

MEMORIA JUSTIFICATIVA

Expediente: CONTR 2024/687381

Título: Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo y Evolutivo, de las Herramientas Tecnológicas: Portal Puntos Vuela y Portal ÁGORA. (Expediente 2/2024)

Localidad: Granada

Código NUTS lugar principal de ejecución: ES61 (Andalucía)

Código CPV:
 72200000-7 Servicios de programación de software y de consultoría
 72212224-5 Servicios desarrollo software de edición de páginas web
 72212771-4 Servicios desarrollo de software de utilidades generales
 72212783-1 Servicios desarrollo de software de gestión de contenido

Tipo contrato: Servicios

Procedimiento adjudicación: Abierto

Duración: 12 meses

Prórroga: 12 meses

Presupuesto base de licitación:

Importe total: (sin IVA)	149.000,00 €
Importe IVA (21%)	31.290,00 €
Importe total: (IVA incluido)	180.290,00 €

Valor estimado: 298.000,00 €



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 1 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Partida presupuestaria:

Año	Importe	Posición Presupuestaria
-----	---------	-------------------------

2024	30.048,33	0140170000 G/12D/21600/00
2025	150.241,67	0140170000 G/12D/21600/00

De conformidad con el artículo 116 de la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público* (en adelante LCSP), se procede a justificar en los siguientes términos el expediente de referencia:

1. Justificación de la necesidad

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, debe estar acompañado de la creación de unos nuevos Puntos Vuela que,



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 2 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

sustituyendo los actuales, permitan 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:

- **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**



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 3 / 49
VERIFICACIÓN	NjyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 4 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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, 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 las aplicación Ágora está en explotación aunque requiere del debido mantenimiento y el portal Puntos Vuela está actualmente en desarrollo por lo que su finalización y puesta en explotación será en parte 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 Guadalinfo actual 2021-2025 y los que se pongan en marcha durante la vigencia del contrato.

3. Descripción de los trabajos a realizar

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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 5 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 6 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 7 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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).

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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 8 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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:

- 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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 9 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.).

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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 10 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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 Antiguo, 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.
- 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:
 - o Reserva de espacios de centro.
 - o Reserva de dispositivos.
 - o Inscripción en actividades y servicios.
 - o Firma de asistencia/participación.
 - o Presentación de resultados.
 - o Etc.
- El mantenimiento de la herramienta Ágora, se realizará siguiendo metodologías ágiles de gestión de proyectos y siguiendo el manual de estilo



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 11 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 12 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 Agora, 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 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.andaluciovuela.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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 13 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 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:



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 14 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **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 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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 15 / 49
VERIFICACIÓN	NjyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 16 / 49
VERIFICACIÓN	NjyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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 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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 17 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.**

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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 18 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **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 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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 19 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 20 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 21 / 49
VERIFICACIÓN	NjyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 22 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 23 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 24 / 49
VERIFICACIÓN	NjyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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.

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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 25 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 26 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 27 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

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



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 28 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.
- 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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 29 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 30 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.
- 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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 31 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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:

- 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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 32 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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

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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 33 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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.
- 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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 34 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

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.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 35 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

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”.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 36 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

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,



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 37 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.**

4. Insuficiencia de medios

El Consorcio “Fernando de los Ríos” no dispone de medios humanos y materiales que le permitan llevar a cabo por sí mismo las acciones que constituyen el objeto de este contrato y que han sido detalladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la licitación. Ante tal insuficiencia de medios, resulta necesario que el Consorcio contrate este servicio para dar cumplimiento al interés público anteriormente expuesto.

Se deja constancia expresa de esta circunstancia a los efectos previstos en el artículo 116.4.f) LCSP.

5. Justificación de la no división en lotes

Estudiada la posibilidad de dividir en varios lotes los servicios que son objeto de este contrato, se observa que dicha división podría conllevar una ejecución excesivamente difícil u onerosa desde el punto de vista técnico, a la par que la necesidad de coordinar a los diferentes contratistas supondría un riesgo evidente para una adecuada ejecución. Debe tenerse en cuenta que los diferentes servicios solicitados están íntimamente relacionados y que no sería posible ejecutarlos con las debidas garantías de calidad si el contratista no tiene a su cargo todos los elementos esenciales y a todo el personal necesario para su ejecución. Es por ello que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 99.3 LCSP, no se considera adecuada la división en lotes del presente contrato.

6. Justificación de la solvencia técnica y profesional

1.- Grupo o subgrupo de clasificación y categoría de clasificación del contrato

De acuerdo con lo establecido en el artículo 77.1.b) LCSP, para los contratos de servicios no será exigible la clasificación del empresario.

Además, la misma no procede, dado que los CPV asociados al presente contrato no tienen correspondencia con ningún grupo de clasificación del anexo II del RGLCAP.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 38 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.- Criterios de selección relativos a la solvencia técnica o profesional del empresario

La solvencia técnica o profesional se acreditará por los medios alternativos que se señalan a continuación:

1.- Una relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, en el que se indique su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos, acompañada de los documentos acreditativos correspondientes.

Los servicios efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un comprador privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración de la persona licitadora

La relación vendrá referida a los tres últimos años (36 meses anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas).

Se exige que el importe anual acumulado sin incluir impuestos en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% de su anualidad media, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato.

2. Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquéllos encargados del control de calidad.

3. Titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato, así como de los técnicos encargados directamente de la misma, siempre que no se evalúen como un criterio de adjudicación.

Se exige que el personal responsable de la ejecución del contrato posea una experiencia de 2 años.

4. Indicación de las medidas de gestión medioambiental que la persona licitadora podrá aplicar al ejecutar el contrato.

Se exige la aportación de documentos que demuestren de forma fehaciente el cumplimiento de normas, recomendaciones y características ergonómicas, medioambientales, de ahorro energético, de compatibilidad electromagnética y de reducción de radiación emitida de los sistemas y equipos incluidos en su oferta.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 39 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7. Justificación de la solvencia económica

1. Grupo o subgrupo de clasificación y categoría de clasificación del contrato

De acuerdo con lo establecido en el artículo 77.1.b) LCSP, para los contratos de servicios no será exigible la clasificación del empresario.

Además, la misma no procede, dado que los CPV asociados al presente contrato no tienen correspondencia con ningún grupo de clasificación del anexo II del RGLCAP.

2. Criterios de selección relativos a la solvencia económica y financiera del empresario

La solvencia económica y financiera se acreditará por los medios alternativos que se señalan a continuación:

1. Volumen anual de negocios de la persona licitadora, que referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades de la persona licitadora y de presentación de ofertas por importe mínimo de: 59.000,00 euros.

Por los tres últimos años concluidos deberá entenderse los tres últimos disponibles en función de la fecha de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas.

El volumen anual de negocios de la persona licitadora se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

La acreditación podrá igualmente realizarse mediante un «certificado de importe neto de la cifra de negocios» expedido por la AEAT o con la aportación del resumen de la declaración del IVA presentada a Hacienda (modelo 390).

2. Seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales por un importe mínimo de 1.000.000,00 euros.

La acreditación de este requisito se efectuará por medio de certificado expedido por la entidad aseguradora, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro, junto a un compromiso de su renovación o prórroga que garantice el mantenimiento de su cobertura durante la ejecución del contrato o mediante el documento de compromiso vinculante de suscripción, prórroga o renovación del seguro, en los casos en que proceda.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 40 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3. El patrimonio neto según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas deberá superar 59.600,00 euros.

Se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si la persona licitadora estuviera inscrita en dicho registro, y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrita. Las personas licitadoras individuales no inscritas en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

8. Criterios de adjudicación del contrato

Se ha establecido un conjunto de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio, conforme a lo establecido en el artículo 145 de la LCSP.

A.- Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor: 49 puntos

Cada uno de los criterios principales, se catalogarán con las valoraciones que se encuentran en el presente cuadro y en base a la puntuación obtenida en cada uno de ellos:

Puntuación	Descripción
Se trata insuficientemente: entre 0 y 4	La calidad de lo ofertado es baja, realizando pocas aportaciones en relación con el objeto del criterio/subcriterio. Desde la perspectiva de la solución está poco alineada con lo establecido en el pliego y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es bajo. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es demasiado genérica, incompleta, imprecisa, poco relevante y/o su nivel de detalle bajo
Se trata suficientemente: a partir de 4 a 7	La calidad de lo ofertado y las aportaciones realizadas son suficientes, en relación con el objeto del criterio/subcriterio. Desde la perspectiva de la solución propuesta, el contenido está alineado con lo establecido en el pliego y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es medio. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es suficientemente concisa, relevante, completa y/o su nivel de detalle adecuado.
Se trata Sobresalientemente: a partir de 7 a 10	Excelente calidad de lo ofertado realizando aportaciones de gran valor relativas al criterio/subcriterio valorado. Desde la perspectiva de la solución propuesta, el contenido está alineado con lo establecido en el pliego y/o el valor aportado y/o nivel de



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 41 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	excelencia es alto. Y desde la perspectiva de la calidad de la información es concreta, concisa, relevante, completa y/o su nivel de detalle alto
--	---

Aplicación de pesos: Las puntuaciones de este apartado están referidas el rango 0-10, y posteriormente se aplicarán los pesos que figuran en la tabla de criterios lo cual darán la puntuación definitiva.

	Criterio	Valor
	Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor	HASTA 49 PUNTOS
1	Gestión de la garantía, atención a incidencias, soporte, mantenimiento correctivo	hasta 9 puntos
1.1	Se valorará el grado de concreción en la implementación de metodologías a aplicar para la gestión de la garantía, atención a incidencias y soporte de una manera integral y adaptada al proyecto y según lo solicitado en el pliego de prescripciones técnicas. Indicando la propuesta del sistema de gestión y tratamiento de las incidencias y problemáticas de las aplicaciones objeto del contrato.	hasta 3 puntos
1.2	Se valorará la adecuación de la oferta a lo requerido para el mantenimiento correctivo, entendiéndose como tal la resolución de incidencias que requieran un desarrollo específico, indicando el procedimiento a realizar para llevar a cabo el mismo. La descripción debe quedar reflejado el uso de una metodología ágil de forma clara y concisa. Propuesta de mejora en los tratamientos, aseguramiento del servicio y garantía de disponibilidad y asistencia.	hasta 3 puntos
1.3	En relación a los Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS) se valorará el detalle de las propuestas y/o metodologías para la gestión interna y seguimiento del servicio especificando: acuerdos de nivel de servicio propuesto, seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio.	hasta 3 puntos
2	Nuevos desarrollos y mantenimiento evolutivo de la herramienta Ágora:	hasta 10 puntos



2.1	Se valorará la adecuación de la oferta a lo solicitado en el pliego, no el qué sino el cómo, así como la interpretación del licitador del trabajo a realizar y la planificación propuesta ligada a los objetivos e indicadores que se desean alcanzar. La descripción debe ser detallada pero a su vez clara y concisa explicando la propuesta para garantizar cada uno de los requerimientos técnicos.	hasta 3 puntos
2.2	Se valorará con especial atención una propuesta clara y concisa basada en el uso de metodologías ágiles, que persiga la reducción de los tiempos de desarrollo, prueba y puesta en explotación junto con una mayor calidad de los productos entregados, siempre teniendo en cuenta las condiciones de trabajo expresadas en el pliego de prescripciones técnicas.	hasta 3 puntos
2.3	Se valorarán los mecanismos propuestos para el seguimiento y control del proyecto; definición de comités de seguimiento y dirección de proyecto: contenido, participantes, y periodicidad de cada uno de ellos; diseño calidad y contenido de los entregables para el seguimiento del proyecto; informes de seguimiento y control, cuadro de mando, etc.	hasta 2 puntos
2.4	Se valorará el control de calidad, indicando los mecanismos que se propongan implantar enfocados a garantizar que los productos desarrollados lleguen a producción con el menor número de defectos posibles. Se valorarán también los mecanismos que el licitador propone utilizar para que los desarrollos se realicen teniendo en cuenta la seguridad de la información desde el inicio del desarrollo. Así como los mecanismos o procedimientos de gestión que garanticen un proceso de mejora continua en el servicio.	hasta 2 puntos
3	Nuevos desarrollos y mantenimiento evolutivo del portal Puntos Vuela	hasta 14 puntos
3.1	Desarrollo de los nuevos módulos del portal Puntos Vuela, soporte, mantenimiento evolutivo	hasta 9 puntos
3.1.1	Propuesta tecnológica e integración con las tecnologías actuales de otras plataformas que forman parte del proyecto. La descripción debe ser detallada pero a su vez clara y concisa explicando la propuesta para garantizar cada uno de los requerimientos técnicos.	hasta 3 puntos
3.1.2	Propuesta de desarrollo de cada uno de los perfiles y módulos a integrar en el portal Puntos Vuela, así como cronograma de desarrollo e implantación de los mismos. La descripción debe ser detallada pero a su vez clara y concisa explicando la propuesta para garantizar cada uno de los requerimientos técnicos.	hasta 3 puntos



3.1.3	Plan de desarrollos evolutivos, propuestas y procedimiento de implantación a través de metodologías ágiles. Se valorará con especial atención una propuesta clara y concisa basada en el uso de metodologías ágiles, que persiga la reducción de los tiempos de desarrollo, prueba y puesta en explotación junto con una mayor calidad de los productos entregados, siempre teniendo en cuenta las condiciones de trabajo expresadas en el pliego de prescripciones técnicas.	hasta 1 puntos
3.1.4	Adaptación responsive de las evoluciones para incrementar la eficiencia del portal en dispositivos móviles.	hasta 1 puntos
3.1.5	Propuestas de evolución en el modelo de negocio: captación de usuarios; mejoras de usabilidad; mejoras en el diseño. Se valorarán las propuestas presentadas en base a experiencias, estrategias de crecimiento y captación, así como proyectos similares con éxito previo.	hasta 1 puntos
3.2	Propuesta mantenimiento evolutivo Portal Puntos Vuela	hasta 5 puntos
3.2.1	Diseño y propuesta del sistema de gestión y tratamiento de las incidencias y problemáticas del portal Puntos Vuela.	hasta 2 puntos
3.2.2	Propuesta de mejora en los tratamientos, aseguramiento del servicio y garantía de disponibilidad y asistencia.	hasta 2 puntos
3.2.2	Claridad en el procedimiento de asistencia y mejora con respecto al sistema actual	hasta 1 puntos
4	Propuesta del equipo de trabajo	hasta 6 puntos
4.1	<p>Valoración de los medios personales que el licitante pone a disposición para dar cumplimiento a los servicios ofertados en función de los perfiles y puestos incluidos en la oferta. Teniendo en cuenta los estudios mínimos, experiencia y su participación en proyectos similares. Se valorarán los siguientes aspectos:</p> <p>o Estructura formación y experiencia del equipo propuesto para cubrir los distintos tipos de servicios que se incluyen en el alcance de este contrato y la descripción detallada de las funciones y responsabilidades de los distintos perfiles propuestos.</p> <p>o Procedimiento para incorporar y/o sustituir miembros del equipo.</p> <p>o Modelo de relación del equipo de trabajo propuesto y el Consorcio.</p>	hasta 6 puntos

5	Mejoras	hasta 5 puntos
5.1	Incremento de horas de trabajo del perfil Analista Programador	hasta 3 *puntos
5.2	Incremento de horas de trabajo del perfil Gestor de Proyecto	hasta 2 **puntos

*Las mejoras en el incremento de horas de perfil Analista Programador se valorarán de forma ascendente según los siguientes intervalos:

- De 50 a 100 horas adicionales : 1 punto
- De 100 a 150 horas adicionales: 1'5 puntos.
- De 150 a 200 horas adicionales: 2 puntos.
- De 200 a 250 horas adicionales : 2'5 puntos
- Por encima de 300 horas adicionales : 3 puntos

*Las mejoras en el incremento de horas de perfil Gestor de Proyecto se valorarán de forma ascendente según los siguientes intervalos:

- De 50 a 150 horas adicionales : 1 punto
- De 150 en adelante: 2 puntos.

B.- Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas: 51 puntos

B.1.- Proposición económica: hasta 51 puntos: (Se indica, a modo de ejemplo, una posible fórmula a efectos de valorar la proposición económica)

La máxima puntuación (51 puntos) la obtendrá la oferta económica más baja de las admitidas, y la mínima puntuación (0 puntos) la obtendrá la oferta económica que coincida con el presupuesto de licitación. Las ofertas intermedias tendrán la puntuación que les corresponda de acuerdo con un criterio de proporcionalidad lineal entre los valores máximos (máxima puntuación), y mínimos (mínima puntuación) indicados anteriormente.

Se aplicará la siguiente fórmula para la obtención de la puntuación (X) de cada oferta económica (Of) admitida:



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 45 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

$$X = \frac{Max \times (PL - Of)}{PL - OMB}$$

Siendo,

PL= Presupuesto de Licitación (en euros)

Max= Puntuación máxima de la proposición económica

OMB= Oferta Más Baja (en euros)

Of= Oferta económica de la empresa (en euros)

9. Presupuesto base de licitación y valor estimado del contrato

Presupuesto base de licitación:

Importe total (IVA excluido): 149.000,00 €

Importe del IVA: 31.290,00 €

Importe total (IVA incluido): 180.290,00 €

Importe desglosado: ¹

De acuerdo con lo establecido en el artículo 100.2º LCSP, al objeto de garantizar que el presupuesto base de licitación se adecua a los precios del mercado, se ha procedido a estimar los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos, incluyendo el coste de los salarios de las personas empleadas para su ejecución.

El presupuesto se ha calculado en base al número de recursos y porcentajes de dedicación para la prestación de los servicios y tarifas máximas por perfil, tomando como referencia la instrucción 1/2023 de 4 de mayo de 2023 de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC

No se considera necesario realizar la desagregación de género que indica el citado artículo 100.2º LCSP porque las normas reguladoras no realizan distinciones de costes laborales en función del género de los trabajadores/as. Por su parte, según anuncio del gobierno central el salario mínimo para el año para 2024, quedara fijado en 36 euros/día o 1.134, euros/mes en 14 pagas.



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 46 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En cuanto a los gastos generales de estructura, basándose en esta misma instrucción se establece un 14,91% en lo referente a gastos de estructura y un 7,63% con respecto al beneficio industrial.

A continuación se realiza el desarrollo de la estimación de las partidas de costes que conllevan los trabajos objeto del contrato: El valor estimado del contrato incluye la posibilidad de una prórroga, no teniendo contemplada la posibilidad de modificación al alza del contrato. En cuanto al cálculo del contrato para 12 meses, se ha realizado en base a precios de mercado y presupuestos de actividades similares realizadas por el Consorcio en años anteriores, teniendo en cuenta los costes salariales, así como la opción de eventuales prórrogas. El presupuesto base de licitación se ha calculado conforme a lo establecido en el artículo 100.2º LCSP, de acuerdo con el detalle que consta en el Anexo I del PCAP, cuyo contenido puede resumirse de la siguiente forma:

A continuación se realiza el desarrollo de la estimación de las partidas de costes que conllevan los trabajos objeto del contrato:

Costes Directos. Costes de personal

La naturaleza de las prestaciones del contrato se corresponde con actividades que debe realizar el personal de la empresa adjudicataria. En su gran mayoría se trata de acciones de carácter “intelectual”, basadas en el conocimiento profesional y la experiencia de las personas que las llevan a cabo. Por esta razón, la estructura de costes del contrato se fundamenta básicamente en costes directos relacionados con los gastos de personal.

Para estimar los costes de personal debemos hacer referencia al apartado 4 del Pliego de prescripciones técnicas, en el que se describe el “Equipo de trabajo”. Puede observarse como se definen perfiles muy concretos:

- *Perfil "Jefe de proyecto" (900 horas aprox. 50% de dedicación)*
- *Perfil "Diseñador gráfico/ Marketing/Experiencia Digital " (200 horas, aprox.11% de dedicación)*
- *Perfil “Administrador de sistemas” (100 horas, aprox. 2.5% de dedicación)*

Dos perfiles “Analistas – programadores” (1190 horas, aprox. 60% de dedicación)

Indicar que estos precios hora acorde con la instrucción 1/2023 de la Agencia Digital de Andalucía incluyen costes directos como indirectos (Costes de estructura y beneficio Industrial).



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 47 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

TOTAL: 149,000 €

Importe I.V.A. (21%): 31.290,00 €

Perfil profesional Requerido	Nº Perfiles	Perfil Según Instrucción 1/2023 ADA	Nombre Perfil	Coste medio Hora (Sin Iva)	Horas	Importe
Jefe de Proyecto- Analista Programador	1	Gestión Técnica	Gestor de Proyecto	56,65	900,00	50.985,00
Analista Programador	2	Desarrollo	Desarrollador	35,80	1.190,00	85.223,00
Diseñador Grafico/Marketing Experiencia Digital	1	Desarrollo	Especialista en Medios Digitales	42,06	200,00	8.412,00
Administrador de Sistemas	1	Operaciones y Servicios	Administrador de Sistemas	43,80	100,00	4.380,00

Valor estimado del contrato: 298.000,00 €

Método de cálculo: Método de cálculo: El valor estimado coincide con el presupuesto de licitación I.V.A. excluido, cuyo desglose es el que se indica en el apartado anterior.

10. Tipo contractual

Se califica como contrato de “servicios” teniendo en cuenta la coincidencia de su objeto con lo dispuesto en el artículo 17 LCSP.

11. Justificación de la elección del procedimiento

En consonancia con todo lo anteriormente expuesto, se opta por la licitación del contrato mediante un procedimiento de adjudicación abierto y utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio, de acuerdo con lo establecido en los artículos 131.2 y 156 y ss. LCSP.

12. Justificación de las condiciones especiales de ejecución del contrato

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (Anexo I, apartado 9) que rige la presente licitación se incluyen las condiciones especiales de ejecución del contrato,



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 48 / 49
VERIFICACIÓN	NjyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

referidas en este caso a consideraciones de tipo social y –en concreto- a los derechos laborales básicos de los trabajadores implicados en su ejecución.

Se cumple así con lo preceptuado en el artículo 202 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, estableciendo en el pliego de cláusulas administrativas particulares al menos una de las condiciones especiales de ejecución de entre las que enumera el citado artículo.

La condición establecida guarda relación directa con el objeto del contrato, el cual, debido a su naturaleza, implica fundamentalmente la prestación de servicios por parte del personal a cargo del contratista por lo que adquieren especial importancia las relaciones laborales entre el empresario y el personal destinado por el mismo a la ejecución del contrato.

En este contexto, el presente expediente de contratación, con la inclusión de las mencionadas condiciones especiales de ejecución, pretende contribuir a mejorar el cumplimiento de las leyes sociales y laborales vigentes mediante la exigencia del cumplimiento de las convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, entre ellas, las referidas a la libertad sindical y negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social y la abolición del trabajo infantil.

13. Certificado de existencia de crédito 116 LCSP

Con relación a lo previsto en el artículo 116, apartado tercero, de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, según el cual “...deberá incorporarse el certificado de existencia de crédito o, en el caso de entidades del sector público estatal con presupuesto estimativo, documento equivalente que acredite la existencia de financiación, y la fiscalización previa de la intervención, en su caso, en los términos previstos en la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria”, cabe señalar que se trata de una previsión de carácter general que no es posible encauzar de esa concreta manera a través del Sistema de Gestión Integrada de Recursos Organizativos (GIRO). Por el contrario, entendemos que la finalidad a la que hace referencia el artículo 116 LCSP –la verificación de la existencia del crédito y su incorporación al expediente- queda cumplida durante la fase de “autorización del gasto” mediante la contabilización del documento contable “A” por parte de la Intervención Delegada del Consorcio y su posterior formalización por el Director General del mismo.

El Director de Innovación Ciudadana

Fdo.: Alberto Corpas Novo



CORPAS NOVO ALBERTO - 44282096N CORPAS NOVO		04/07/2024 12:57:21	PÁGINA: 49 / 49
VERIFICACIÓN	NJyGwgu43mRP2wHspu75zOAC5qit8w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	