos por las ocho provincias andaluzas.

Hasta el momento, su principal objetivo se ha centrado en la formación en competencias digitales orientadas a la ciudadanía, sin embargo, los cambios operados por la sociedad, en gran medida provocados por aspectos tales como el reto demográfico, la aparición de nuevas tecnologías que facilitan la actuación en remoto de servicios bancarios, sanitarios, etc. Así como, la necesidad de incrementar el apoyo al emprendimiento y la empleabilidad, derivan en la necesidad de un cambio en la orientación de las actividades de los centros Puntos Vuela tradicionales, así como en una “manera diferente de hacer”, más próxima al ciudadano, más moderna y eficaz.

Este profundo cambio, necesario para actuar en favor de la ciudadanía de las áreas rurales, está acompañado de la creación de unos nuevos Puntos Vuela que, sustituyendo los antiguos centros Guadalinfo, permiten dar cabida a un nuevo escenario abierto a la ciudadanía, capaz de incorporar las nuevas tecnologías en un ambiente relacional dinámico, basado en la tutorización, el asesoramiento, el apoyo consultivo, el networking y el coworking entre profesionales y ciudadanos.

Se busca, por lo tanto, que estos Puntos Vuela, se conviertan en un recurso tecnológico abierto a la ciudadanía, destinado a impregnar la cultura digital en su ámbito geográfico y facilitar el logro de los objetivos vitales y profesionales de sus habitantes. El Punto Vuela, abre sus puertas a una nueva forma de participación ciudadana en la difusión de la cultura digital, para convertirse en un foco de atracción y de transformación positiva de las áreas rurales. Sus actividades se amplían y modernizan, orientando los servicios hacia la generación de ideas, adquisición de conocimientos digitales y creación de riqueza, como la fórmula más eficaz para revertir la situación demográfica.

El concepto Puntos Vuela y los recursos puestos a su disposición, dan cabida a una nueva carta de servicios moderna y flexible, siempre abierta a nuevas incorporaciones propuestas por la propia ciudadanía, con el objetivo de constituirse en un recurso verdaderamente útil para sus usuarios.

La estructura física, los medios previstos y la orientación de sus servicios incluyen:

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 2 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- **Espacios de Teletrabajo, Coworking y Networking**, abiertos a la ciudadanía y pequeñas empresas, para el desarrollo de su actividad personal y profesional.
- Realización de una **formación alineada con las necesidades de los colectivos del ámbito rural, mediante un trabajo de prospección de las necesidades concretas del colectivo al que se dirige**. El Punto Vuela se convierte en una extensión del propio colectivo y se hace eco de las necesidades en materia digital, que la ciudadanía de la zona percibe como necesarias. Esta formación se destina fundamentalmente a:
  - Facilitar el acceso y utilización de los servicios online
  - Mejorar la empleabilidad
  - Promover el autoempleo y el emprendimiento
- **Acceso a la tecnología y asesoría directa y personalizada en su manejo**, destinado a los ciudadanos y ciudadanas que lo precisen para realizar tramitaciones y servicios con empresas, haciendo especial mención a los **procesos de Teleasistencia, acceso y manejo de medios financieros online y tramitaciones con las administraciones públicas**. El Punto Vuela se convierte definitivamente en un centro de ayuda, en el consultor tecnológico, en el apoyo personal, en el “amigo que me enseña cómo hacerlo y me ofrece sus medios”. Además de facilitar las actividades digitales, es obvio que una actitud de ayuda positiva, atraerá nuevos candidatos entusiastas de la transformación digital.
- **Facilitar la realización de actividades de promoción digital de las empresas hacia el ámbito rural**, constituyéndose en el enlace entre éstas y la ciudadanía, para facilitar el conocimiento de las tecnologías, métodos y servicios propuestos por las empresas de innovación tecnológica. El fomento de la curiosidad y la búsqueda de nuevos servicios apoyados en la digitalización, atraerá nuevos colectivos interesados e incrementará el prestigio del Punto Vuela.
- **Fomentar el debate digital entre colectivos, asociaciones y grupos de interés de la zona rural**, con el objetivo de identificar oportunidades y medidas que potencien el desarrollo empresarial o personal mediante la aplicación de innovaciones digitales.

Con estos objetivos, se debe ofrecer a la ciudadanía la carta de servicios y actividades que se realizan en cada centro, de forma sencilla y amigable. Dependiendo de las necesidades de cada usuario particular o de la casuística de los usuarios del municipio donde se encuentra situado el Punto Vuela. El CFR debe anticiparse a las necesidades de sus vecinos con el objetivo de mejorar su calidad de vida en general y su calidad de vida digital en particular. Contribuyendo a que los municipios y barrios donde se encuentran los centros de la Red Puntos Vuela, sean lugares deseables donde vivir y por tanto favoreciendo el objetivo de controlar la despoblación.

Consortio “Fernando de los Ríos”.  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 3 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte del CFR:

- Mantenimiento preventivo y evolutivo de la herramienta Ágora.
- Desarrollo de las partes descritas en el presente pliego, así como el mantenimiento preventivo y evolutivo del portal de Puntos Vuela.
- Servicio de soporte y mantenimiento correctivo de las herramientas actualmente en explotación.

Para ello se requiere una empresa de consultoría y desarrollo de software, capaz de dar respuesta versátil con calidad, eficacia y flexibilidad a las necesidades profesionales, técnicas y humanas que precisen las herramientas objeto de este pliego, para llevar a cabo la planificación estratégica del proyecto Puntos Vuela y el Consorcio Fernando de los Ríos.

Los servicios fundamentales a prestar son los de asistencia técnica y soporte a los distintos usuarios de las aplicaciones, análisis y desarrollo del software necesario para mantener las aplicaciones funcionales con una disponibilidad del 100% y actualizadas según las necesidades del proyecto. Así como, abordar los desarrollos necesarios para lograr un gobierno de los datos eficiente, que nos permita proporcionar un enfoque holístico para administrar, mejorar y aprovechar la información. Que pueda ayudarnos a ganar percepción y generar confianza en las decisiones y las operaciones, con el objetivo de llevar a cabo la estrategia del proyecto, sin perder de vista que lo importante es facilitar y mejorar la vida digital de nuestro usuario final, cualquier persona.

A tal efecto el CFR cuenta con dos herramientas digitales fundamentales, una para la recogida de datos y de la gestión de las actividades, llamada Ágora y otra, el portal Puntos Vuela, para mostrar todo lo que se le ofrece a la ciudadanía y al diferente público objetivo del CFR, tanto clientes internos como externos. Gracias a estas herramientas el Consorcio Fernando de los Ríos dispone de gran cantidad de información histórica, con más de 15 años de datos recogidos relativos a la gestión de actividades de los centros de la Red Puntos Vuela y del uso que la ciudadanía ha hecho de ellos. Es importante comentar que actualmente la aplicación Ágora está en explotación aunque requiere del debido mantenimiento y el portal Puntos Vuela está actualmente en

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 4 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

desarrollo, por lo que su finalización y puesta en explotación será parte del objeto de este contrato. Adicionalmente, se disponen de sendas aplicaciones antiguas, que requieren estén funcionando con un mantenimiento correctivo mínimo.

Con el objetivo de abordar esta misión es indispensable la contratación de un servicio de desarrollo de software que, bajo la dirección del área de plataformas, operaciones y proyectos, desarrolle y ponga en explotación o realice los mantenimientos correctivos y evolutivos de las herramientas mencionadas anteriormente, que den respuesta en todo momento, a las necesidades derivadas de los objetivos y tareas recogidas en el plan estratégico 2021-2025 y los que se pongan en marcha durante la vigencia del contrato.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

#### 3.1. MARCO DE LA ASISTENCIA

La empresa adjudicataria del presente concurso será la encargada de:

- Prestar soporte, mantenimiento correctivo, asistencia técnica profesional en relación a la herramienta **Ágora (antigua) y portal Guadalinfo (antiguo)** actualmente en producción, en la forma, plazos, condiciones y con los acuerdos de nivel de servicio descritos en este pliego y sus anexos, utilizando las tecnologías en las que están desarrolladas. Teniendo en cuenta que la herramienta Ágora antigua se utiliza solo a modo de consulta y los portales Guadalinfo y Vuela Guadalinfo tienden al desuso.
- Prestar soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo, asistencia técnica profesional en relación a la herramienta actualmente en explotación **Ágora**, en la forma, plazos, condiciones y con los acuerdos de nivel de servicio descritos en este pliego y sus anexos, utilizando las tecnologías en las que está desarrollada y en las que se determine por el Consorcio "Fernando de los Ríos" según sea la evolución y necesidades de actualización tecnológica.
- Desarrollo de las partes diseñadas para el portal **Puntos Vuela**, partiendo del desarrollo actual, utilizando las tecnologías que se determine por el Consorcio "Fernando de los Ríos" según sea la evolución y necesidades de actualización tecnológica y el servicio de soporte, el mantenimiento correctivo y evolutivo del portal. Todo esto se llevará a cabo en la forma, plazos, condiciones y con los acuerdos de nivel de servicio descritos en este pliego y sus anexos.

Aunque claramente quedan descritos los objetivos principales a acometer en el presente contrato, es necesario dejar claro que tanto los desarrollos a acometer, así como el mantenimiento de las herramientas ha de realizarse de forma conjunta y organizada ya que las dos herramientas (Ágora y portal Puntos Vuela) **se interrelacionan entre sí** y

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 5 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

serán las herramientas de gestión de espacios, actividades, información de usuarios/as, y por lo tanto, su interconexión será una base fundamental del proyecto. Además, se debe mantener el inicio de sesión único (*Single Sign On*) entre todas las herramientas, ya que la base de datos de usuarios está centralizada en el sistema de gestión de usuarios del proyecto Andalucía Vuela de la Junta de Andalucía. O el sistema de acceso a la aplicación que se implemente, en caso de utilizar alguna herramienta externa (Google, Facebook, Instagram, etc).

Por lo tanto, los trabajos a realizar precisan de una empresa con la capacidad de llevar a cabo desarrollo de *software* en diferentes tecnologías. Con la capacidad de asegurar el cumplimiento de los plazos de ejecución previstos en el presente pliego de prescripciones. Y de llevar a cabo la ejecución de diferentes trabajos que deben ser ejecutados siguiendo un orden lógico. A continuación se detallan, sin ánimo de exhaustividad, los elementos que forman parte del alcance del proyecto para este pliego.

### 3.2.DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

La prestación de los servicios deberá ajustarse a las fechas que requiera el CFR y con las particularidades que se irán acordando durante el periodo de vigencia del contrato. La adjudicataria deberá prestar el asesoramiento técnico profesional al CFR en todos aquellos aspectos que estén directamente relacionados con el objeto del contrato.

Sin ánimo de exhaustividad, se relacionan a continuación los servicios que deberá realizar la adjudicataria:

#### 1. Gestión de la garantía, atención a incidencias, soporte, mantenimiento correctivo:

Para las herramientas actualmente en explotación, resolución de cualquier incidencia actual o de nueva incorporación de los portales Ágora en producción Portal Puntos Vuela, Ágora antiguo, Guadalinfo, landing Vuela Guadalinfo, y de aquellas herramientas que se pongan en producción durante la vigencia del contrato, así como de aquellas incidencias surgidas como consecuencia de su interacción o de la interacción con las herramientas transversales, como el Sistema de Gestión de Usuarios del proyecto Andalucía Vuela de la Junta de Andalucía, aplicación de firmas de los usuarios, carpeta ciudadana de la Junta, portal de formación Andalucía Vuela, etc.

Atención a incidencias y soporte utilizando la herramienta de ticketing a disposición del proyecto, para las incidencias de los usuarios finales, agentes de innovación local de los Puntos Vuela. También deberán ser atendidas las incidencias reportadas directamente por el personal del CFR, por teléfono o correo electrónico.

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 6 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

En relación a la herramienta Ágora (antiguo), simplemente hay que mantenerla activa en modo de consulta y atender peticiones puntuales de extracción de datos, recuperación de documentación, etc.

**2. Nuevos desarrollos y mantenimiento evolutivo de la herramienta Ágora**

Toma de requisitos, análisis, desarrollos, pruebas, puesta en producción, migración de los datos, etc., Dando respuesta en todo momento a las necesidades derivadas de los objetivos y tareas recogidas en el en el plan estratégico 2021-2025 actual o el que se ponga en marcha durante la vigencia del contrato que desde el CFR le sean requeridos. Las incidencias se atenderán en la forma y modo definidos en los ANS en este documento o en la propuesta de la oferta presentada, utilizando la herramienta de ticketing puesta a disposición por el CFR.

Así mismo, se impartirá formación de los nuevos desarrollos a los perfiles de usuario que se vean afectados.

**3. Desarrollo de los nuevos módulos del portal Puntos Vuela, soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo:**

Toma de requisitos, análisis, desarrollo, pruebas, puesta en producción, migración de los datos, etc. y formación del portal Puntos Vuela. Dando respuesta en todo momento a las necesidades derivadas de los objetivos y tareas recogidas en el en el plan estratégico 2021-2025 actual o el que se ponga en marcha durante la vigencia del contrato. Las incidencias se atenderán en la forma y modo definidos en los ANS en este documento o en la propuesta de la oferta presentada, utilizando la herramienta de ticketing puesta a disposición por el CFR.

Un aspecto importante a tener en cuenta es que independientemente de la naturaleza del cambio incluido en una herramienta como consecuencia de mantenimientos evolutivos y correctivos, la solución implementada en el sistema debe ser eficiente y siempre intentando mejorar los tiempos de respuesta.

Como se ha mencionado anteriormente, tanto el desarrollo del portal Puntos Vuela, como el mantenimiento de la aplicación Ágora, objetos del contrato, deben realizarse de forma conjunta y organizada ya que las dos herramientas se deben interrelacionar entre sí y serán las herramientas de gestión de espacios, actividades, información de las personas usuarias. Por lo tanto, su interconexión será una base fundamental del proyecto. Además, se debe mantener el inicio de sesión único (Single Sign On) entre todas las herramientas, ya que la base de datos de usuarios está centralizada en el sistema de gestión de usuarios del proyecto Andalucía Vuela de la Junta de Andalucía. O el acceso a través de alguna herramienta externa (Google, Facebook, Instagram, etc).

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 7 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### 3.3. TRABAJOS A REALIZAR.

El adjudicatario tendrá la responsabilidad de llevar a efecto cada uno de los servicios descritos, sin ánimo de exhaustividad, en el presente pliego según las directrices especificadas por el responsable del proyecto en el Consorcio “Fernando de los Ríos”.

#### 1. **Gestión de la garantía, atención a incidencias, soporte, mantenimiento correctivo:**

Tanto para las nuevas herramientas puestas en producción o las nuevas funcionalidades de la herramienta Ágora y Portal Puntos Vuela actualmente en explotación, así como para las demás herramientas actualmente en producción, portales Ágora (antiguo), Guadalinfo y landing Vuela Guadalinfo y durante la vigencia del contrato, se llevarán a cabo las labores descritas a continuación, sin ánimo de exhaustividad.

Soporte y asistencia técnica, a los diferentes perfiles de usuario para dar respuesta a las demandas de información recibidas a través de diferentes canales: herramienta de gestión de incidencias actual, teléfono, correo electrónico, presencia física, etc.

Resolución de cualquier incidencia de servicios o funcionalidades, así como de las surgidas como consecuencia de su interacción o de la interacción con las herramientas transversales, como el Sistema de Gestión de Usuarios del proyecto Andalucía Vuela, aplicación de firmas de los usuarios, carpeta ciudadana de la Junta, portal de formación Andalucía Vuela, etc.

La gestión de las incidencias de los usuarios finales, agentes de innovación local de los Puntos Vuela se realizará utilizando la herramienta de ticketing a disposición del proyecto. Las incidencias reportadas directamente por el personal del CFR, deberán ser atendidas por teléfono o correo electrónico.

La gestión y resolución de aquellas incidencias que se determinen derivadas de la garantía.

Por un lado, la empresa adjudicataria deberá resolver, a través de la herramienta de gestión de tickets del CFR, GLPI Puntos Vuela, o cualquier otro canal de los indicados anteriormente, todas aquellas incidencias que los distintos perfiles de usuario reporten, con la planificación necesaria para cumplir los Acuerdos de Nivel Servicio (ANS).

Por otro lado, todas aquellas incidencias que puedan ser detectadas por parte del equipo de trabajo, tanto del CFR como de la empresa adjudicataria, deberán tener su correspondiente planificación y corrección.

Para el mantenimiento correctivo y la gestión de la garantía de las diferentes herramientas objeto del contrato se considera:

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPD.T.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 8 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- a. Incidencia crítica** a toda aquella interrupción o disfunción en los servicios del sistema que dé lugar a una completa inoperatividad en algún servicio.
- b. Incidencia no crítica** a toda aquella disfunción en los servicios del sistema que no suponga una interrupción en la aplicación:
- Bajadas en el rendimiento de la aplicación (velocidad, interrupciones puntuales, retardos,..) dentro de límites tolerables, hasta un 70% de las capacidades máximas.
  - Errores en la monitorización y operaciones de administración de usuarios.
  - En general, toda aquella disfunción que no suponga una interrupción de alguno de los servicios de la aplicación.

En caso de incumplimiento del ANS serán de aplicación las penalizaciones definidas en el apartado correspondiente de este pliego.

## 2. Nuevos desarrollos y mantenimiento evolutivo de la herramienta Ágora:

En cuanto al mantenimiento evolutivo de la herramienta Ágora actualmente en explotación, la empresa adjudicataria deberá dar respuesta en todo momento a las necesidades derivadas de los objetivos y tareas recogidas en el en el plan estratégico 2021-2025 actual, y el que se ponga en marcha durante la vigencia del contrato, que desde el CFR le sean requeridos. Así mismo, se impartirá formación de los nuevos desarrollos a los perfiles de usuario que se vean afectados.

Durante la vigencia del contrato se llevarán a cabo las labores descritas a continuación, sin ánimo de exhaustividad.

Soporte y asistencia técnica, a usuarios para la resolución de demandas de información e incidencias recibidas a través de diferentes canales: herramienta de gestión de incidencias actual, teléfono, correo electrónico, presencia física, etc.

En lo que se refiere al mantenimiento evolutivo, se llevará a cabo en la herramienta Ágora actualmente en explotación. La empresa adjudicataria deberá desarrollar las nuevas funcionalidades o adaptar las existentes a las peticiones que se le trasladen desde el equipo de trabajo del Consorcio "Fernando de los Ríos", evolucionar las herramientas en función de las actualizaciones de software que sean necesarias, así como en caso de actualización de las herramientas con las que interactúan (Sistema de Gestión de Usuarios del proyecto Vuela Andalucía, en explotación en cada momento, sistema de BI del proyecto basado en *Pentaho*, o la herramienta en explotación en cada momento, portal de Formación Andalucía Vuela, herramienta firma digital, registro asistencia, etc.).

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 9 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Formará parte de este evolutivo la realización y/o actualización de la documentación necesaria para todos los perfiles de usuario de la plataforma Ágora y el portal Puntos Vuela, así como la documentación técnica necesaria para que en cualquier momento, cualquier perfil que lo necesite, pueda tener claro el análisis funcional, el desarrollo de las aplicaciones, las bases de datos, la arquitectura y la interacción con otras aplicaciones del proyecto.

El evolutivo englobará todas aquellas acciones dedicadas al crecimiento de la plataforma a nivel técnico, el desarrollo de las nuevas funcionalidades propuestas desde el CFR o por la propia empresa adjudicataria, siempre consensuadas con el CFR, y la preparación de la documentación, apoyo y asistencia en la actualización de las fuentes de información origen para su explotación por el sistema BI, que esté funcionando durante toda la vigencia del contrato.

Sin ánimo de exhaustividad, algunas de las tareas a realizar en el servicio de mantenimiento de la herramienta Ágora actualmente en explotación, serán:

- Necesidades de los distintos grupos de usuarios, Agente de Innovación Local (AIL), Dinamizadores Territoriales del CFR (DDTT), Delegaciones Territoriales y Servicios Centrales de la Consejería, Agencia Digital Andaluza, Diputaciones Provinciales, diferentes áreas del CFR, formación, calidad, comunicación, etc.
- Generación de informes, memorias y estadísticas, según las demandas de los distintos grupos de usuarios.
- Formación a los diferentes roles de usuarios y al personal interno o externo que el CFR determine, propuesta de comunicación, atención de dudas e incidencias, generación de documentación y todas las tareas derivadas de la puesta en marcha de nuevas funcionalidades en la aplicación.
- Puesta en producción, pruebas funcionales, de carga, etc., de los nuevos desarrollos teniendo en cuenta que el diseño sea *web responsive*. Los nuevos desarrollos deberán ser navegables e interactivos y serán accesibles desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, cualquier resolución de pantalla y desde cualquier navegador (al menos *Chrome, Mozilla Firefox y Edge*).
- Labores encaminadas a la optimización de la herramienta y la interacción con otras plataformas o aplicaciones, por ejemplo con la herramienta de estadísticas (BI), Sistema de Gestión de Usuarios del proyecto Andalucía Vuela en explotación en cada momento, Portal Guadalinfo Antiquo, Portal Puntos Vuela, aplicación de firma digital, etc.
- Ágora debe estar centrada en el usuario y proporcionar los contenidos de la manera más fácil y transparente posible. Para conseguir estos objetivos el diseño se abordará como un proceso de optimización de la experiencia de usuario (UX) y de la interfaz de usuarios (UI).
- Actualización de la documentación afectada en cada caso.

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 10 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Actualización del software base de la aplicación, base de datos, etc., a las últimas versiones del mercado si las hubiera durante la duración del contrato.
- Diseño y parametrización de indicadores, para su traslado optimizado a las herramientas principales de gestión y análisis de datos del CFR y con el objetivo de analizar el uso de la herramienta con el fin de detectar posibles errores, mejora del rendimiento, de usabilidad, etc.
- Creación de aquellos webservices que sean necesarios para operar con los que se desarrollen en el portal Puntos Vuela.
- Todas las soluciones tecnológicas aplicadas en la herramienta Ágora deberán estar coordinadas y conectadas a las distintas funcionalidades desarrolladas tanto en el Portal Puntos Vuela, como en la futura aplicación móvil Puntos Vuela, sobre todo aquellas relativas a:
  - Reserva de espacios de centro.
  - Reserva de dispositivos.
  - Inscripción en actividades y servicios.
  - Firma de asistencia/participación.
  - Presentación de resultados.
  - Etc.
- El mantenimiento de la herramienta Ágora, se realizará siguiendo metodologías ágiles de gestión de proyectos y siguiendo el manual de estilo e imagen corporativa.

Para el desarrollo de todas las acciones descritas hasta el momento, la adjudicataria deberá contar con perfiles dedicados especialistas en cada una de las herramientas tecnológicas necesarias para el diseño, desarrollo, diseño gráfico y maquetación, despliegues, pruebas, puesta en producción, etc. de los desarrollos nuevos de la aplicación Ágora, así como de su interacción con las demás herramientas del proyecto.

Para la realización de todos estos trabajos el CFR solicitará a la adjudicataria un estudio previo de la situación de las plataformas y portales, mediante el cual se garantice que el procedimiento empleado en los mismos es el adecuado. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá proponer la mejor medida posible para cada situación, contemplando la solución tecnológica más idónea e impartiendo la formación correspondiente a los implicados del Consorcio “Fernando de los Ríos” o a los usuarios que el CFR determine, para el correcto funcionamiento de la aplicación Ágora actualizando la documentación correspondiente.

Desarrollo del Proyecto. La ejecución se desarrollará en las siguientes fases:

- Análisis funcional. Se concretarán las características y funcionalidades de los

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 11 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

nuevos desarrollos. Se analizarán especialmente las funcionalidades que cambian, las conexiones con otros servicios y otras dependencias. La adjudicataria deberá revisar los procesos del CFR involucrados en los objetivos de la aplicación, sus usuarios, los materiales y los recursos (documentos, datos, etc.).

- Diseño detallado. Una vez aprobado el análisis de requisitos, se estudiarán las posibles opciones de implementación del nuevo desarrollo, para decidir la estructura general del mismo para llegar al diseño detallado en cada una de las iteraciones que sean necesarias.
- Implementación de la solución. Una vez aprobados los diseños, se procederá a la personalización y desarrollo de las funcionalidades de la herramienta. La revisión del proyecto será continua, a través de metodologías ágiles para analizar de forma asidua los avances y las posibles contingencias que pudiesen surgir.
- Puesta en marcha y formación. Una vez finalizado todo el proceso de desarrollo, pruebas, despliegue y aprobados los nuevos desarrollos por el cliente, se procederá a la formación y/o comunicación a los diferentes roles de usuarios, en caso necesario.
- Mantenimiento correctivo de Ágora. Se desarrollará durante al menos dos años tras la fecha de entrega, el mantenimiento correctivo de los nuevos desarrollos a modo de garantía.
- En todo el proceso se irá actualizando la documentación correspondiente.

El equipo de trabajo del CFR priorizará los trabajos en cada momento, estimando el reparto de los esfuerzos que se han de realizar en cada periodo y para cada una de las aplicaciones objeto de este pliego, a saber, portal Ágora, portal Guadalinfo (antiguo) y portal Puntos Vuela

### 3. Desarrollo y evolución del portal Puntos Vuela:

#### **Toma de requisitos y desarrollo de los distintos módulos a implementar, ajuste al diseño corporativo, diseño funcional y usabilidad.**

El portal Puntos Vuela es un elemento necesario en la gestión del Proyecto, estando dotado de información y opciones para la gestión de centro, que dan servicio a los Agentes de Innovación Local (AILs, responsables de la gestión de centro), información de centro y del proyecto, así como parte fundamental de la actividad de los centros e interacción del proyecto hacia la ciudadanía.

Por lo tanto, las **expectativas del portal Puntos Vuela** contemplan:

- Plataforma tecnológica de alto nivel, pero ágil para su modificación e inclusión

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 12 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

de paquetes funcionales. A ser posible, basado en CMS que permita incluso la actualización y modificaciones por parte de personal del CFR, sin necesidad de conocimiento técnico de alto nivel.

- Alta interrelación con la herramienta propia Ágora, con la que se establecen múltiples conexiones, transferencia de datos y distintos accesos por parte de los usuarios de los portales. Esta interacción es fundamental para el desarrollo del proyecto dado el planteamiento general de cara a las necesidades de centro y los servicios a la ciudadanía.
- Propuesta de soluciones fundamentalmente en la nube o en sistemas ubicados en los alojamientos que proporcione el CFR en los sistemas propios de la ADA.
- Diseño de los módulos con alta orientación a la usabilidad, tanto usabilidad de la herramienta, como desarrollos de aplicaciones futuras, como una app móvil que complemente los servicios del portal.
- El Portal Puntos Vuela **es la ventana de la ciudadanía al proyecto**, por lo que la agilidad e **interconexión con otras herramientas será crucial en la definición de la solución**. Además mostrará datos procedentes de otras herramientas del proyecto como Bi-estadísticas, Blog Puntos Vuela, ticketing, etc. (e incluso alguna externa proveniente de servicios de otros organismos de la ADA, como podría ser el portal [www.andaluciavuela.es](http://www.andaluciavuela.es)) ofreciendo toda la información de Centro (sin ánimo de ser exhaustivos: datos físicos y de contacto, calendario de actividades, reservas de espacios, etc.)
- Alta capacidad para compartir. Esta premisa será una referencia en el desarrollo del Portal Puntos Vuela, pues se incentivará desde el propio portal la posibilidad de compartir con usuarios internos y externos de todas aquellas actividades, noticias, eventos que cada usuario considere relevantes para compartir en cualquier ámbito.
- Interfaces claras y descriptivas para usuarios en distintas categorías de uso. Muestra de cuadros de mando (*dashboards*) según perfiles, que permitan hacer seguimiento de aspectos propios de cada usuario.
- El portal ha de mantener la estética del proyecto Puntos Vuela diseñada según el sistema de diseño, “Aplicación del Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía para entornos digitales” que se encuentra publicado en: <https://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/sistema-diseno-manual.pdf>
- El portal web debe estar desarrollado en varios idiomas aparte del español, **al menos inglés**.
- Los usuarios de la Red Puntos Vuela, se lograrán **entre otros medios**, a través de la plataforma de SGU perteneciente a la Junta de Andalucía. Los usuarios existentes en la actualidad también podrán acceder con dicho usuario y clave a los servicios propuestos en este desarrollo. Se incluirá al menos una propuesta de login y obtención de datos de usuario a través de medios actuales como identificación a través de redes sociales, cuentas de correo electrónico, etc.
- Gestión técnica y soporte diario del portal Puntos Vuela actual u otras páginas web relacionadas y servicios derivados.
- Desarrollos evolutivos sobre el portal Puntos Vuela. Especialmente críticas

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 13 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

serán aquellas correcciones/evoluciones derivadas de modificaciones del nuevo sistema de gestión de actividades de Puntos Vuela (Ágora), y el SGU. Así como mostrar información específica en tiempo real proporcionada por estos sistemas y la herramienta de inteligencia de negocios (BI) del CFR.

- Mantenimiento de contenidos y herramientas del portal en explotación en cada momento.
- Adaptación, transformación y desarrollo de páginas web.
- Optimización de desarrollos que impliquen mejora en la eficiencia del portal.
- Mantenimiento, mejora y evolución de las características y utilidades de movilidad del portal, incluyendo la eficiente evolución del diseño web *responsive*.
- Cualquier otra tarea que disponga el Consorcio "Fernando de los Ríos" en el marco del soporte del portal Puntos Vuela en explotación en cada momento, en relación a las actividades del área.

De forma más concreta, el portal Puntos Vuela deberá completarse en los distintos módulos a desarrollar para dar respuesta a las siguientes necesidades por usuarios, tanto de los existentes para su mejora, como de los que hay que desarrollar desde cero:

- **Usuario visitante:** Este tipo de usuario que no se registre en el portal, podrá tener acceso a todo el abanico de servicios del proyecto Puntos Vuela, es decir, la carta de presentación del proyecto a la red: Blog Puntos Vuela, información de centros, noticias destacadas, eventos, etc. Cualquier información, que por parte del CFR, quiera ser difundida de forma pública y general. Para la participación en actividades o para adherirse a un centro, deberá iniciar sesión, para ello se hará una pasarela hacia la plataforma SGU del proyecto Andalucía Vuela de la Junta de Andalucía **o hacia opciones alternativas de identificación y login**. Esta interacción ha de ser atractiva y orientada para que el visitante eventual quiera darse de alta como usuario/a y acceder a las ventajas del Proyecto. Cada propuesta de desarrollo y mejora, deberá contar un análisis completo y diseño de la actual "customer journey", así como del funnel de conversión para incrementar el número de usuarios que al acceder al portal de Puntos Vuela, decida inscribirse como usuario. Este usuario podrá acceder a información general de las actividades y compartir dicha información a través de distintos medios, redes sociales, aplicaciones de mensajería, etc. sin estar dado de alta.
- **Usuario/a Puntos Vuela:** El usuario/a Puntos Vuela, es el tipo de usuario hacia el que se enfoca la actividad del proyecto y por lo tanto, el enfoque final de todo. La persona usuaria del portal Puntos Vuela, para su acceso usará su usuario habitual Puntos Vuela, proporcionado, entre otros, por el sistema de gestión de usuario (SGU) del proyecto Andalucía Vuela de la Junta de Andalucía y se contempla

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 14 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

también de forma alternativa el acceso a través de medios actuales como identificación a través de redes sociales, cuentas de correo electrónico, etc.

Una vez iniciada la sesión en la plataforma podrá acceder a:

- Información de centro(s) asociado(s), cada persona podrá asociarse a uno o varios centros para interactuar de forma concreta con ellos. Esta información el portal la recogerá de la herramienta Ágora que se describe más adelante.
- Información ágil y atractiva de las actividades de centro, cada persona podrá acceder al calendario de actividades programadas de su centro asociado, así como compartir de forma sencilla la información. Esta información será obtenida de la herramienta Ágora.
- Inscripción en actividades de centro, cada ciudadano/a podrá acceder al calendario de actividades programadas de sus centros asociados e inscribirse en ellas, seleccionando previamente el centro al que desea asistir. Esta información y el proceso de inscripción, se realizará en la base de datos de la herramienta Ágora, a través de los servicios web que deberán desarrollar para ello.
- Acceso a todas las zonas públicas del Portal Puntos Vuela, Blog, redes sociales, noticias, cartelería, etc.
- Acceso al portal de formación digital Andalucía Vuela, desde el portal Puntos Vuela, se indicará y se podrá acceder de forma sencilla al portal de formación del proyecto Andalucía Vuela, evitando tener que realizar un segundo proceso de inicio de sesión.
- Acceso a un cuadro de mando interactivo (dashboard) que muestre la información de forma personalizada, con información sobre su participación en actividades, eventos, asesorías, cursos, avance en la estrategia de competencias digitales, etc. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y la herramienta de gestión del dato del CFR (Blestadísticas).
- Sistema de Chat con el agente de innovación local (AIL) del centro asociado. Cada persona, que ha iniciado sesión en el portal, podrá enviar a través de un sistema de chat, mensajes al agente de innovación local (AIL) de su/s centro/s, para poder interactuar directamente con él.
- Sistema de mensajería con el usuario/a (herramienta de fidelización), desde la gestión central del proyecto, se debe poder definir el envío de avisos o mensajes (automatizados y directos) de contacto y fidelización con las personas adheridas al centro. Debe ser posible hacerles llegar de una forma sencilla y visible mensajes personalizados con recomendaciones, felicitaciones, avisos, etc. Los ciudadanos/as con este rol podrán visualizar de forma clara los mensajes que le sean enviados a través de este sistema.
- Reserva de espacios y equipamiento. La ciudadanía a través de su acceso al portal y tras la selección de centro, podrá visualizar un plano de los espacios de centro y un listado del equipamiento, para hacer reservas tanto de los espacios físicos existentes, así como de los dispositivos, disponibles en ese momento. Por lo tanto, una plataforma de gestión de reservas ha de estar disponible para cualquier persona. En la actualidad no existe esta plataforma, por lo que ha de

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 15 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- considerarse esta necesidad.
- Validación de participación en actividades, a través de la identificación en el portal Puntos Vuela y tras la inscripción en las distintas actividades de centro, el usuario podrá ratificar su participación a través del portal Puntos Vuela y su acceso identificado.
  - Perfil de usuario en el que podrá cambiar en todo momento los datos personales, nombre, apellidos, formación, intereses o preferencias, edad, situación laboral, email, etc. Estos datos acompañarán a la actividad de usuario, permitiendo obtener en cada momento datos que se usarán en Blestadísticas para conocer la actividad y participación de los usuarios del proyecto en los centros y en las tipologías de actividades.
  - **Usuario/a AIL:**
    - El usuario AIL, es la persona encargada de la gestión del punto Puntos Vuela. Por lo tanto, además de todas las características del “Usuario/a Puntos Vuela”, tendrá la posibilidad de acceder a los cuadros de mando (dashboards) interactivos de seguimiento, con información de participación de los usuarios asociados a su centro o, a sus actividades. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
    - Adicionalmente, podrá acceder a un dashboard interactivo y personalizado en el que podrá ver el avance de su actividad de centro, su cumplimiento de objetivos o cualquier otra información de interés para el proyecto. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
    - Podrá descargar los informes necesarios para la justificación de la actividad del centro. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
    - En caso de ser necesario, el inicio de sesión con las plataformas de Ágora, Blestadísticas y cualquier otra herramienta transversal al proyecto, será transparente para el usuario una vez iniciada la sesión en el Portal Puntos Vuela.
    - Podrá interactuar a través del sistema de chat con las personas asociadas a su centro. Además, podrá enviar mensajes y anuncios a los mismos usuarios, a través de la herramienta de fidelización, App Puntos Vuela cuando esté desarrollada. Y en caso necesario capturar una conversación y enviarla a la herramienta Ágora, como evidencia de una actividad concreta en la que el usuario está inscrito.
    - Los datos del perfil de usuario AIL se obtienen directamente de Ágora, pero en el perfil del portal Puntos Vuela, el AIL podrá seleccionar preferencias e intereses según las etiquetas definidas, lo que facilitará la asignación de etiquetas de centro en base a la especialización del centro y su inclusión en el grupo de centros de características similares para su coordinación y conexión.
  - **Usuario DT:**
    - El usuario Dinamizador Territorial (DT), es la persona encargada de la supervisión y control de la actividad realizada en los puntos Puntos Vuela que tenga asociados. Este usuario, además de todas las características de los Usuarios Puntos Vuela y AIL, podrá acceder a un cuadro de mando interactivo y

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 16 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

personalizado en el que podrá ver el avance de la actividad de los centros asociados a su perfil, el cumplimiento de objetivos y demás información relevante para el proyecto. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.

- Podrá descargar los informes de los centros asociados a su usuario, necesarios para la justificación de la actividad de los sus centros. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
- En caso de ser necesario, el *login* con las plataformas de Ágora, Blestadísticas, y demás herramientas transversales al proyecto, será transparente para el usuario una vez que hayan iniciado sesión en el Portal Puntos Vuela.
- **Usuario Gestión de Proyecto:**
  - El usuario Gestión de Proyecto, será la persona que desde la central realizará labores de supervisión, gestión, administración, etc. Tendrá acceso a todas las funcionalidades del portal Puntos Vuela.
  - Tendrá acceso a un *dashboard* interactivo y personalizado que permita obtener la información de proyecto relativa a todos los centros (regional y provincial). Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
  - Podrá descargar los informes de centro necesarios para la justificación de la actividad de centro, de forma global y particular. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
  - En caso de ser necesario, el *login* con las plataformas de Ágora, Blestadísticas y cualquier otra herramienta transversal al proyecto, será transparente para el usuario una vez iniciada sesión en el Portal Puntos Vuela.
- **Usuario Consorciado:**
  - El usuario Consorciado, además de tener las funcionalidades de un usuario/a Puntos Vuela, podrá tener acceso a todas las funcionalidades del portal en modo consulta, de los centros de su provincia o de todo el proyecto en función de lo que se le asigne.
  - Tendrá acceso a un cuadro de mando interactivo y personalizado que le permita obtener la información provincial del proyecto relativa a todos los centros de su provincia o de toda la región dependiendo de lo que tenga asignado. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
  - Podrá descargar los informes de centro necesarios para la justificación de la actividad de centro, de forma global y particular, de los centros que tenga asignados. Esta información se extraerá de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
  - En caso de ser necesario, el *login* con las plataformas de Ágora, Blestadísticas y cualquier otra herramienta transversal al proyecto, será transparente para el usuario una vez iniciada sesión en el Portal Puntos Vuela.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar un CMS web (Sistema de gestión de contenidos), sencillo e intuitivo que permita administrar los contenidos dinámicos de la aplicación así como administrar y gestionar la base de datos de los usuarios. **Además, deberá diseñar e implementar cualquier sistema necesario para la interconexión de herramientas y transferencia de datos, nodos, servicios web, etc.**

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 17 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**La empresa adjudicataria trabajará de forma continuada a lo largo del proyecto, en la mejora y desarrollo del funnel de conversión, que optimice la difusión de los servicios en internet y ofrezca un entorno altamente atractivo y con llamada a la acción para la ciudadanía**

Dentro de los desarrollos a llevar a cabo y partiendo del estado previo del portal Puntos Vuela, se desarrollarán los siguientes módulos:

- **Módulo de buzón de contacto:** Se creará un buzón de contacto para cada centro mediante el cual los usuarios podrán enviar mensajes, sugerencias, quejas o dudas al centro, de manera que los AILs podrán tener un feedback constante con los usuarios. Será muy similar a un programa de mensajería. Se busca, de esta manera, facilitar la tarea a los AILs de conseguir participación por parte de los usuarios para una mejora de los servicios prestados.
- **Módulo de encuestas:** Este módulo facilitará la creación de encuestas para tener un feedback directo (y acotado) para mejorar los aspectos que el AIL considere oportunos. Se podrán consultar diferentes estadísticas sobre las encuestas y se ayudará a su difusión. Este módulo se podrá gestionar a nivel de proyecto para el lanzamiento de encuestas y su tratamiento a nivel de proyecto.
- **Módulo de explotación de información:** Se crearán un completo sistema de estadísticas acorde a las necesidades **expuestas por CFR**. De este modo, en una pantalla completamente nueva, dinámica y sencilla se podrán consultar los diferentes parámetros medidos para poder ayudar en la toma de decisiones.
- **Módulo de gestión y reserva de espacios y equipamientos:** Con este módulo se pretende cubrir una de las necesidades más apremiantes para los usuarios del Portal Vuela: poder consultar la disponibilidad de los espacios y equipamientos, así como realizar la reserva de estos. Esto ayudará que los usuarios sean más participativos y que la gestión por parte de los AILs sea mucho más sencilla y fluida. Este módulo, será diseñado en toda su complejidad, para soportar las solicitudes por parte de los usuarios, la gestión por parte de los Agentes de Innovación local de forma organizada y coherente, así como aceptando las limitaciones que por centro se puedan estimar. El interfaz resultante, tanto para la solicitud por parte de los usuarios, como para la gestión por parte de los AILs, será sencilla, clara y ágil. Este módulo estará altamente interconectado con el módulo de inventarios y con la herramienta de ticketing del proyecto.
- **Módulo de Clasificación de centros y usuarios:** Una de las grandes funcionalidades del portal será la de ofrecer servicios y funcionalidades adaptadas a las preferencias de los usuarios y a las características de los

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 18 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

centros. Por lo tanto, será necesario desarrollar un módulo que permita identificar y agrupar a los centros según un modelo de etiquetas basado en el expertise del centro, basado en la tipología de la actividad principal, formación y preferencias del AIL, lo cual permitirá indicar a un usuario con preferencias similares qué centros pueden ofrecer actividades relacionadas con dichas preferencias, estos usuarios también podrán recibir etiquetas de competencias digitales relacionadas con las de los centros, para así poder crear comunidades de desarrollo entre usuarios y centros que generen sinergias y crecimiento tanto de los centros como de los usuarios.

- **Módulo de firmas:** Dado que esta es una parte importante para la correcta administración y organización de los eventos, el nuevo módulo de firmas permitirá la confirmación de la asistencia a eventos o actividades desde diferentes formatos, como el DNI electrónico, el certificado digital o parámetros biométricos, entre otros, todo ello acorde a lo que se necesite por parte de CFR. De esta manera, los usuarios tendrán mucha más facilidad para acreditar su participación y la tarea de los AILs se podrá comprobar de una manera más sencilla y segura.
- **Módulo de inventarios:** Este módulo gestionará junto con la herramienta de ticketing y soporte del proyecto la gestión del inventario del centro. Este módulo permitirá gestionar y controlar la reserva de elementos de centro, así como su seguimiento de disponibilidad en base a la reserva, incidencias, etc. Será clave en el mantenimiento y gestión de los elementos del proyecto en su dimensión global.
- **Módulo de diplomas:** Funcionalidad para que los usuarios descarguen sus diplomas de actividades completadas. Estos diplomas se generarán en el propio portal de Puntos Vuela y será actualizable de forma sencilla el modelo/plantilla del certificado, así como la vinculación a los cursos y actividades cuya finalización y participación oferten la emisión de un diploma acreditativo. Dichos modelos, incluirán las firmas o señales necesarias, que garanticen la validez del diploma emitido.
- **Módulo de Información y Contenidos:** La funcionalidad de este módulo, consistirá en la presentación y gestión de noticias y contenidos. Las noticias e información que se genere por parte del CFR se podrán insertar, diseñar, incluir, modificar y publicar fácilmente gracias a este módulo. El funcionamiento deberá ser similar o insertar cualquier CMS (wordpress, drupal, joomla, etc.) fácilmente accesible con la cuenta apropiada de Comunicación, diseño y maquetación sencillas, inserción automática en la parte de portal dedicada a ello, etc. Mínimo con las características que tiene el sistema de CMS que está utilizando el CFR (Wordpress). Por supuesto y como en todos los desarrollos que se llevarán a

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 19 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

cabo en este contrato, siguiendo los manuales de diseño de portales de la ADA, para mantener la estética corporativa marcada.

A partir de las necesidades de los usuarios se desarrollará un prototipo navegable de bajo nivel para validar la arquitectura de contenidos y el modelo de navegación. Una vez validado este modelo se completará el diseño de la interfaz gráfica del portal conforme al Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía para entornos digitales, que deberá ser verificado y aprobado por el área de Comunicación del CFR.

Para la presentación de los diseños de interfaces de usuario, ya sean *wireframes* o *mockups con look&feel* se usarán herramientas que permitan la visualización de dichos interfaces en pantallas de ordenadores y dispositivos móviles, a tamaño real. Dichos prototipos deberán ser navegables e interactivos y serán accesibles desde cualquier dispositivo electrónico con conexión a Internet y desde cualquier navegador (al menos *Chrome*, *Mozilla Firefox* y *Edge*). El diseño de estas interfaces de usuario deberá realizarse de manera iterativa, en varias etapas con revisiones intermedias por parte de los responsables funcionales del portal específico de Puntos Vuela.

#### Características tecnológicas principales:

- Creación de líneas gráficas, análisis de usabilidad y accesibilidad, poniendo especial hincapié en el diseño web adaptativo (*Responsive-design*). En el marco de la identidad corporativa y modelo de relación de la imagen Vuela. Debido al crecimiento del uso de dispositivos móviles, tanto si son teléfonos móviles como tabletas o portátiles, y con el propósito de ofrecer la mejor experiencia de navegación posible a nuestros usuarios, el nuevo portal tendrá un diseño web adaptable o *responsive* para que se muestre correctamente sea cual sea el dispositivo utilizado para visualizarlo. De esta forma, el nuevo Portal Puntos Vuela estará diseñado y desarrollado para la navegación desde cualquier dispositivo y resolución de pantalla. Es decir, los usuarios podrán acceder a una versión optimizada del Portal Específico de Puntos Vuela.
- Desarrollo o Mantenimiento del sistema de creación de contenidos basado en la tecnología que se oferte, implementación de funcionalidades, gestión de tipos de contenidos y evolución de los mismos para mantener el modelo de compatibilidad que se determine.
- Gestión de la configuración, optimización del rendimiento, así como labores de integración con otras plataformas del CFR, Andalucía Vuela y de la Junta de Andalucía.
- Creación de temas específicos para los sistemas de información basados en la tecnología ofrecida.
- Diseño gráfico de la web para su incorporación en el ámbito gráfico Andalucía Vuela y Puntos Vuela.
- El nuevo portal específico que se determine debe estar centrado en el usuario y

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 20 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

proporcionar los contenidos de la manera más fácil y transparente posible. Para conseguir estos objetivos el diseño se abordará como un proceso de optimización de la experiencia de usuario (UX) de la interfaz de usuario (UI).

- Espacios para cada uno de los **Puntos Vuela integrados en el portal**, espacios de gestión por parte del Perfil AIL de centro, que le permita subir fotografías de centro, de actividades, noticias de centro, encuestas, *feedback*, chat de centro y comunicaciones de cara a las personas adheridas a su centro. A estos espacios podrán acceder e interactuar los usuarios/as adscritos a cada centro.
- Diseño y parametrización de indicadores, para su traslado optimizado con las herramientas principales de gestión y análisis de datos del CFR. Se coordinará de forma periódica el diseño y entrega de datos con la Oficina del Dato del CFR.
- Cada ciudadano, garantizando que accede a recibir información por parte del Proyecto Puntos Vuela, podrá realizar una suscripción para la recepción de noticias, emails, etc. Mediante esta suscripción el usuario recibirá periódicamente en el correo electrónico que indique el boletín con las noticias y novedades sobre actividades y servicios así como otra información de interés de cada centro asociado. El usuario podrá suscribirse a:
  - Información sobre jornadas y eventos organizados por los Puntos Puntos Vuela.
  - Notas divulgativas sobre actividades y servicios ofrecidos por el Proyecto Puntos Vuela.
- El portal permitirá a los perfiles de Usuario Puntos Vuela y superiores, acceder a los **espacios de centro**, así como al equipamiento disponible en las distintas franjas de días y horas y podrá realizar la gestión de reserva de dichos espacios y equipamiento. Esta selección se comunicará (y quedará representada de forma gráfica) al AIL responsable de centro, para que pueda gestionar tanto los espacios como los dispositivos disponibles. Los espacios de centro podrán ser personalizables por los AILs, y por el CFR para conseguir la mejor forma de presentación y conexión con la ciudadanía. Cada municipio contará con su galería de fotos, información, enlaces, accesos a herramientas locales, del ayuntamiento, etc.
- El portal registrará los datos de accesos necesarios para el cálculo de diferentes indicadores orientados a analizar el tráfico web e identificar el perfil de nuestra audiencia. El portal permitirá contabilizar los accesos a páginas html, a descargas de ficheros en diferentes formatos como pdf, xls, shape, zip,..., a servicios interoperables, y para cada una de las aplicaciones y portales integrados de la web. Todos los indicadores deben poder calcularse a distintos niveles de agregación dentro del portal: globalmente para todo el portal, por secciones web dentro del portal, a nivel de producto de difusión, así como otros niveles que se consideren adecuados en base a la estructura y contenido de la nueva web. Entre los indicadores que será preciso medir se encuentran: sesiones, visitantes, visitantes nuevos, visitantes recurrentes, preferencias e intereses, páginas vistas, páginas vistas únicas, duración media de la sesión, porcentaje de rebote, porcentaje de salidas, tecnología-navegador, dispositivos de acceso, promedio de tiempo por página, eventos de descarga, consumo de servicios de descarga, o consumo de

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 21 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

servicios de visualización.

- Espacio de contacto de la ciudadanía con la dirección del proyecto Puntos Vuela, para la comunicación de quejas, sugerencias, incidencias en los centros, etc.
- En el diseño del nuevo portal se pondrán en práctica las técnicas y **principios básicos de la usabilidad web** para que esté totalmente optimizado para la navegación, es decir, que sea un portal sencillo, cómodo e intuitivo para el usuario. Por tanto, se tendrán en cuenta aspectos como la autonomía de navegación, la facilidad de aprendizaje, el uso de las migas de pan, el empleo de direcciones web (*urls*) amigables, una velocidad de carga rápida, o la posibilidad de interacción web a través de los formularios o boletín mensual. Además, respecto a los colores del sitio web y a la tipografía se diseñará en línea con lo especificado en el Manual de Diseño Gráfico para su utilización por el Proyecto Puntos Vuela. La puesta en práctica de estos aspectos de diseño redundará en un mayor número de visitas y una mayor recurrencia, mejora de la imagen de la web, aumento del prestigio de la web, mejor posicionamiento en buscadores y aumento de la confortabilidad del usuario.
- La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles. En este ámbito se deberá cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea. Deberán elaborarse y formar parte de los contenidos del Portal Puntos Vuela las declaraciones de accesibilidad y sus grados de cumplimiento.
- Procesos de **firma a través de Certificado digital, DNI electrónico, NIE, Medios biométricos, a través de procesos de login en el portal Puntos Vuela o en la App, etc.** Se plantearán por parte de la empresa licitante, soluciones que resuelvan, en lo posible, el máximo de casos que pudiesen darse en los Puntos Vuela, para verificar la asistencia a actividades del centro, asesorías, formaciones y eventos, será posible confirmarla mediante un proceso de firma electrónica, a través del Portal Puntos Vuela, en ese mismo momento se producirá inscripción del usuario/a si no se ha inscrito previamente en la actividad, asesoría, formación, etc, a firmar. Los perfiles del proyecto Puntos Vuela para la verificación de las actividades, sin ánimo exhaustivo suelen ser Usuarios/as con: DNI electrónico, certificado digital, NIE, personas con Smartphone, personas sin Smartphone, niños menores de 14 años sin identificación, personas inmigrantes con distintas tipologías de identificación, etc.
- Buscador, el portal contará con un buscador eficiente y optimizado, que permita a los usuarios, realizar búsquedas sobre los centros, actividades, servicios, noticias y documentos e informes que se encuentren en el portal Puntos Vuela, e incluso en la

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 22 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- plataforma de formación digital del proyecto Andalucía Vuela.
- Todas las soluciones tecnológicas aplicadas para el Portal Puntos Vuela, deberán estar **coordinadas y conectadas** a las distintas funcionalidades que puedan ser desarrolladas más adelante para ana App Puntos Vuela, sobre todo aquellas relativas a:
    - Reserva de espacios de centro.
    - Reserva de dispositivos
    - Inscripción en actividades y servicios
    - Firma de asistencia/participación
    - Presentación de resultados o información personal, etc.

Para el desarrollo de todas las características mínimas necesarias, la adjudicataria deberá contar con perfiles dedicados especialistas en cada una de las especialidades incluidas.

Tecnologías a utilizar para implementar el Portal Puntos Vuela:

- PHP 8 y Laravel 9. Para el desarrollo de las funcionalidades y conexiones a base de datos desde el lado del Servidor.
- MYSQL 8. Es la parte principal de la aplicación, ya que a través de una buena gestión de la base de datos y de la información que ésta contenga se facilitan las consultas que los usuarios hagan desde la web.
- HTML 5, CSS3 y Bootstrap 5.2. Para la creación del aspecto visual, la parte que se muestra a los usuarios al entrar en la herramienta web. Para ajustar al máximo los modelos de accesibilidad y usabilidad. Y diseño *responsive*.
- JavaScript y JQuery. Para el control de los eventos y las acciones desde el lado del usuario y pasarlas al lado del servidor, manteniendo una completa interacción entre cliente y servidor.
- Docker versión 20.10. El proyecto deberá estar desarrollado en un contenedor, de forma que se pueda instalar en cualquier ordenador tras una correcta configuración del entorno. Utilizando las tecnologías necesarias para agilizar la configuración del proyecto entre Laravel y Docker (Por ejemplo "laradock").

Las versiones indicadas con esas o superiores de manera que la aplicación una vez finalizada lleve la última versión de cada herramienta utilizada.

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 23 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### Desarrollo del Proyecto:

La ejecución se desarrollará en las siguientes fases:

- **Análisis funcional de los distintos desarrollos y módulos.** Se concretarán las características y funcionalidad de la aplicación. Se analizarán especialmente las conexiones con otros servicios y otras dependencias. La adjudicataria deberá revisar los procesos del Consorcio involucrados en el objetivo de la aplicación, sus usuarios, los materiales y los recursos (documentos, datos, etc.).
- Los desarrollos llevados a cabo para el Portal Puntos Vuela, se realizará siguiendo **metodologías ágiles de gestión de proyectos.**
- **Análisis y diseño de comunicaciones de LOPD** y protección para los usuarios del Portal, acorde con la oficina de protección de datos del CFR, quedarán instaladas en todas aquellas ubicaciones en las que sea necesario la presencia de avisos, aceptación de condiciones, etc.
- **Diseño detallado.** Una vez aprobado el análisis de requisitos, se desarrollará el diseño gráfico en imagen estática (jpg, pdf o png) de las diferentes pantallas de la aplicación, con el fin de validar el aspecto gráfico y visual que guiarán el desarrollo y programación de la aplicación.
- **Desarrollo de la solución.** Una vez aprobados los diseños, se procederá a la personalización y desarrollo de las funcionalidades del Portal Puntos Vuela. La revisión del proyecto será continua, a través de metodologías ágiles para analizar de forma continua los avances y las posibles contingencias que pudiesen surgir.
- **Puesta en marcha y formación.** Una vez finalizados los procesos de desarrollo y aprobados por el CFR se procederá a la formación de los usuarios y la publicación en la red.
- **Mantenimiento correctivo del Portal Puntos Vuela.** Se desarrollará durante al menos **dos años** tras la fecha de entrega, el mantenimiento correctivo y evolutivo del Portal Puntos Vuela.

Será necesaria la **presentación de un detallado plan de análisis, diseño y desarrollo del proyecto**, incluyendo los hitos principales y las fechas aproximadas tras la adjudicación del contrato. Modelos de entregables, objetivos parciales, sistemas de verificación y aprobación de los avances, modelos de los *mockups* y su verificación, etc. Se incluirán en la propuesta técnica, para la definición previa del sistema de seguimiento y calidad del proyecto.

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 24 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

#### 4. Informes periódicos

La adjudicataria deberá realizar una revisión con la periodicidad que se determine por la persona responsable del Consorcio "Fernando de los Ríos" de los trabajos efectuados en la plataforma, cuyos resultados se transmitirán en un Informe que incluya como mínimo los siguientes puntos:

- Informe sobre el evolutivo y/o correctivo realizado, detallando el desglose de tareas y sub-tareas realizadas, incidencias atendidas y los tiempos empleados en cada una de ellas.
- Batería exhaustiva de pruebas realizadas por el proveedor y a realizar por el personal del CFR.
- Propuesta de comunicación a las personas usuarias de las mejoras implantadas.

#### 5. Experiencia de usuario (UX)

La empresa adjudicataria debe realizar una consultoría de UX, con los usuarios finales de los portales objeto de contrato, Ágora y Puntos Vuela, con entrevistas a los usuarios de los diferentes perfiles (ciudadanía, AIL, DT, personal sede, consorciados, etc.).

Lanzar una encuesta de satisfacción sobre la herramienta Ágora, a los usuarios Agente de Innovación Local (AIL) y Dinamizadores Territoriales (DT) que son los perfiles que más utilizan la aplicación y realizar un estudio con las conclusiones para determinar por dónde debe ir orientados los evolutivos del mismo. Sin perder de vista que primará los desarrollos necesarios para adaptar las herramientas a la estrategia de proyecto vigente en cada momento.

#### 6. Consultoría para definir los indicadores de gestión de los portales

Realizar una consultoría que ayude al CFR a definir los KPI más convenientes para medir aquellos factores y variables más importantes para ofrecer un servicio de calidad a través de los portales Ágora y Puntos Vuela y detectar posibles áreas de mejora de los mismos. Lo ideal es dar con la herramientas analítica especializada que más se adapte a nuestra necesidades para la elección de KPI's, la localización de datos objetivos, medibles y relevantes y la obtención de informes sintéticos sobre aquello que se quiere determinar. Una vez seleccionados y definidos los distintos indicadores, se proporcionarán en el formato acordado con la Oficina del Dato del CFR, para su posterior tratamiento en el sistema de BI.

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 25 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 7. Soporte de Sistemas

La empresa adjudicataria deberá proveer soporte y mantenimiento de los sistemas y plataformas que alojan las herramientas objeto de este contrato, con el propósito de mantener la disponibilidad y fluidez de las mismas.

Además, debe hacerse cargo de las actualizaciones a las últimas versiones de los *frameworks*, del software de gestión de base de datos y demás herramientas necesarias para el correcto funcionamiento de los portales.

### 3.4. DESCRIPCIÓN, CALIDAD Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La empresa realizará como mínimo los siguientes trabajos para asegurar la calidad de los servicios solicitados en este pliego:

- Puesta a disposición y entrega de los desarrollos del Portal Puntos Vuela descritos y solicitados en el presente documento, **funcionando y totalmente operativo**. Incluyendo cualquier elemento auxiliar de funcionamiento, tipo *webservice*, conexiones, visibilidades, etc.
- Puesta a disposición y entrega de los desarrollos de la herramienta Ágora descritos y solicitados en el presente documento, **funcionando y totalmente operativo**. Incluyendo cualquier elemento auxiliar de funcionamiento, tipo *webservice*, conexiones, visibilidades, etc.
- Servicios de actualizaciones de software y adaptaciones a cualquier cambio normativo que pueda afectar al proyecto Puntos Vuela.
- Puesta a disposición del CFR de forma periódica, definida con el CFR los distintos entregables generados en cada una de las entregas, en las que se incluyen, desarrollos con sus correspondientes formatos, memorias, actas de seguimiento y análisis. Todo ello a disposición del CFR en formato electrónico editable, en el punto compartido que el CFR determine.
- Formación para que los usuarios de la aplicación puedan hacer uso de ella, rentabilizando sus posibilidades, y en consecuencia garantizando su manejo.

#### 1. Calidad del Servicio

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones del contrato será responsable de alcanzar el nivel de cumplimiento establecido, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento. Se establecen, a continuación, los Acuerdos de Nivel de Servicio:

ANS 1.- Arranque del servicio. El servicio deberá estar activo y en fase de desarrollo y soporte, en el plazo requerido por las condiciones administrativas del proyecto

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 26 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

que no será superior a dos semanas tras la adjudicación definitiva del contrato.

ANS 2.- Disponibilidad. El servicio deberá funcionar 24x7x365, con una **disponibilidad anual mínima del 99,8%**, siendo el adjudicatario el responsable de disponer de las medidas oportunas para garantizar este nivel de cumplimiento.

El periodo de referencia será el correspondiente a 2 años desde el inicio del contrato, mientras permanezca en vigor, según los plazos marcados en el PCAD del presente contrato, en un periodo de 12 meses, prorrogable por otros 12.

En caso de indisponibilidad del servicio por avería o actuación planificada se establecerán y habilitarán las correspondientes páginas de cortesía e información.

No se considerarán, en el cálculo de la disponibilidad, las actuaciones programadas que conlleven paradas, siempre que se comuniquen con la suficiente antelación, no inferior a una semana, y se produzcan fuera del horario establecido entre las 8:00 h y las 20:00 h, de lunes a viernes.

En los supuestos en los que el adjudicatario no cumpla con alguna de las condiciones señaladas en los Acuerdos de Nivel de Servicio referidos en la presente definición de contratación, el órgano de contratación podrá imponer **penalizaciones**:

ANS 1.- Arranque del servicio:

Si el contratista, por causas no imputables al Consorcio Fernando de los Ríos, hubiere incurrido en demora respecto al plazo de inicio de prestación de los servicios, el órgano de contratación podrá optar por la imposición de 60 euros diarios, como mínimo, en concepto de penalización por incumplimiento por demora en el arranque del servicio, sin menoscabo de indemnización por el lucro cesante ocasionado.

ANS 2.- Disponibilidad:

Cuando la disponibilidad del servicio sea menor del 99% se penalizará con lo siguientes porcentajes sobre el precio anual del contrato:

- Un 0,02% para las cuatro primeras horas.
- Un 0,05% para las ocho horas siguientes.
- Un 0,2% para el resto.

## 2. Condiciones de ejecución del contrato de servicios.

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 27 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El adjudicatario está obligado al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a las condiciones técnicas y a las directrices o instrucciones que dicte o señale el Consorcio Fernando de los Ríos para la mejor prestación del servicio.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, y éste no tendrá derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados por la prestación normal del contrato, salvo en los casos de fuerza mayor legalmente establecidos.

En especial, serán obligaciones del contratista los siguientes aspectos:

- Prestar el servicio en la forma establecida en estas prescripciones durante el plazo y con la continuidad requerida, así como cuidar el buen orden del mismo.
- Utilizar los medios personales y materiales adecuados y necesarios para la correcta realización del servicio en sus debidas condiciones.
- Cumplir con las obligaciones, que como empresario, le impone la legislación social y fiscal, respecto al personal a su servicio; las disposiciones en materia laboral, de seguridad social, de seguridad e higiene en el trabajo, bajo su específica y personal responsabilidad en todos los órdenes, quedando el Consorcio Fernando de los Ríos exonerado de responsabilidad en caso de incumplimiento.
- Suscribir una póliza de seguro de responsabilidad civil, en cuantía suficiente, para responder de los daños que pueda causar con motivo de la prestación del servicio contratado. Indemnizar los daños que, en su caso, pueda causar al Consorcio Fernando de los Ríos como consecuencia de la ejecución del servicio.
- Responder frente a terceros del servicio contratado y del desarrollo de su ejecución, así como de los daños y perjuicios de cualquier clase que pudiera causar el personal dependiente de la empresa, interviniendo culpa o negligencia.
- En caso de accidente o perjuicio de cualquier índole ocurrido a su personal o causado a terceros, como consecuencia de la ejecución del servicio, el Consorcio Fernando de los Ríos, queda exonerado de cualquier responsabilidad principal o subsidiaria, civil o penal, responsabilidad que asumirá el contratista.
- El licitador deberá preparar y documentar un plan de calidad para la prestación del servicio, considerando el aseguramiento de la calidad como un proceso horizontal e independiente, pero alineado con el proceso de prestación del servicio.
- El licitador deberá describir en su propuesta su modelo de garantía de calidad y la forma en que lo aplicará al servicio. Los objetivos de este modelo deberán ser: identificar, supervisar y controlar todas aquellas actividades, tanto técnicas como de gestión, que sean necesarias para garantizar que los servicios alcancen el nivel de calidad requerido. O proporcionar evidencias de que las actividades de supervisión y control se han llevado a cabo.

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 28 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- El adjudicatario deberá de presentar toda la documentación y evidencias necesarias, para garantizar que se cumplen los requisitos del ENS, así como de RGPD y el Plan de Igualdad. Estas exigencias son excluyentes y podrían ser motivo de desestimación de la oferta presentada.

### 3.5 CONDICIONES GENERALES

#### 1. Interlocutor de la adjudicataria

La empresa adjudicataria deberá especificar un Jefe de Proyecto que coordinará los trabajos y actuará de interlocutor técnico único, organizará la prestación de los servicios objeto de la contratación, de acuerdo a este pliego de condiciones técnicas, pondrá en práctica las instrucciones del responsable designado por el Consorcio “Fernando de los Ríos” e impartirá las pertinentes instrucciones al personal de la adjudicataria.

#### 2. Representantes del Consorcio “Fernando de los Ríos”

El Consorcio “Fernando de los Ríos” designará las personas responsables para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

#### 3. Forma de resolver las discrepancias en la forma de prestar la asistencia técnica

En caso de existir disconformidades por parte de El Consorcio “Fernando de los Ríos” respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados, lo pondrá en conocimiento del contratista, el cual dispondrá cuanto resulte necesario para su corrección dentro de los TRES DÍAS HÁBILES siguientes.

#### 4. Régimen del personal de la adjudicataria

Todo el personal que la adjudicataria tuviera contratado para la prestación directa o indirecta de los servicios objeto del presente pliego, dependerá en exclusiva de ella, debiendo la adjudicataria cumplir de forma escrupulosa y sin incumplimiento alguno cuantas disposiciones legales y reglamentarias se hallen vigentes, en cada momento, en materia laboral, de seguridad social así como de prevención de riesgos laborales.

La adjudicataria habrá de cumplir y hacer cumplir a todos sus trabajadores la normativa vigente con relación a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y se obliga a impartir los cursos necesarios para el desempeño de su actividad.

Las instrucciones a dicho personal serán dadas por la empresa adjudicataria, según los requerimientos de los servicios contratados.

En el caso de que la adjudicataria incumpla alguna de sus obligaciones de naturaleza laboral y/o seguridad social, será responsable de los pagos que el Consorcio “Fernando

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 29 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

de los Ríos” tuviera que efectuar al ser condenada por resolución administrativa y/o judicial.

### 5. Información de base.\*

El Consorcio “Fernando de los Ríos” facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga en las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione, no será utilizada por la adjudicataria, bajo ninguna circunstancia, para fines distintos de los servicios contemplados en la presente contratación.

### 6. Naturaleza de la prestación.

El objeto del contrato es la prestación de un servicio, el cual lleva aparejado un resultado concreto. La empresa adjudicataria queda obligada a la prestación eficaz de los servicios descritos en el presente pliego, durante la totalidad del plazo de ejecución del contrato, con independencia de los medios materiales o humanos que deba emplear en ello. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

En ningún caso podrá interpretarse que el precio del contrato supone la contraprestación a una hipotética “bolsa de horas”, las cuales, una vez agotadas, liberan al adjudicatario de sus obligaciones, con independencia del resultado obtenido. Por el contrario, el adjudicatario queda obligado a prestar los servicios, durante todo el plazo de ejecución, sin perjuicio de la dedicación de medios materiales y humanos que esto conlleve.

## 3.6. REQUISITOS TÉCNICOS

### 1. Generales

- Se deberá seguir la imagen gráfica y corporativa específica para los trabajos que pertenezcan al mantenimiento evolutivo y correctivo de la plataforma Ágora y portal Puntos Vuela así como en los nuevos desarrollos, conforme a las directrices que marque el Consorcio “Fernando de los Ríos” en el momento de la adjudicación. Según se ha marcado anteriormente.
- Se deberá respetar el lenguaje de género en todas las funcionalidades, páginas y servicios que ofrezca la plataforma Ágora y portal Puntos Vuela.
- Las vistas, secciones y menús de consultas, actualización y/o modificación de datos, deberán adaptarse convenientemente a las funciones de cada uno de los perfiles de usuarios y agentes involucrados.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 30 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Los trabajos sobre el software del proyecto deberán ser lo más independientes posible del entorno tecnológico de soporte (hardware, sistemas operativos,...).
- La empresa deberá demostrar trabajos en proyectos desarrollados utilizando herramientas software como *Wordpress, Liferay, MySQL, PHP, JavaScript y Docker y/o Kubernetes*. Así como los *frameworks Laravel, Symfony*. Se podrá requerir cualquier documentación acreditativa.
- La empresa deberá demostrar trabajos en proyectos desarrollados utilizando metodologías ágiles de gestión de proyectos.

## 2. Cualificación de los medios personales

Las personas asignadas por el contratista para la prestación de los servicios deberán tener la calificación y la experiencia mínima expresada en el presente pliego técnico y en el pliego de Cláusulas Administrativas. Al objeto de contrastar los datos facilitados, El Consorcio "Fernando de los Ríos" se reserva la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de calificación. El licitador deberá aportar las certificaciones "Scrum Master", y de dirección de proyecto, titulación de al menos Técnico Superior en Administración de Sistemas y de Técnico superior de gestión de BD y desarrollo de software. Con esto por lo menos, una de las personas del equipo debe de tener alguna de las certificaciones solicitadas de manera que con todas las personas se cubran todo los perfiles. Así como experiencia acreditada de al menos tres años para cada uno de los perfiles.

La falsedad de los requisitos referidos o del nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, inferida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos y que suponga un incumplimiento de los requisitos de solvencia técnica y profesional requerido será considerada como un incumplimiento en la prestación del servicio.

## 3. Tecnología utilizada

El portal ÁGORA Antiguo utiliza el siguiente entorno tecnológico, que deberá ser contemplado por la adjudicataria para la realización de sus tareas:

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 31 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Servidor web Apache
- Lenguaje PHP
- Framework Symfony
- Doctrine
- Framework Bootstrap
- Webservice REST
- Gestor de base de datos MySQL
- Sistema Operativo Linux
- Balanceo de carga y alta disponibilidad
- Repositorio de control de versiones de los ficheros en SVN o GIT

El portal ÁGORA Nuevo utiliza el siguiente entorno tecnológico, que deberá ser contemplado por la adjudicataria para la realización de sus tareas:

- PHP 8 y Laravel 9.
- MYSQL 8.
- HTML 5, CSS3 y Bootstrap5.2.
- JavaScript y JQuery.

El portal GUADALINFO antiguo utiliza el siguiente entorno tecnológico:

- Liferay 6.2
- Java
- PostgreSQL.
- Apache
- Tomcat

El portal Puntos Vuela utiliza el siguiente entorno tecnológico:

- Docker: Versión 20.10.18
- Laravel 9
- HTML 5, CSS3 y Bootstrap5.2
- Servidor MySql: Versión 5.7.40
- Php 8.0

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 32 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

#### 4. Política de licencias y acceso a las fuentes

Los fuentes y/o archivos de configuración de los desarrollos deben quedar finalmente disponibles para el Consorcio "Fernando de los Ríos", en tal forma que se garantice la posibilidad de corrección y evolución futura de la herramienta **Ágora** y el **portal Puntos Vuela** y todas sus funcionalidades, por parte de otra entidad diferente a la adjudicataria de este pliego.

#### 5. Documentación

La empresa adjudicataria deberá asimismo elaborar o actualizar la documentación necesaria en relación con todos los trabajos que se lleven a cabo, en el formato y forma que establezca el Consorcio "Fernando de los Ríos", que, sin ánimo de exhaustividad, será la siguiente:

- Documentación técnica descriptiva de los trabajos realizados y de los resultados técnicos.
- Documento de arquitectura software.
- Análisis funcionales.
- Diseño de las aplicaciones.
- Documento de despliegue, pruebas, integración e implantación.
- Manual de Usuario, con desglose según los distintos perfiles.
- Manual de uso de administrador.
- Manual de integración de los diversos módulos.
- Distribución de los desarrollos en la plataforma a nivel técnico.
- Manual técnico de mantenimiento, soporte y gestión del sistema.

#### 6. Pruebas, implantación e integración

El adjudicatario será responsable de la realización y documentación exhaustiva de las pruebas de todos los módulos y funcionalidades, debiendo realizar como mínimo:

- Pruebas de cumplimiento de accesibilidad y certificación AA de los módulos.
- Pruebas unitarias.
- Pruebas de integración.

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 33 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Pruebas de carga y estrés.

Deberá establecer en sus instalaciones el entorno de desarrollo necesario para realizar las mencionadas pruebas, siguiendo las pautas establecidas por el Consorcio “Fernando de los Ríos”, con los servidores y sistemas operativos necesarios para que tales pruebas tengan un ámbito relacionado con el entorno de producción de cada herramienta.

El diseño y protocolo de pruebas detallado a realizar será consensuado entre el Consorcio “Fernando de los Ríos” y el adjudicatario con la suficiente antelación a la realización de las mismas.

La ubicación física de las máquinas en las que se ejecutará la aplicación en explotación será una sede indicada por el Consorcio “Fernando de los Ríos”.

El adjudicatario será el encargado, con la colaboración del Consorcio “Fernando de los Ríos”, de llevar a cabo todas las actuaciones de instalación, implantación y puesta en explotación del sistema. En cualquier caso y en todo momento, el adjudicatario deberá facilitar al Consorcio “Fernando de los Ríos” un acceso vía web a su plataforma de desarrollo para que el personal encargado del seguimiento de los trabajos pueda controlar los avances, deficiencias, y pueda detectar posibles errores de concepción sobre las necesidades planteadas desde una fase lo más temprana posible.

## 7. Formación

El adjudicatario deberá asimismo elaborar el material, contenidos y realizar la impartición presencial, vía web y/o en formato vídeo, de los cursos de formación necesarios sobre los desarrollos correspondientes al mantenimiento evolutivo, para aquellos perfiles de usuario que determine el Consorcio “Fernando de los Ríos”.

Para cada nuevo desarrollo o implantación de nueva funcionalidad, se realizará y ejecutará un Plan de Formación a los agentes implicados, cuyo alcance y características quedará descrito en la oferta.

Para la valoración se tendrá muy en cuenta la propuesta por parte del licitante.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 34 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 8. Capacidad

Tanto en la fase de mantenimiento evolutivo, como durante el soporte, el adjudicatario deberá realizar y actualizar periódicamente informes y estudios de la capacidad de los módulos implantados, correlacionando concurrencia de usuarios, volumen de información, tiempos de respuesta e infraestructuras físicas y humanas para su adecuado soporte y mantenimiento en todo momento.

## 9. Alto rendimiento y alta disponibilidad

Los desarrollos implantados en la herramienta Ágora y el portal Puntos Vuela deberán cumplir con todos los estándares de calidad y seguridad del software. Los desarrollos deben estar enfocados a la optimización y un alto nivel de rendimiento de la plataforma, adaptándose a la arquitectura de sistemas que en cada momento sea más adecuada y siempre tras consensuarla con el Consorcio “Fernando de los Ríos”, el rendimiento de la plataforma debe ser una constante en todos los desarrollos e implantación de las nuevas funcionalidades.

Los nuevos desarrollos deberán cumplir las normas de calidad del software según los estándares preestablecidos en el mercado, de forma que el aumento de funcionalidades en los portales no sea un inconveniente en el rendimiento del mismo. Todos los desarrollos deben establecerse de acuerdo a la arquitectura de sistemas, adaptándolos de forma óptima a las especificaciones hardware y permitiendo escalabilidad de usuarios sin impacto en el uso de la aplicación. Todo el proceso de desarrollo e implantación de los desarrollos correspondientes al mantenimiento correctivo y evolutivo correrá a cargo de la adjudicataria.

No se considerará el producto entregado si no cumple el apartado “11. Entregas de código fuente”, del presente Pliego. Además se debe cumplir la normativa de calidad de software cumpliendo los estándares de seguridad, así como de optimización y rendimiento de la plataforma. En ningún momento el rendimiento de la plataforma debe verse degradado por la incorporación de nuevas herramientas o nuevos desarrollos.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 35 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 10. Metodología a aplicar

Se utilizará la metodología de trabajo ágil SCRUM o similar. Todos los trabajos a realizar deberán ser incluidos en un Plan de Proyecto global definiendo claramente hitos y trabajos a realizar. La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Consorcio "Fernando de los Ríos" las herramientas necesarias para su correcta aplicación y seguimiento de la metodología. Dicho Plan de Proyecto deberá ser incluido por el oferente en su oferta, sin perjuicio de que pueda ser modificado de forma consensuada entre el Director de Proyecto y el Jefe de Proyecto de la empresa que resulte finalmente adjudicataria.

Para los desarrollos correspondientes al mantenimiento evolutivo se deberán seguir las pautas establecidas en la metodología de planificación y desarrollo de los sistemas de información y de aseguramiento de la calidad, que será determinada por la Dirección del Proyecto.

Por otra parte, la empresa adjudicataria deberá comprometerse al cumplimiento de los niveles de servicio que se indican en el Anexo I de este pliego, para el proyecto global y para cada uno de los proyectos o subproyectos en que se pudieran dividir los trabajos. Asimismo, la adjudicataria deberá poner los mecanismos necesarios al servicio del Consorcio "Fernando de los Ríos" para que cualquier procedimiento, herramienta, pauta o metodología pueda ser puesta en marcha para la planificación, desarrollo y aseguramiento de la calidad de los sistemas.

Como norma general se aplicarán aquellas pautas y procedimientos establecidos por la Dirección del Proyecto.

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 36 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 11. Entregas de código fuente

La adjudicataria deberá realizar las entregas de los desarrollos según la metodología que el Consorcio “Fernando de los Ríos” determine. El software debe ser seguro y estable y no disminuir el rendimiento de la plataforma en ninguna de sus funcionalidades. Se deberán entregar también los documentos resultantes de los análisis de requerimiento, análisis funcionales, planes de pruebas de los desarrollos y evolutivos realizados, etc.

Las entregas deberán estar totalmente testeadas y probadas (según metodología aplicada) por la adjudicataria, en la plataforma de desarrollo y en el entorno de preproducción, antes de la puesta a disposición para que el personal, que el CFR estime oportuno, valide la/s nueva funcionalidad/es en el entorno de pruebas y determinando que cumple todos los requisitos de la metodología. Una vez que el CFR valide la nueva versión, será la adjudicataria la encargada del despliegue en producción y de realizar la batería de pruebas correspondiente, así como de preparar la comunicación a los usuarios de los nuevos desarrollos e impartir la formación en caso necesario. Las entregas producidas fuera de tiempo según la planificación establecida por el Consorcio “Fernando de los Ríos” producirán una penalización a la adjudicataria, especificada en el apartado “10. Plazos de ejecución y penalizaciones del presente pliego”.

NO se considerará por el Consorcio “Fernando de los Ríos” una entrega final en plazo a los desarrollos NO validados en los tres entornos, desarrollo, preproducción y producción y/o NO entregados con la metodología elegida. Las pruebas de testeo previas a la validación, en la plataforma de desarrollo y la de preproducción, correrán a cargo de la adjudicataria, así como las correspondientes correcciones necesarias hasta alcanzar el objetivo impuesto por el Consorcio “Fernando de los Ríos”. Las entregas que no cumplan los estándares de calidad y seguridad del software, así como desarrollos que provoquen bajo rendimiento en la plataforma serán rechazados automáticamente por el Consorcio “Fernando de los Ríos”, hasta su correspondiente resolución por parte de la adjudicataria. NO considerándose, por tanto, una entrega en tiempo y debiendo aplicar las penalizaciones expuestas en el apartado sobre plazos y penalizaciones descritos en el presente pliego.

El código fuente generado y entregado, se ubicará en un entorno “git” o similar que permita tanto el almacenamiento, disponibilidad de la documentación y disposición de los evolutivos de los desarrollos realizados. Para ello la adjudicataria preparará y mantendrá dicho entorno.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 37 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El Consorcio “Fernando de los Ríos” y la adjudicataria formarán un equipo de trabajo que permita conseguir los objetivos en tiempo y forma.

## 12. Resolución de incidencias

Como norma general, y dado que el número de incidencias variará aleatoriamente de un periodo de tiempo planificado (sprint estimado de dos semanas) a otro, se estima que el número de incidencias resueltas, que requiera un desarrollo específico por sprint, será de un 90% de las incidencias abiertas en el sprint anterior.

## 13. Control económico y de facturación

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una adecuada administración de recursos por parte del adjudicatario y teniendo en cuenta los siguientes extremos:

- Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la expedición de las certificaciones, se comprobará la adecuación del personal contratado a los requerimientos exigidos a los efectos previstos en este pliego.
- En las reuniones periódicas se evaluarán todas aquellas incidencias habidas que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados y hayan repercutido en detrimento y perjuicio de los servicios.

Cuando a juicio del Director Técnico tales incidencias fueran imputables al adjudicatario por falta de responsabilidad, incompetencia, negligencia u otras causas análogas, la facturación quedará minorada por el importe correspondiente, conforme a las penalizaciones establecidas en el contrato y por el coste que suponga para el Consorcio la resolución de dichas incidencias.

El adjudicatario, siempre previa conformidad del Consorcio con los trabajos realizados en la ejecución del contrato, emitirá las facturas en las fechas y con las condiciones establecidas en los pliegos que rigen esta licitación. **Cada factura deberá venir acompañada de un informe que refleje las jornadas trabajadas por cada perfil en ese periodo, indicando las tareas a las que ha estado asignado.**

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 38 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1. INFORMACIÓN DE BASE

El Consorcio “Fernando de los Ríos” facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, es propiedad del Consorcio “Fernando de los Ríos” y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa del citado Consorcio.

### 4.2. Medios materiales

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

### 4.3. Lugar de realización Los trabajos

se desarrollarán de forma habitual en las instalaciones de la empresa adjudicataria. Por petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar puntualmente en las instalaciones del Consorcio “Fernando de los Ríos”

### 4.4. Software comercial

Si para la implantación de las soluciones propuestas a lo largo del desarrollo del contrato se requiriese un determinado software o herramienta que no posea el Consorcio, éste deberá ser proporcionado por el adjudicatario.

Asimismo se deberá justificar en la oferta la necesidad de dicho software, las ventajas que aporta al proyecto e incluir un análisis completo y detallado de los costes, incluyendo modelo de licenciamiento, costes de licenciamiento y costes de mantenimiento de las licencias (teniendo en cuenta el número de usuarios previstos) e incluso posibles costes de soporte que pudieran ser necesarios aún en el caso de tratarse software libre.

Los costes de licenciamiento, mantenimiento de licencia y soporte deberán correr por cuenta del adjudicatario durante todo el tiempo de desarrollo del proyecto. Asimismo se deberá incluir una formación adecuación para el personal técnico del Consorcio.

### 4.5. Propiedad intelectual de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Consorcio “Fernando de los Ríos”, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 39 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Consorcio “Fernando de los Ríos”, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente al Consorcio “Fernando de los Ríos”.

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

#### 4.6. Seguridad

Las proposiciones 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, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que la categoría de seguridad de este sistema es BÁSICA. Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna del Consorcio “Fernando de los Ríos” en materia de Seguridad TIC.

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

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 40 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

#### 4.7. Sobre el uso de certificados y firma electrónica

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección: <http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

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

#### 4.8. Interoperabilidad

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

El sistema implantara los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

#### 4.9. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 41 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En particular, se perseguirá:

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

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

**B.** En el caso de que en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía o con el Consorcio “Fernando de los Ríos” por razón de la condición de empleado público.

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

#### 4.10. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía y en el Consorcio “Fernando de los Ríos” tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPD.T.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 42 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

#### 4.11. Metodología

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información SCRUM. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptaran al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicaran en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo del mismo las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

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

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

#### 4.13. Accesibilidad

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

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

Por último, como obliga la normativa se realizará al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 43 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

#### 4.14. Normalización de fuentes y registros administrativos

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

#### 4.15. Apertura de datos

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

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

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

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 44 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

#### 4.16. Apertura de servicios

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

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

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

#### 4.17. Garantía de los trabajos

El adjudicatario deberá garantizar por el plazo estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares los productos o servicios derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción total de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período, sin coste añadido alguno para el Consorcio “Fernando de los Ríos”, los cambios necesarios para solventar todas las deficiencias, omisiones y/o errores detectados que sean imputables a la empresa adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones del sistema, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego, y se establece un período de garantía adicional de 3 meses que empieza a contar a partir de la puesta en producción de la solución a dichos fallos.

#### 4.18. Tratamiento de datos personales

Se encarga al adjudicatario el tratamiento de los datos necesarios para la prestación de los servicios contratados.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 45 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El adjudicatario realizará el tratamiento cumpliendo la normativa en materia de protección de datos. Particularmente, el adjudicatario deberá evaluar los posibles riesgos derivados del tratamiento e implantar y mantener las medidas técnicas y organizativas apropiadas, garantizar la protección de los derechos de las personas afectadas y disponer de los conocimientos y recursos necesarios. Se llevará a cabo un proceso de verificación, evaluación y valoración regular de las medidas destinadas a garantizar la seguridad del tratamiento. El adjudicatario deberá atender las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD en los plazos legales.

El adjudicatario garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente. Se mantendrá a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación anterior y se garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la normativa de datos de carácter personal, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones del Consorcio, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos al Consorcio "Fernando de los Ríos" en el momento en que ésta lo solicite.

## 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

### 5.1. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo **mínimo** ofertado por el licitador estará compuesto por los siguientes perfiles técnicos, indicando el % de dedicación mínima al proyecto:

- *Un perfil "Jefe de proyecto-Analista-programador" (900 horas aprox. 50% de dedicación)*

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 46 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Un perfil “Analistas – programadores” (1800 horas, aprox. 100% de dedicación)
- Un perfil “Analistas – programadores” (580 horas, aprox. 30% de dedicación)
- Perfil “Diseñador gráfico/ Marketing/Experiencia Digital ” (200 horas, aprox. 11% de dedicación)
- Perfil “Administrador de sistemas” (100 horas, aprox. 5,5% de dedicación)

Para los puestos del perfil “Analista – Programador” se requiere:

Analista-Programador	
Titulación	Titulación universitaria técnica o superior.
Experiencia	Experiencia de, al menos, 3 años como programador TIC. Deberá demostrar experiencia en programación en PHP, <i>Laravel</i> , <i>Liferay</i> y <i>Symfony</i> , <i>gestión de BBDD</i> , <i>MySQL</i> , <i>Docker</i> y/o <i>Kubernetes</i> , <i>HTML</i> , <i>CSS3</i> y <i>Bootstrap</i> <i>JavaScript</i> , <i>JQuery</i> , <i>Wordpress</i> así como experiencia en el sector de la administración pública.
Conocimientos	<p>Conocimientos en la definición funcional y su traslación a plataformas tecnológicas de las operaciones típicas de desarrollo de proyectos TIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos sobre los múltiples lenguajes y frameworks, protocolos http y https, diversas herramientas, librerías, interconectividad, APIs</li> <li>• Conocimiento y experiencia en tecnologías de presentación y tratamiento de datos y metadatos: HTML, XML, XSL, CSS, o tecnologías equivalentes.</li> <li>• Sólidos conocimientos de bases de datos relacionales.</li> <li>• Conocimientos sobre interacción basada en eventos (event-based interaction), seguridad y rendimiento.</li> <li>• Conocimientos de las distintas herramientas TIC de soporte a la gestión de proyectos que hay en el mercado.</li> <li>• Se deberá demostrar y acreditar trabajo en proyectos relacionados con portales web en PHP y JAVA y trabajos en la administración pública.</li> <li>• Imprescindible experiencia demostrable de trabajo bajo una metodología ágil, especialmente SCRUM.</li> </ul>

Conorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.conorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

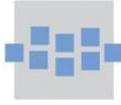
P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia avanzada en las tecnologías: Base de datos MySQL y postgreSQL, CSS, HTML5, PHP, Symfony, Liferay jQuery, Bootstrap, Web Service Rest, SVN, GIT y algún servidor de automatización como Docker y/o Kubernetes y Jenkins.</li> </ul>
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de comunicación, relación, empatía y flexibilidad.</li> <li>Deben tener un perfil multidisciplinar, con capacidad de diseño para encontrar la mejor manera de presentar la información, según los objetivos de la aplicación.</li> <li>Gran capacidad de análisis, metódico y con capacidad de organización.</li> <li>Capacidad para dar soluciones a problemas que se presenten.</li> <li>Mentalidad y compromiso con el proceso de integración continua.</li> </ul>
Certificaciones	Se valorarán certificaciones técnicas asociadas a las tecnologías necesarias para definir, parametrizar e implantar una herramienta TIC de soporte a la gestión de equipos, proyectos y metodologías ágiles de trabajo, Liferay, Laravel, etc.

Para el puesto del perfil "Experto/a en Marketing/Experiencia Digital" se requiere:

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPD.T.  
x/2024



Experto/a en Marketing/Experiencia digital	
Titulación	Licenciatura / Máster en Marketing, Administración o Negocios Digitales. O Titulación Superior con acreditación o certificación en Marketing Digital
Experiencia	Experiencia de, al menos, 3 años en proyectos de <i>ecommerce</i> , UX y CRO.

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 49 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Responsabilidades	<p>Diseñará y administrará activos digitales para la maximización del número de usuarios/as en las diferentes etapas del funnel de conversión en la web y aplicaciones relacionadas del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar como el principal responsable de crear, mejorar, entregar y administrar la experiencia digital del cliente en la web / aplicación y puntos de contacto en el modelo de negocio y mejorar continuamente las métricas de participación, satisfacción y conversión del cliente.</li> <li>• Trabajar en estrecha colaboración con el resto del equipo de desarrollo para asegurar una experiencia de usuario efectiva bajo una metodología de mejora continua. Requerirá aplicación de metodología ágil.</li> <li>• Diseño de la estrategia y supervisión del proyecto digital, realizando un seguimiento de los informes y métricas diarias que ayuden a la empresa a mejorar la experiencia y el rendimiento de todos los customer journeys.</li> <li>• Evaluar el comportamiento de análisis de sitios web / aplicaciones y crear una solución para aumentar el valor del ciclo de vida del cliente y el ciclo de vida de la experiencia digital.</li> <li>• Trabajar con el departamento de TI y de Comunicación para garantizar la orientación sobre mensajes clave, objetivos, experiencia general y actitudes de los consumidores.</li> <li>• Diseñar el <i>customer journey</i> basado en una mentalidad impulsada por el conocimiento de los datos para lograr una mejora en la conversión, el compromiso y el desarrollo de la plataforma con filosofía CRM.</li> <li>• Identifica brechas y genera nuevas ideas que aumentan la participación de mercado, mejoran la experiencia del cliente e impulsan el crecimiento del modelo de negocio electrónico, además de garantizar que todas las comunicaciones digitales se puedan medir y rastrear correctamente en las herramientas de análisis.</li> </ul>
-------------------	---

<p>Conocimientos y habilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Participar en proyectos de analítica, web y CRM.</li> <li>● Familiaridad y comprensión de KPI digitales, fundamentos web y estrategias de adquisición.</li> <li>● Experiencia en desarrollo de proyectos, análisis competitivo y metodología ágil.</li> <li>● Excelentes habilidades de comunicación escrita y verbal.</li> <li>● Herramientas y conocimientos: Google Analytics / Google Optimize &amp; AB Testing / GTM / Gestión de aplicaciones / Seguimiento de la gestión de proyectos / UX / Diseño de interfaz de usuario / Customer journey</li> </ul>
<p>Certificaciones</p>	<p>Se valorarán certificaciones técnicas asociadas a las tecnologías y conocimientos necesarios</p>

Con la finalidad de una mejora en la calidad y eficiencia de las actividades, los integrantes del equipo de trabajo que la empresa adjudicataria defina para el desarrollo de las tareas, deberán ser fijos durante el tiempo que esté vigente el presente contrato. Cualquier cambio en dicho equipo deberá ser notificado y aprobado por el Consorcio "Fernando de los Ríos".

Será el Consorcio "Fernando de los Ríos" el que defina la necesidad de que el equipo de trabajo desarrolle su labor en sus instalaciones, coincidiendo con alguna situación que lo requiera. Determinará además la duración que deba tener cada una de esas fases, teniendo como finalidad la consecución de resultados con mayor calidad y cumpliendo la planificación propuesta.

Corresponde al Consorcio "Fernando de los Ríos" la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa justificada para ello.

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
 Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
 Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
 Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
 DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
 CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
 PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
 x/2024

El Consorcio “Fernando de los Ríos” fijará reuniones periódicas con el contratista con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias y el grado de cumplimiento evolutivo de los objetivos e indicadores que se produzcan en la ejecución del contrato. El contratista estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que éste designe, en las reuniones de seguimiento definidas por el Consorcio “Fernando de los Ríos”, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del contratista, a los efectos de poder facilitar su asistencia. El adjudicatario deberá garantizar la asistencia de los miembros del equipo siendo a su cargo los gastos de desplazamiento, hospedaje y manutención en los que deban incurrir.

## 5.2.DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El Consorcio “Fernando de los Ríos” designará un responsable del proyecto, para cada uno de los servicios objeto de este pliego, que será el órgano capacitado para interpretar el presente pliego y demás condiciones establecidas en el contrato, siendo sus funciones y responsabilidades:

1. Dirigir, supervisar y coordinar la realización y prestación de los servicios.
2. Aprobar la realización de los servicios.
3. Velar por el nivel de calidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos e indicadores asociados a los mismos.
4. Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el equipo de trabajo a lo largo del desarrollo de la prestación de los servicios.
5. Asegurar el seguimiento de la prestación de los servicios.
6. Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este pliego.
7. Aprobar la participación en el proyecto, de las personas aportadas por la empresa adjudicataria, para formar el equipo de trabajo, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo, si a su juicio, su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o cumplimiento de objetivos e indicadores en la realización de los servicios.
8. Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada en la prestación de los servicios.
9. Aceptación de los informes periódicos de seguimiento. Se elaborarán periódicamente documentos de seguimiento intermedio del proyecto, en los

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 52 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

que se valorará su avance en las diferentes etapas y el grado de cumplimiento de los objetivos prefijados.

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

Si el desarrollo real de los servicios previstos en el presente pliego exigiera, en algún caso, una contribución neta de recursos humanos inferior a la ofertada, el adjudicatario queda obligado a poner los recursos restantes al servicio tareas homólogas señaladas por el CFR, para las que se precise una preparación y experiencia similares, siempre en el ámbito del proyecto.

Las personas que emplee la adjudicataria en la prestación del servicio deberán dispensar trato agradable con los usuarios/as y disponer de capacidad de trabajo en equipo.

Caso de que por cualquier circunstancia (vacaciones, enfermedad, baja laboral, etc.) alguna de las personas destinados por la adjudicataria para la prestación del servicio y realización de los trabajos no pueda desempeñar el servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria está obligada a sustituir a dicha persona por otra de idéntico perfil y preparación así como a comunicar dicha sustitución con la antelación que sea posible. En el caso de que esta sustitución no sea posible en ese momento, la adjudicataria debe ampliar el periodo de ejecución por el tiempo perdido o añadir algún recurso adicional que permita recuperar dicho periodo antes de la finalización del contrato. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y su experiencia, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución inmediata del mismo, la aplicación de las penalizaciones estipuladas y, en su caso, la resolución del contrato.

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte del Consorcio "Fernando de los Ríos",

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 53 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

Todos los aspectos relativos a la gestión y programación de las tareas a realizar así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas serán llevados a cabo por el Consorcio "Fernando de los Ríos" a través de la persona que se designe para ello.

En cualquier caso, y con independencia de la ubicación física de trabajo, el licitador proveerá a los miembros de su equipo de trabajo de todos los medios técnicos, de transporte, informáticos, comunicaciones, etc., necesarios para el correcto desempeño de sus funciones en consonancia con los requerimientos del CFR.

## 6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria acepta expresamente que los derechos de los trabajos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Consorcio "Fernando de los Ríos", con exclusividad y a todos los efectos, incluido el de cesión.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados y en particular los programas fuente (todo el código fuente será entregado al Consorcio "Fernando de los Ríos"), ejecutables o cualquier otro componente desarrollado como resultado del objeto del contrato serán entregados como software libre bajo licencia GPL.

Por parte de la adjudicataria, no se hará uso de los resultados de los trabajos bajo ningún concepto, y sólo serán utilizados como referencia o como base de futuros trabajos, cuando se disponga de la autorización expresa, por escrito, del propietario de los mismos.

Quedarán en propiedad del CFR tanto la asistencia o servicios recibidos como los derechos inherentes a los trabajos realizados, su propiedad industrial y comercial, reservándose el CFR su utilización, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por el CFR y éste, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

En particular, todos los registros, usuarios/as creados, contraseñas y demás datos necesarios para el uso de los servicios de dinamización telemática serán propiedad del CFR y a la conclusión del servicio, la empresa facilitará la información necesaria y no continuará utilizando dichas cuentas o registros.

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 54 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático al CFR todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva al CFR, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

## 7. DERECHOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Los proveedores y prestadores de servicio del CFR se comprometen a que ni durante la prestación de los servicios que se le contraten, ni en los años posteriores a la finalización de los mismos, usarán para sí, ni divulgarán o comunicarán por cualquier medio, directa o indirectamente, a otra persona, empresa o entidad, cualquier información confidencial o sujeta a derechos de propiedad intelectual del CFR a la que haya tenido acceso, excepto cuando dicha información sea de dominio público o el CFR diese previamente por escrito su autorización al uso, divulgación o comunicación de una información concreta.

Los diseños y desarrollos de procesos del CFR, así como los diseños y desarrollos de aplicaciones llevadas a cabo por los proveedores contratados por el CFR para esta tarea, serán propiedad del CFR, salvo que se acuerde por escrito lo contrario.

## 8. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los proveedores y prestadores de servicios están obligados a guardar secreto respecto a cualquier información a la que puedan acceder del CFR.

Los proveedores que trabajen con el CFR se comprometen a aplicar todas las medidas de seguridad, tanto técnicas, como organizativas de acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanente de los servicios y sistemas de tratamiento de la información. Asimismo, deberán realizar una revisión regular de la eficacia de las medidas de seguridad implantadas.

En los casos que el proveedor preste servicios de hospedaje de información del CFR o realice venta o desarrollo de aplicaciones informáticas, deberá indicar claramente las medidas de seguridad que tiene implantada la aplicación desarrollada o vendida y/o el servicio de hospedaje de la información que presta.

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 55 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El CFR podrá autorizar a sus proveedores que puedan contratar con terceros los trabajos que sean necesarios para realizar adecuadamente la prestación del servicio contratado. Para ello, el proveedor deberá informar previamente al CFR de la parte del servicio que va a ser subcontratada y los datos de la empresa subcontratista y **deberá obtener de forma previa la autorización del CFR para realizar dicha subcontratación**. En los casos en los que se autorice la subcontratación, el proveedor asumirá la responsabilidad de que el tercero subcontratado cumpla con la legislación vigente en materia de protección de datos y con las medidas de seguridad e instrucciones establecidas por el CFR para el tratamiento.

Los proveedores que presten servicios que no requieran tratamiento de la información, especialmente si lo realizan en las instalaciones del CFR, se comprometen a informar y a hacer cumplir a su personal la obligación de guardar el deber de secreto respecto a cualquier información o datos personales a los que pudieran acceder durante la realización de los trabajos contratados.

Los proveedores que presten servicios en las instalaciones del CFR se comprometen a enviar la relación de trabajadores/as que van a realizar dichos trabajos de forma previa a la realización de los mismos.

Los proveedores se comprometen a que todo su personal tenga la debida formación en materia de protección de datos y adquieren la responsabilidad de garantizar que las personas autorizadas para tratar o acceder a datos del CFR se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Asimismo, mantendrán a disposición del CFR la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.

El CFR, con el objetivo de comprobar que las medidas de seguridad están correctamente implantadas y se llevan a cabo en los proveedores, podrá realizar los controles e inspecciones que considere oportunos, para lo cual acordará con el proveedor la planificación de la inspección o auditoría a realizar.

Los proveedores se comprometen a comunicar de forma inmediata y en cualquier caso en un plazo no superior a las 24 horas, a la dirección de correo electrónico [delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es](mailto:delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es), cualquier incidente de seguridad que pueda ocurrir durante la prestación del servicio. Asimismo, deberán incluir en la comunicación del incidente una descripción del mismo, si el incidente afecta a información y en su caso, qué tipo de información ha resultado afectada, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Los proveedores que presten servicios de tratamiento de información y de datos personales del CFR que realicen la función de encargados de tratamiento, se comprometen además a:

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 56 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Firmar un contrato de encargado de tratamiento que incluya la identificación de la información afectada y las estipulaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD.
- Analizar si deben nombrar un Delegado de Protección de Datos y en su caso, comunicarlo al CFR.
- Tratar sólo y exclusivamente la información que el CFR haya puesto a su disposición indicando claramente las categorías de datos y de los interesados que están autorizados a tratar.
- Llevar un registro de las actividades de tratamiento que realiza para el CFR.
- Tratar la información y los datos personales que el CFR haya encargado tratar sólo y exclusivamente para la finalidad del encargo, no pudiéndola usar para otro fin distinto ni comunicarla a terceros sin la autorización del CFR. En los casos que el prestador de servicios incumpla estas obligaciones será considerado responsable y podrá ser sancionado.
- Devolver la información al CFR o comunicarla a quien el CFR le indique (principio de portabilidad) una vez finalizada la relación contractual establecida entre las partes. Asimismo, deberá seguir las instrucciones que el CFR haya dictado respecto al borrado de los datos o a la conservación de los mismos, debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación del servicio.
- A informar inmediatamente al CFR si observan que alguna de las instrucciones que haya recibido por parte del CFR para realizar el tratamiento de datos infringe el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) o cualquier otra disposición en materia de protección de datos.
- Asistir al CFR, siempre que sea posible, para que pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tenga por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados.

Los proveedores que trabajen con el CFR aceptan y se comprometen con el cumplimiento de los deberes de confidencialidad, seguridad de la información y cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual descritos anteriormente.

El incumplimiento de estos deberes por parte de los proveedores podrá generar además de responsabilidad contractual, la responsabilidad de índole civil, penal o administrativa que corresponda con arreglo a la legislación vigente. En todo caso, será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de la misma.

## 9. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 57 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento General de Protección de Datos informamos de lo siguiente:

Identidad del responsable: Consorcio Fernando de los Ríos (CFR) con NIF número Q1800620E y domicilio en: Avda. del Conocimiento nº 33 – 1ª planta; Parque Tecnológico de la Salud; 18016 Granada. Teléfono: 958 897289 Correo electrónico: [info.cfr@guadalinfo.es](mailto:info.cfr@guadalinfo.es).

Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en la siguiente dirección: [delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es](mailto:delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es)

En el CFR tratamos la información de nuestros proveedores y de las personas de contacto o de representación de los mismos con la finalidad de realizar la contratación de los servicios y el seguimiento de los contratos firmados, así como el control de la facturación y el pago de los servicios contratados. Los datos se conservarán mientras se mantenga la relación contractual o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos se comunicarán a los registros públicos de contratos de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente de contratos del sector público. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en el CFR estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. Asimismo, puede solicitar, en el caso que procedan, los derechos de oposición, limitación al tratamiento y portabilidad de sus datos, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos. Para ejercer sus derechos de protección de datos deberá dirigirse al CFR mediante correo electrónico a la dirección [delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es](mailto:delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es) o en su defecto mediante correo postal a la dirección del responsable, debiendo acreditar en cualquier caso su identidad mediante documento identificativo. Asimismo, le informamos que tiene el derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) y, de forma previa, ante el Delegado de Protección de Datos del CFR en la dirección [delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es](mailto:delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es).

## 10. GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El periodo de garantía comprenderá los 24 meses posteriores a la aceptación y recepción de los trabajos. Durante dicho período se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados.

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 58 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Así mismo, durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, asistencia "in situ" en las instalaciones que el Consorcio determine.

## 11. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES

El plazo de ejecución del contrato será de DOCE MESES. Se prevé específicamente la posibilidad de prorrogar este plazo por otros doce meses.

La adjudicataria elaborará y remitirá al CFR, a lo largo de los 15 primeros días de ejecución del contrato, un cronograma pormenorizado con detalle de los trabajos y servicios a realizar en cada fase del proyecto, detallando para cada una de ellas objetivos, hitos e indicadores cuantitativos de detalle a conseguir en cada una de esas fases. En dicho plan de trabajo se detallará asimismo la naturaleza y descripción de los entregables, documentación y resultados concretos a obtener en cada fase, con la finalidad de garantizar que la ejecución de los trabajos objeto del pliego se realicen y entreguen en los plazos y fechas establecidas. Es importante, que dicho plan contenga un análisis de marketing digital para la orientación de los futuros desarrollos objeto del contrato.

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento de los plazos establecidos, el CFR podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 1 euro por cada 1.000 euros del precio del contrato (IVA excluido). Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y su cuantía no podrá ser superior al 10 % del presupuesto del contrato.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 % del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

Si el retraso fuese producido por motivos no imputables al contratista y éste ofreciera cumplir sus compromisos dándole prórroga del tiempo que se le había señalado, se concederá por el "Fernando de los Ríos" un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor.

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 59 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 12. INSPECCIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

La Dirección de los trabajos, en caso de disconformidad con la calidad de los resultados, elaborará un informe detallando los incumplimientos y/o defectos observados. El informe elaborado será remitido al adjudicatario para que subsane dichos incumplimientos y/o defectos en el plazo máximo de quince días tras su recepción. Concluido el plazo y en el caso de que no se hayan subsanado los incumplimientos y/o defectos observados, podrá mediar la resolución del contrato si la Dirección de los trabajos así lo considera, no procediendo a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato.

## 13. ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La persona responsable nombrada por el Consorcio "Fernando de los Ríos" para la supervisión del contrato procederá a la recepción y aceptación de todos los resultados y productos de los trabajos y servicios objeto de este pliego.

Para dicha recepción y aceptación, el contratista estará obligado a prestar satisfactoriamente todos los servicios descritos, con los perfiles propuestos en la oferta (siempre y cuando el Responsable de los trabajos no solicite una sustitución), y a entregar los productos finales de los trabajos, paquetes software, etc. y la documentación acordada cumpliendo plazos, fases, hitos y requerimientos establecidos.

La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los documentos, archivos y resultados de los trabajos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos siempre que cuente para ello con la autorización expresa por escrito de la Dirección del Proyecto en el Consorcio "Fernando de los Ríos".

Cuando existan disconformidades con la prestación de servicios, el Responsable del Consorcio "Fernando de los Ríos" emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto. No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación de servicios de asistencia.

A no ser que el Responsable de los Trabajos del Consorcio "Fernando de los Ríos" indique otra cosa:

- a) En lo relativo a los trabajos de diseños, desarrollos y adaptaciones software, en cada uno de los hitos parciales y fases, y otros que puedan acordarse entre las partes, la empresa adjudicataria deberá entregar, al Consorcio "Fernando de los Ríos":

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda. Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 60 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Copia en soporte electrónico de todos los programas y desarrollos realizados por la empresa adjudicataria en cada período / fase de los trabajos, con instrucciones exactas de instalación, configuración y parametrización en su caso.
  - Las versiones correspondientes actualizadas de todos los documentos y manuales indicados en los apartados correspondientes de este pliego, con anexos que detallen los procesos de pruebas realizadas según el “Plan de validación y pruebas” preparado por la empresa adjudicataria y consensuado con el Consorcio "Fernando de los Ríos".
- b) En lo relativo a los trabajos de soporte y mantenimiento correctivo, la empresa adjudicataria deberá entregar al Consorcio "Fernando de los Ríos":
- Informes mensuales de las incidencias atendidas, con el contenido y formato que el Responsable de los Trabajos del Consorcio "Fernando de los Ríos" determine.

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 61 / 70
VERIFICACIÓN	NjyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 14. PRECIO DEL CONTRATO

Se establece el siguiente presupuesto máximo de licitación atendiendo a los 12 meses de ejecución:

Presupuesto de licitación:	150.000 €
IVA (21%):	31.500 €
Total:	181.500 €

El contrato podrá ser prorrogado por otros 12 meses.

La oferta presentada por los licitadores deberá contener separadamente el precio de la ejecución del contrato, el I.V.A. y su suma. La oferta económica deberá adaptarse al modelo propuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige la licitación.

## 15. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La propuesta se deberá entregar en sobre en soporte digital. La documentación a presentar por los ofertantes interesados deberá seguir el modelo que figura en el ANEXO II, respetando en todo momento esa estructura.

Se permite la inclusión de más sub-apartados para una mejor organización de la documentación.

El límite máximo para los puntos del 1 al 7 son 60 páginas con un tamaño de fuente de 11pt. El punto 8 puede tener tantas páginas y anexos como se desee, aunque no serán valorables en la oferta, su objeto es meramente informativo. Se valorará de forma positiva la concreción y síntesis de la descripción de los servicios. Cualquier propuesta que supere el máximo de las 60 páginas, podrá ser descartada o consideradas únicamente las primeras sesenta páginas.

El director del Departamento de Innovación Ciudadana del Consorcio "Fernando de los Ríos" presta su conformidad al presente pliego, en Granada, a fecha de la firma del documento.

El Director de Innovación Ciudadana

Fdo.: Alberto Corpas Novo

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPD.T.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 62 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGWAQH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## ANEXO I

### ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Fijar el protocolo a seguir entre los usuarios, el Consorcio "Fernando de los Ríos" y la empresa adjudicataria en la tramitación de peticiones, el reporte de incidencias, las consultas y las reclamaciones que pudieran surgir durante el funcionamiento de los sistemas.

#### Centro de Atención al Usuario de la red Puntos Vuela

El Consorcio "Fernando de los Ríos" pone al servicio del Proyecto un Centro de Atención al Cliente (en adelante CAU Puntos Vuela) que cuenta con un conjunto de herramientas hardware y software y con un equipo de operadores que permitan llevar a cabo tareas relacionadas con la gestión de incidencias de los Puntos Vuela.

Este CAU será en todo momento el interfaz único de comunicación e interacción para la gestión de incidencias entre los Puntos Vuela (a través de los Agentes de Innovación Local, AIL) y la empresa adjudicataria. En incidencias puntuales la adjudicataria podrá contactar directamente con el AIL del punto vuela, en caso de necesidad.

El horario de atención de dicho CAU fundamentalmente es de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas. Aunque pueden variar para ofrecer el mejor servicio a los centros.

Para cualquier otro tipo de comunicación o traspaso de información, la empresa adjudicataria asignará un único interlocutor que tratará con la persona designada por el Consorcio "Fernando de los Ríos".

#### Soporte de la empresa adjudicataria

Para la asistencia técnica de cualquier tipo de incidencias se seguirán los siguientes pasos:

1. Las incidencias son abiertas desde los centros Puntos Vuela en la herramienta de ticketing, por la persona responsable del centro el Agente de Innovación Local, esta incidencia pasará automáticamente al CAU Puntos Vuela.

- El CAU Puntos Vuela, asignará la incidencia al proveedor que corresponda para su resolución. La adjudicataria debe resolver este tipo de incidencia con los tiempos de respuesta y acuerdos establecidos en este pliego.

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 63 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- La adjudicataria está obligada a usar la herramienta de ticketing (gestión de incidencias del CAU Puntos Vuela), como única herramienta válida de gestión de incidencias desde los centros. Y debe reportar cualquier actuación como comentarios en la misma.
2. Los únicos interlocutores con el adjudicatario serán: el CAU Puntos Vuela y el Consorcio "Fernando de los Ríos", la herramienta de ticketing puesta a disposición de la empresa adjudicataria, será donde se reflejen todas las actuaciones y comentarios indicativos sobre el estado de la incidencia. Esta será la herramienta que mida los tiempos de respuesta ante cualquier tipo de problema encontrado.
  3. Los técnicos del CAU Puntos Vuela, asignan las incidencias al oferente. La asignación de la incidencia a través de la herramienta de ticketing, iniciará el reloj de control de resolución de incidencias.
  4. Los técnicos que la adjudicataria ponga a disposición del Consorcio "Fernando de los Ríos" para el soporte de segundo nivel, deben tener un nivel de formación adecuado a los servicios que se exigen en este pliego, así mismo, la adjudicataria dará la formación correspondiente a los agentes operadores del CAU Puntos Vuela, con el objeto de tener una atención de primer y segundo nivel de calidad y excelencia.
  5. El adjudicatario, en función de los tiempos de respuesta asignados a las distintas prioridades, planificará su actuación para la resolución, para ello realizará el contacto con la persona responsable del centro agente de innovación local, con la intención de coordinar las acciones según los horarios de apertura del mismo y la disponibilidad del responsable. Dicha gestión es necesaria para minimizar los tiempos de resolución.
  8. El trato dispensado a los agentes de innovación local de los centros y a las personas usuarias que se encuentren en el centro en esos momentos, será cordial y respetuoso.
  9. Se confirmarán los diagnósticos proporcionados por los agentes de innovación local y se verificará la incidencia, a ser posible con el responsable del centro.
  10. Una vez confirmada la incidencia y determinada la solución, se procederá a su ejecución realizando las tareas según requiera la gravedad de la incidencia, para resolver el problema.
  11. Una vez realizada la acción técnica, se procederá a la comprobación y testeo del sistema reparado para verificar el buen funcionamiento del mismo. En este paso sería conveniente la colaboración del responsable del centro, para la confirmación de que la incidencia está resuelta, finalmente debe quedar reflejado en la herramienta de ticketing.
  12. La gestión completa de incidencias quedará supeditada al protocolo establecido para tal servicio por el Consorcio "Fernando de los Ríos".

Consorcio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 64 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**Respuesta a la incidencia:**

Los tiempos de respuesta asociados para cada incidencia vendrán dados por la calificación de los mismos en grupos de prioridad.

El Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante, ANS) para las incidencias a resolver por la empresa adjudicataria, se contemplan mediante unos tiempos máximos de resolución de la incidencia, adecuados a la criticidad de las mismas que vienen dados por la siguiente tabla:

- **Prioridad alta:** incidencias de prioridad “Alta”, aquellas que debido a problemas de tipo software o de los sistemas imposibiliten el buen funcionamiento de la herramienta e incluso inoperatividad absoluta.

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **3 días hábiles desde la comunicación de la incidencia.**

- **Prioridad media:** Se consideran incidencias de prioridad “Media” aquellas que ralenticen excesivamente el funcionamiento de la aplicación.

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **5 días hábiles desde la comunicación de la incidencia**

- **Prioridad baja:** Se consideran incidencias de prioridad “Baja”, aquellas que afecten a elementos no habituales de la herramienta por parte de los usuario/as, aquellas que afecten a elementos no críticos de la aplicación y las peticiones de los usuarios de los centros que requieran autorización por parte del personal del Consorcio.

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **6 días hábiles desde la comunicación de la incidencia**

Superado el plazo máximo de resolución y no habiendo resuelto la incidencia de forma justificada, se aplicarán las penalizaciones referidas en el apartado 7 partiendo de los períodos mínimos de respuesta y hasta que la incidencia quede finalmente resuelta.

Consorcio “Fernando de los Ríos”.  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consorciofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 65 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## ANEXO II

### PLANTILLA PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OFERTA
2. RESUMEN EJECUTIVO  
*Resumen de la propuesta técnica, destacando los puntos clave de la misma, la metodología aplicada, los medios técnicos y la relación de mejoras propuestas.*
3. PROPUESTA TÉCNICA  
*Descripción completa, alcance y planificación de los trabajos a realizar y servicios a prestar para cumplir con los requerimientos del presente pliego.*
  - a. ALCANCE DE LA PROPUESTA  
*Descripción del alcance de la propuesta y de los requisitos técnicos generales.*
  - b. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR
    - i. Portal Puntos Vuela, módulos a desarrollar. Plan de análisis, diseño, implementación, pruebas, puesta en producción y formación, incluyendo los hitos principales y las fechas aproximadas tras la adjudicación del contrato. Modelos de entregables, objetivos parciales, sistemas de verificación y aprobación de los avances, etc.
    - ii. Presentación de un detallado plan de análisis, diseño y desarrollo del proyecto,
    - iii. Portal Puntos Vuela. Plan de ejecución del soporte y mantenimiento correctivo y del mantenimiento evolutivo de los nuevos desarrollos en explotación.
    - iv. Herramienta Ágora. Plan de ejecución del soporte y mantenimiento correctivo y del mantenimiento evolutivo de los nuevos desarrollos en explotación.
    - v. Portal Guadalinfo y Agora antiguos. Plan de ejecución del soporte y mantenimiento correctivo.
    - vi. USER EXPERIENCE (UX). *Descripción de los trabajos relacionados con la experiencia de usuario*
    - vii. INFORMES PERIÓDICOS. *Descripción de la propuesta de informes de control de los trabajos llevados a cabo.*
  - c. DESCRIPCIÓN PROPUESTA CUMPLIMIENTO REQUISITOS TÉCNICOS
    - i. METODOLOGÍA A APLICAR  
*Metodología específica aplicada al seguimiento general de los trabajos y al desarrollo de los mismos.*
    - ii. PRUEBAS, IMPLANTACIÓN E INTEGRACIÓN

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 66 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

*Descripción del sistema de pruebas, implantación e integración con otros servicios.*

iii. DOCUMENTACIÓN

*Descripción de la documentación técnica asociada al desarrollo de los trabajos a realizar.*

iv. FORMACIÓN

*Plan de formación a los usuarios de las herramientas*

v. INFRAESTRUCTURA Y MEDIOS TÉCNICOS

*Infraestructuras y medios técnicos ofertados para el soporte.*

d. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES OFERTADOS

*Descripción de servicios no contemplados en los apartados anteriores y que se consideren necesarios para la correcta prestación del servicio*

4. PROGRAMA DE TRABAJO

*Programa de Trabajos con cronograma, calendarios, plazos totales y parciales propuestos para los trabajos, y recursos humanos dedicados en cada período por perfiles técnicos para los trabajos.*

5. EQUIPO DE TRABAJO

*Descripción pormenorizada de los medios técnicos y humanos (detallando currículum y relación nominal del personal asignado) a aportar para el cumplimiento del objeto del presente pliego, con detalle exhaustivo de su experiencia, cualificación o especialidad, y dedicación horaria a los servicios objeto de este contrato.*

6. ACERCA DE <NOMBRE EMPRESA>

*Descripción de la empresa y listado de referencias acreditativas de trabajos realizados similares.*

7. MEJORAS

*Propuesta de mejoras, por considerar que pueden convenir a la realización de los servicios, entendiéndose por tales los incrementos tanto en calidad como en cantidad de la prestación objeto del contrato, y sin que los mismos tengan repercusión económica sobre el precio ofertado. En ningún caso, las mejoras tendrán la consideración de variantes o alternativas.*

8. ANEXOS

*Cualquier otro tipo de información o documentos no reflejados en los otros 7 puntos.*

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 67 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## ANEXO III

### CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA AGORA EN EXPLOTACIÓN

Ágora es una herramienta para la planificación y gestión de la actividad de cada centro o punto Vuela perteneciente a la Red Puntos Vuela. Está dotada de información y opciones para la gestión de centro y su actividad, dando servicio a los Agentes de Innovación Local (AIL, responsable de la gestión del centro), a los Dinamizadores Territoriales (responsables de un grupo de AIL), los gestores del proyecto, así como a los consorciados y demás tipos de usuarios que deban interactuar con la herramienta.

Las características la herramienta, sin ánimo de exhaustividad, contemplan:

- Plataforma tecnológica de alto nivel que permite una modificación e inclusión de paquetes funcionales de forma fácil. Basado en el *framework Laravel*, que permite desarrollar código de forma elegante y simple, haciendo que las actualizaciones y modificaciones de la herramienta sean relativamente sencillas y sobre todo ágiles.
- La solución está basada en la nube, los servidores se encuentran alojados en SANDETEL.
- Aplicación con alta orientación a la usabilidad, tanto usabilidad de la herramienta, como perspectivas de proyecto.
- Conexión ágil con herramientas de gestión de proyecto, para optimizar el flujo de datos y de información entre ellas. La agilidad e interconexión con otras herramientas del proyecto es crucial.
- Interfaces claras y descriptivas para usuarios en distintas categorías de uso. Muestra de cuadros de mando (*dashboards*) según perfiles, que permitan hacer seguimiento de aspectos propios de cada usuario.

De forma más concreta y sin ánimo de exhaustividad, herramienta Ágora está diseñada para dar respuesta a las siguientes necesidades descritas por cada perfil de usuario:

- Usuario/a AIL (Agente de Innovación Local):
  - Realiza las acciones específicas sobre el punto vuela que tiene asociado, para la gestión del mismo. Por ejemplo, actualización de los datos tanto del usuario como del centro, preferencias de visualización, planificación de cualquier tipo de actividad del centro, ya sea asistencia personalizada, una reunión, una formación y/o un evento, etc. Registro de usuarios en las diferentes tipologías de actividades, generación de memorias de actividades, etc.
  - Visualización del calendario para consultar y programar de forma visual.
  - Comunicación de actividades que requieren una difusión por parte del área de comunicación del CFR o incluso por la dirección.
  - Dispone de una serie de recursos de diferentes tipos desde unos repositorios que se alimentan por la gestión del proyecto.

Consortio "Fernando de los Ríos".  
Avda, Conocimiento, 33. 18016 - Granada.  
<http://www.consortiofernandodelosrios.es>  
Parque Tecnológico de la Salud - 18016 Granada  
Tlf: 958897289

P.C.T. Contratación mediante procedimiento abierto,  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PORTAL  
PUNTOS VUELA Y DEL PORTAL ÁGORA. EXPDT.  
x/2024

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 68 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- o Ofrece la posibilidad de realizar consultas de toda la información relacionada con las guías didácticas, recursos, proyectos, actividades de toda la Red Puntos Vuela, información general de los puntos vuela de la red, etc.
  - o Ágora dispone de un cuadro de mando de seguimiento (*dashboard*) en el que podrá visualizar el avance de la actividad de su centro, su cumplimiento de objetivos, participación de los usuarios asociados a su punto Vuela, etc. Parte de esta información está alojada en la propia base de datos de Ágora, pero otra se extrae de la herramienta Blestadísticas del CFR, SGU, o cualquiera de las herramientas transversales del proyecto.
  - o Descarga los informes de centro necesarios para la justificación de la actividad de centro, memorias, etc. Parte de esta información estará alojada en la propia base de datos de Ágora, pero otra se extrae de la herramienta Blestadísticas del CFR, SGU, o cualquiera de las herramientas transversales del proyecto.
  - o El inicio de sesión con algunas de las plataformas de proyecto, Blestadísticas, Portal Puntos Vuela, etc, es transparente para el usuario una vez realizado en Ágora previamente.
- Usuario DT(Dinamizador Territorial):
    - o Además de todas las características de los Usuarios AIL pero para todos los centros de la Red Puntos Vuela que tenga asociados, el usuario DT puede participar en los ciclos de validación de la creación de los diferentes tipos de actividad, proyectos y validación de la actividad una vez cerrada por el usuario AIL y del ciclo de revisión de la memoria de actividades. Así como, cambiar el estado de una actividad creada en alguno de sus centros asociados.
    - o Accede a un cuadro de mando en el que puede ver el avance de la actividad de cada uno de sus centros asociados, el cumplimiento de objetivos, memorias, etc. Esta información se extrae de las plataformas Ágora y Blestadísticas del CFR.
    - o Puede descargar los diferentes informes de las actividades de sus centros asociados, necesarios para la validación de la actividad o para la justificación de la actividad del Punto Vuela. Esta información se extrae de la propia BD de Ágora y/o demás herramientas transversales al proyecto.
    - o En caso de ser necesario, el acceso con alguna otra plataforma, es transparente para el usuario una vez iniciada la sesión en la herramienta Ágora o en el Portal Puntos Vuela.
  - Usuario Consorciado (Observador):
    - o El usuario Consorciado, tiene asociados los puntos vuela de una provincia o de toda la región andaluza. Y tiene acceso a toda la información de la herramienta en modo consulta, para los centros asociados.
    - o Tiene acceso a un cuadro de mando que permite obtener la información provincial del proyecto o regional en función de lo que tenga asignado. Esta información se extrae de la propia base de datos de Ágora y/o demás herramientas transversales al proyecto.

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 69 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- o Puede descargar los informes de centro necesarios para la justificación de la actividad de centro, de forma global y particular. Esta información se extrae de la propia base de datos de Ágora y/o demás herramientas transversales al proyecto.
- o En caso de ser necesario, el registro con alguna otra plataforma, es transparente para el usuario una vez iniciada la sesión en Ágora o en el Portal Puntos Vuela.

- **Usuario Administrador:**

Tiene acceso a toda la herramienta para poder realizar cualquier tipo de operación que sea necesaria. Con el objetivo de parametrizar, configurar, gestionar incidencias o peticiones procedentes de cualquier otro tipo de usuario.

- **Roles de Usuario Adicionales.**

La aplicación dispone de una serie de roles con permisos que se podrán añadir o no, a los roles anteriores y que habilitarán a los usuarios a los que se asignen, en unas funciones específicas, por ejemplo y sin ánimo de exhaustividad, rol de comunicación, de talento, creador de guías, revisor, etc. Además, la herramienta permite añadir nuevos roles en función de diferentes funcionalidades que puedan surgir, de forma sencilla y ágil.

Herramientas tecnológicas utilizadas en la implementación de Ágora:

- PHP 8 y Laravel 9. Para el desarrollo de las funcionalidades y conexiones a base de datos desde el lado del Servidor.
- MYSQL 8. Es la parte principal de la aplicación, ya que a través de una buena gestión de la base de datos y de la información que ésta contenga se facilitan las consultas que los usuarios hagan desde la web.
- HTML 5, CSS3 y Bootstrap 5.2. Para la creación del aspecto visual, la parte que se muestra a los usuarios al entrar en la herramienta web. Para ajustar al máximo los modelos de accesibilidad y usabilidad. Y diseño *responsive*.
- JavaScript y JQuery. Para el control de los eventos y las acciones desde el lado del usuario y pasarlas al lado del servidor, manteniendo una completa interacción entre cliente y servidor.
- Docker y/o Kubernetes. El proyecto deberá estar desarrollado en un contenedor, de forma que se pueda instalar en cualquier ordenador tras una correcta configuración del entorno. Utilizando las tecnologías necesarias para agilizar la configuración del proyecto entre Laravel y Docker y/o Kubernetes (Por ejemplo "laradock").

Las versiones indicadas son esas o superiores de manera que la aplicación una vez finalizada lleve la última versión de cada herramienta utilizada.

CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		10/07/2024 09:26:49	PÁGINA: 70 / 70
VERIFICACIÓN	NJyGwAQHH9gZH3oVMA3091CSU7SavG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	