

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO**

Expediente: CONTR 2024 0000419154

Título: **SERVICIO DE ANÁLISIS, DISEÑO, CONSTRUCCIÓN E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL DE RELACIÓN CON INTERESADOS PARA EL IAPH**

Localidad: Sevilla

Código CPV:

Principal: 72212445-0 Servicios de desarrollo de software de gestión de relaciones con el
consumidor

72211000-7 Servicios de programación de sistemas y software de usuario

72262000-9 Servicios de desarrollo de software

72263000-6 Servicios de implementación de software

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 1 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVi3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Índice de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. Antecedentes.....	4
1.2. Descripción de la Situación Actual.....	5
1.2.1. Sistema de gestión de servicios (SGS).....	5
1.2.2. Sistema de gestión de clientes, contactos y entidades.....	6
1.2.3. Sistema de gestión de la formación (SIDEFOR).....	7
1.2.4. Otros sistemas y herramientas.....	7
2. CONTENIDO DE LOS TRABAJOS.....	8
2.1. Objeto y Alcance del Contrato.....	8
2.2. Funcionalidades del sistema de gestión integral de relación con interesados del IAPH.....	8
2.2.1. Gestión de interesados.....	8
2.2.2. Catálogo de servicios del IAPH.....	9
2.2.3. Documentación de interesados.....	9
2.2.4. Gestión de plantillas.....	9
2.2.5. Historial de colaboraciones.....	9
2.2.6. Herramientas de comunicación.....	10
2.2.7. Gestión de la presencia en RRSS.....	10
2.2.8. Agenda institucional de eventos.....	10
2.2.9. Oficina virtual.....	11
2.2.10. Utilidades de integración de información e interoperabilidad.....	11
2.2.11. Utilidades de administración electrónica.....	12
2.2.12. Gestión básica de expedientes y trámites.....	12
2.2.13. Gestión de la Formación.....	12
2.2.14. Cuadro de mando.....	13
2.2.15. Historial de evaluaciones.....	14
2.2.16. Central de reservas online.....	14
2.2.17. Plataforma de datos abiertos.....	14
2.2.18. Herramienta de generación de boletines.....	14
2.3. Mejoras especificadas en el Pliego.....	14
2.4. Servicio de mantenimiento y soporte.....	16
2.5. Plazo de Ejecución.....	17
3. REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS Y ENTORNO TECNOLÓGICO.....	17
3.1. Arquitectura de desarrollo y despliegue de la aplicación.....	17
3.2. Diseño web, interfaz de usuario y experiencia de calidad.....	18
3.3. Gestión del desarrollo software.....	19
3.4. Licencias Software.....	20
4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS.....	20
5. PRODUCTOS FINALES.....	20
6. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.....	22
6.1. Metodología de Trabajo.....	22
6.1.1. Metodología de proyecto.....	22
6.1.2. Metodología de Gestión del Servicio.....	23
6.1.2.1. Herramientas de gestión del servicio y de atención a personas usuarias.....	23
6.1.2.2. Acuerdo de nivel de servicio.....	23
6.1.2.3. Penalizaciones.....	27

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 2 / 42
VERIFICACIÓN	NjYGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



6.1.3. Control y seguimiento.....	28
6.1.4. Composición del equipo de trabajo, perfiles, certificación, etc.....	28
6.1.5. Formación continua.....	28
6.1.6. Horario de la prestación del servicio.....	28
6.1.7. Ubicación del equipo de trabajo.....	29
6.2. Control de Calidad.....	29
6.3. Dirección del Proyecto.....	30
6.4. Plazo de garantía.....	30
6.5. Propiedad Intelectual de los Trabajos.....	30
6.6. Certificaciones y aceptación final.....	31
7. CLÁUSULAS PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN RELACIONADOS CON ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	31
7.1. Cláusula de rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos.....	31
7.2. Cláusula para la definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.....	32
7.3. Cláusula sobre el uso de certificados y firma electrónica.....	32
7.4. Carpeta Ciudadana.....	32
7.5. Cita Previa Corporativa de la Junta de Andalucía.....	32
7.6. Cláusula sobre la práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente.....	32
7.7. Seguridad.....	32
7.8. Interoperabilidad.....	33
7.9. Disponibilidad pública del software.....	33
7.10. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos.....	33
7.11. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.....	34
7.12. Accesibilidad.....	34
7.13. Apertura de Servicios.....	35
7.14. Metodología.....	35
7.15. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.....	35
8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	35
9. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	36
9.1. Confidencialidad.....	36
9.2. Protección de datos.....	36
9.2.1. Normativa.....	36
9.2.2. Tratamiento de datos personales.....	37
9.2.3. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.....	37
9.2.4. Subencargos de tratamientos asociados a subcontrataciones.....	41
9.2.5. Información.....	41
10. CLÁUSULA SOBRE NORMALIZACIÓN DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS.....	41

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 3 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVi3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. INTRODUCCIÓN

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las especificaciones técnicas para la contratación del servicio denominado “ANÁLISIS, DISEÑO, CONSTRUCCIÓN E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RELACIÓN CON INTERESADOS PARA EL IAPH”.

Contiene la descripción de las necesidades que el Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (en adelante IAPH, o la Institución) requiere cubrir mediante los servicios a contratar, a la que los licitadores deberán ajustar sus ofertas.

El trabajo objeto del presente pliego consiste en el reemplazo de los actuales sistemas de información SGS (Sistema de Gestión de Servicios), [desarrollo hecho a medida en tecnología java sobre base de datos Oracle]; Sistema de Gestión de Clientes, Contactos y Entidades, [implantación de la solución CRM denominada SugarCRM en su versión Community Edition y cuya tecnología de desarrollo para nuevas funcionalidades es PHP sobre base de datos MySQL]; y el actual sistema SIDEFOR (Gestión de la Formación), [desarrollo PHP sobre base de datos Oracle] por un nuevo sistema de información denominado **Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados** a desarrollar sobre una nueva herramienta CRM. El proyecto incluye la migración de información desde los actuales sistemas al nuevo, así como el desarrollo a medida de aquellas funcionalidades incluidas dentro del alcance del proyecto que no estén soportadas de manera nativa por la solución CRM seleccionada.

Adicionalmente, el proyecto incluye también la integración del nuevo Sistema Integral de Gestión de Relación con Interesados con otros sistemas de información principales del IAPH según se especifica en el presente pliego de prescripciones técnicas y, de forma muy especial por la importancia que tiene, una adecuada estrategia de formación y gestión del cambio. Desde el IAPH, se tiene especial sensibilidad a la importancia de abordar desde el inicio de este proyecto un proceso adecuado de gestión del cambio en la organización que ayude a los usuarios a acoger de la mejor manera posible el nuevo sistema de información que se va a implantar, minimizando los riesgos de la nueva implantación y, en definitiva, controlando desde el mismo momento del inicio del proyecto de construcción del nuevo Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados cómo el nuevo sistema es conocido, percibido y aceptado por los usuarios que deberán hacer un uso intensivo del mismo una vez esté implantado.

1.1. Antecedentes

El Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico es una Agencia Pública Empresarial de titularidad pública, adscrita y dependiente de la Consejería de Cultura y Deporte de la Junta de Andalucía que fue creado por la Ley 5/2007, de 26 de junio, con los fines generales de tutelar el patrimonio histórico y desarrollar investigaciones relativas al mismo.

Como organismo dependiente de la Consejería de Cultura y Deporte que es en la actualidad, desarrolla sus fines mediante el asesoramiento experto a la administración pública del patrimonio histórico y la prestación de servicios técnicos especializados en materia de documentación e intervención, así como la formación pre y postdoctoral, la difusión del patrimonio histórico andaluz y el fomento de la cultura patrimonial en la sociedad.

Desde 2011 el IAPH está reconocido como instituto de investigación, integrado en el Sistema Andaluz del Conocimiento, cuyo objetivo es la investigación científica y técnica de carácter multidisciplinar con el fin de contribuir al avance del conocimiento patrimonial y al desarrollo cultural, social y económico

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 4 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de Andalucía. De acuerdo con su norma de creación, esta actividad se realiza en el marco de los planes de I+D+i de la Junta de Andalucía: RIS3 Andalucía y PAIDI 2020.

El Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico, para ejercer de forma adecuada las competencias que tiene asignadas, necesita disponer de sistemas informáticos que le permitan establecer, registrar y gestionar las relaciones que mantiene con diferentes tipos de participantes (denominados de forma genérica como 'interesados'), de acuerdo a un catálogo de servicios perfectamente definido y publicado en el que se identifica de forma clara qué actividades especializadas o propias de sus unidades orgánicas ofrece el Instituto a cualquier persona o entidad interesada por la preservación y el cuidado del patrimonio histórico andaluz.

En este sentido, el Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados pretende convertirse en el futuro cercano en la herramienta clave en la cual recoger y gestionar de forma adecuada el directorio de contactos, personales e institucionales, derivados de la actividad del IAPH, el catálogo de servicios especializados y de las unidades orgánicas del Instituto que cualquier usuario puede solicitar al Instituto, el histórico de todas las colaboraciones llevadas a cabo con cada interesado y, adicionalmente, funciones transversales a toda la institución relacionadas con la gestión de la formación, la comunicación con interesados, presencia en Redes Sociales, Agenda Institucional de Eventos, Oficina Virtual para trámites y servicios, gestión de expedientes y explotación de información.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados también pretende posibilitar un avance importante del IAPH en cuanto a la implantación del concepto de Administración Electrónica al facilitar la realización de todos los trámites ofrecidos por el Instituto en formato telemático, si bien es cierto que, por la especial naturaleza de algunos de los servicios ofrecidos por el IAPH, se seguirá requiriendo un tratamiento muy cercano y personalizado de algunos de ellos.

1.2. Descripción de la Situación Actual

El IAPH dispone de un Catálogo de Servicios propio en el que se identifican de forma clara todos los servicios especializados que el Instituto ofrece a cualquier interesado. Adicionalmente a los servicios especializados, el IAPH también ofrece otros servicios, denominados de las unidades orgánicas, que son servicios de carácter más general como pueden ser servicios de biblioteca, de archivo o de formación, en todos los casos y como es lógico particularizada para el sector de la atención y cuidado del patrimonio histórico.

El Catálogo de Servicios Especializados del IAPH puede consultarse en la siguiente dirección [<https://juntadeandalucia.es/organismos/culturaypatrimoniohistorico/iaph/servicios/procedimientos.html>] así como el Catálogo de Servicios de las Unidades Orgánicas [<https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/adminelec/areatecnica/rpa>] con el fin de que los proponentes puedan valorar y ajustar de forma precisa sus ofertas de colaboración para el análisis, diseño, construcción e implantación del Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados.

1.2.1. Sistema de gestión de servicios (SGS)

El Sistema de Gestión de Servicios del IAPH es un sistema de información que, en su formato actual, fue puesto en producción en el año 2005 con lo que su situación desde un punto de vista estrictamente tecnológico deja bastante que desear por su obsolescencia y antigüedad.

Es el sistema de información que aporta un número mayor de usuarios existentes con más de 18.000 aunque la base de datos de usuarios del sistema, que está compartida con otro sistema de información

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 5 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

importante del Instituto que es SIDEFOR (Sistema de Gestión de la Formación), presenta como principal problema un diseño y una utilización inadecuadas que ha dado lugar a la existencia de múltiples duplicidades. Este hecho debe tenerse en cuenta a la hora de abordar el proceso de migración de datos puesto que, como es obvio, al nuevo Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados no debe trasladarse de ninguna de las maneras este problema de los usuarios duplicados. Por lo tanto, a la hora de diseñar el proceso de migración de información del SGS al nuevo sistema, deberá estudiarse la mejor estrategia de migración posible para llevar al nuevo sistema la mayor cantidad de información posible eliminando en el proceso la problemática de los usuarios duplicados. Muchos de los usuarios que tiene registrado el SGS provienen de peticiones de servicios relacionados con la descarga de documentos (revistas, cuadernos, monografías, etc.) lo que debe contribuir a facilitar el diseño del proceso de migración de información.

Otro de los problemas que presenta el SGS es que no permite en la actualidad gestionar todos los servicios que son ofertados por el IAPH en sus diferentes Centros. El sistema gestiona en torno a 14 servicios sobre los que la definición de formularios y el proceso de gestión permite registrar suficiente información sobre la actividad asociada a cada servicio y hay otros 45 servicios de los que apenas se recogen datos básicos sobre la solicitud y los interesados solicitantes.

Las principales funcionalidades que soporta el actual SGS son las siguientes:

- Catálogo de servicios disponibles del IAPH (alta, modificación y consulta de servicios).
- Formularios de solicitud donde se cumplimenta la información que se requiere de los propios interesados para cada servicio.
- Descarga de documentos (como los denominados cuadernos) y que necesitan cursar una solicitud para su descarga en el SGS.
- Gestión e historial de servicios solicitados por los usuarios.
- Trazas de operaciones (consulta de operaciones internas realizadas en el software por los usuarios internos y/o externos).
- Usuarios: creación, consulta y modificación de usuarios externos.
- Mantenimiento de tablas Maestras y de los formularios asociados a los servicios (incluye el diseño de los formularios de solicitud de los servicios).
- Indicadores y estadísticas de uso.

1.2.2. Sistema de gestión de clientes, contactos y entidades

Este sistema ha sido implantado con bastante posterioridad al SGS teniendo en la actualidad una antigüedad en torno a 6 años. El sistema se ha desarrollado sobre una solución CRM opensource denominada SugarCRM (Versión 6.5.13) y, debido al actual uso limitado del sistema y a que la versión opensource dejó de mantenerse por la comunidad, no se considera una necesidad mantener a futuro la actual herramienta sobre la que se ha montado el sistema de gestión de clientes, contactos y entidades.

La implantación de SugarCRM disponible actualmente en el IAPH es limitada y está centrada en las capacidades básicas de la herramienta. Al mismo tiempo, el grado de adaptación y uso por parte de las

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 6 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

áreas y departamentos del Instituto también es limitado. En la actualidad se utiliza, básicamente, como agenda de contactos de algunas áreas y departamentos, para el envío masivo de correos electrónicos a los contactos y para la asociación parcial de proyectos a entidades y contactos.

De cara al nuevo Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados la visión es que la solución CRM se convierta en el núcleo del sistema donde se pueda gestionar de forma transversal a todo el IAPH la agenda de contactos, la agenda institucional de eventos del Instituto, las colaboraciones con los interesados en función del catálogo de servicios del IAPH, la comunicación con los interesados y, por supuesto, la presencia en redes sociales del Instituto. De ahí que se considere crítico para el éxito del proyecto un adecuado plan de formación y gestión del cambio que permita trasladar esta visión a todos los futuros usuarios del nuevo sistema.

El proveedor justificará en su oferta sobre qué solución CRM estándar de mercado basa su propuesta. En la justificación de la solución CRM escogida, el proveedor deberá especificar qué cobertura de las necesidades expuestas en este pliego se consigue con el estándar y cuáles representarán desarrollos o adaptaciones a realizar para implantar el sistema. Se tendrá siempre como premisa no modificar el estándar de manera que se imposibiliten las actualizaciones de producto. También se tendrán en cuenta las consideraciones en cuanto a Licencias Software expuestas más adelante.

Actualmente hay en el sistema de gestión de clientes, contactos y entidades en torno a 2.800 contactos institucionales (unas 1.700 instituciones y 1.150 contactos institucionales) que deberán ser migrados al nuevo sistema.

1.2.3. Sistema de gestión de la formación (SIDEFOR)

El actual sistema de información de gestión de cursos de formación (SIDEFOR) del IAPH es un desarrollo hecho a medida en tecnología PHP sobre base de datos Oracle que permita registrar y gestionar la actividad formativa que lleva a cabo la institución, centrada en una oferta de cursos anuales, jornadas, talleres, estancias, formación online, etc. En total se suelen gestionar anualmente una veintena de actividades.

El alcance definido para esta licitación incluye la migración de información desde el actual SIDEFOR al nuevo Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados del IAPH, así como los desarrollos específicos para incorporar las principales funcionalidades de gestión de la formación al nuevo Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados del IAPH. De esta manera se permitirá contar con un módulo especializado más dentro del Sistema de Gestión de Relación con Interesados. Este módulo compartirá la solución tecnológica a desarrollar, de modo que haga uso de las funcionalidades transversales que el Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados va a poner a disposición de todo el Instituto.

1.2.4. Otros sistemas y herramientas

- **Registro interno del IAPH**, herramienta propia dedicada a llevar un registro digital de entrada y salida para los documentos presentados por terceros. Es un desarrollo en php/mysql para cumplir las funcionalidades básicas de un registro de entrada/salida manual sin telematización.

- **Open Journal System**, es el software desde donde se administra la revista PH que publica el IAPH. [<https://pkp.sfu.ca/ojs/>]. El sistema proporciona un flujo completo de gestión editorial. Los autores, revisores, y editores colaboran dentro de la herramienta para producir la Revista PH. [<http://www.iaph.es/revistaph/>].

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 7 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVi3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2. CONTENIDO DE LOS TRABAJOS

2.1. Objeto y Alcance del Contrato

El objeto del contrato, tal y como ya se ha indicado, lo constituye el servicio de análisis, diseño, construcción e implantación del Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados para el IAPH, así como el mantenimiento por dos años de la solución una vez implantada.

2.2. Funcionalidades del sistema de gestión integral de relación con interesados del IAPH

El alcance funcional del sistema lo constituyen las funcionalidades que se recogen a continuación. Este conjunto de funcionalidades debe entenderse como el mínimo a cubrir por el sistema.

2.2.1. Gestión de interesados

Constituye la funcionalidad nuclear del sistema y debe dar cobertura a los distintos tipos de interesados con los que se relaciona el IAPH (contactos institucionales y contactos personales). Se deben incluir los datos de contacto, los roles de colaboración con el IAPH y cualquier otro dato adicional que sea identificado durante la fase de análisis del sistema. Se podrán realizar sobre los registros de los interesados las operaciones habituales de alta, baja y modificación de datos.

Del estudio de viabilidad del sistema realizado se ha identificado la existencia de múltiples tipos de interesados institucionales. Sin ánimo de ser exhaustivo y dejando claro que la identificación de los diferentes tipos de interesados institucionales será objeto de la fase de análisis y diseño del sistema, se enumeran los siguientes:

- Administraciones Públicas: que pueden ser Ministerios, Consejerías, Organismos dependientes, Delegaciones Territoriales, Ayuntamientos, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Administración de Justicia, etc.
- Universidades y otros Centros Educativos.
- Museos.
- Bibliotecas.
- Asociaciones y Colegios Profesionales.
- Centros de investigación.
- Fundaciones.
- Iglesia.
- Hermandades.
- Empresas privadas.
- Entidades financiadoras.
- Proveedores del IAPH.

Normalmente, los interesados institucionales tendrán asociados interesados personas. De nuevo, sin

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 8 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVi3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ánimo de ser exhaustivo y dejando claro que la identificación de los diferentes tipos de interesados personas será objeto de la fase de análisis y diseño del sistema, se enumeran los siguientes:

- Directores de cursos.
- Docentes.
- Tutores.
- Alumnos.
- Estudiantes.
- Ciudadanos.
- Investigadores.
- Autores.
- Autónomos o profesionales (restauradores, orfebres, carpinteros, doradores, etc.).

Los interesados persona pueden o no tener asociado un interesado institucional.

2.2.2. Catálogo de servicios del IAPH

El Catálogo de Servicios del IAPH es otra de las funcionalidades nucleares del nuevo Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados. En él se deben recoger todos los servicios especializados y de las unidades orgánicas del IAPH con el fin de que puedan ser solicitados y tramitados en formato digital por los interesados.

El sistema debe recoger la gestión completa del Catálogo de Servicios como tal y, adicionalmente, la de cada servicio de forma individualizada.

2.2.3. Documentación de interesados

Se considera imprescindible que el nuevo Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados pueda registrar la documentación vinculada a cualquiera de las otras entidades del sistema (interesados, colaboraciones, eventos, expedientes, visitas, etc.) de forma que se minimice la documentación que queda diseminada fuera de sistemas corporativos del Instituto en carpetas locales, de red o en carpetas físicas.

El IAPH dispone de una solución de gestión documental basada en Alfresco version Enterprise – v3.2.0, que por su obsolescencia, no sería la mejor opción para integrar en este nuevo sistema.

Se especificará en la oferta qué gestor documental se incluirá en el producto para registrar y almacenar documentación de los interesados.

2.2.4. Gestión de plantillas

Se pretende integrar la gestión de las plantillas de documentos a utilizar en el Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados de manera que puedan ser creadas, utilizadas y, en caso necesario, modificadas, de forma sencilla y ágil.

2.2.5. Historial de colaboraciones

Las colaboraciones son los tipos diferentes de servicios o tareas que un interesado puede solicitar al IAPH y que

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 9 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVi3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

están en relación directa con el Catálogo de Servicios del IAPH, es decir, los servicios especializados y de las unidades orgánicas que el Instituto ofrece a sus interesados.

La entidad Colaboración es, a la fecha, la que más esfuerzo de implantación puede suponer de cara al Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados puesto que la mayoría de Departamentos y Áreas del IAPH no disponen de sistemas de información corporativos para el registro y gestión de estas colaboraciones o expedientes. No obstante, la existencia del actual SGS (Sistema de Gestión de Servicios) debe servir como punto de partida, al menos para la identificación de los Servicios a incluir en el nuevo Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados del IAPH.

Durante la fase de análisis y diseño del nuevo sistema, deberá llevarse a cabo un trabajo específico de identificación de todas las posibles colaboraciones a incluir con el objetivo añadido de llevarlas al máximo grado de telematización posible; no obstante, por la naturaleza específica de algunos de los servicios, sobre todo de los categorizados como especializados, que el IAPH ofrece y presta, es posible que la parte inicial de la colaboración (la solicitud del servicio) no sea posible llevarla a formato puramente digital y requiera mantener trámites institucionales manuales pero, en todo caso, la posterior gestión del servicio o colaboración sí que debería realizarse telemáticamente, dejando un adecuado registro en el sistema de las tareas y actividades realizadas.

Las posibles colaboraciones que los interesados pueden solicitar al IAPH se corresponden, por un lado, con los servicios especializados que el IAPH tiene determinados en su 'Catálogo de Servicios Especializados' y, por otro lado, con los servicios denominados de las Unidades Orgánicas que completan todos los servicios que el IAPH ofrece. El catálogo de procedimientos y servicios está publicado en el Portal Corporativo: [\[https://juntadeandalucia.es/organismos/iaph/servicios/procedimientos.html\]](https://juntadeandalucia.es/organismos/iaph/servicios/procedimientos.html).

2.2.6. Herramientas de comunicación

Dado que el Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados del IAPH se va a construir sobre una solución CRM, el Instituto está muy interesado en poner a disposición de sus usuarios internos toda la potencia que este tipo de herramientas CRM permite en cuanto a la comunicación con los interesados.

Se deberán implementar utilidades que permitan la planificación y ejecución de todo tipo de actividades de comunicación con los interesados, tanto de forma individual como colectiva, pudiendo filtrar las actuaciones a realizar por diferentes criterios de filtrado (eventos, proyectos, expedientes, etc.).

En línea con las últimas tendencias, se valorará positivamente que se incluya en la oferta integraciones con tecnologías de videoconferencia o automatizadas (asistentes virtuales), así como integración con telefonía, ya sea con VoIP, o con la plataforma de comunicaciones unificadas que emplee en su momento la RCJA (Red Corporativa de la Junta de Andalucía), en la actualidad Unify Circuit [\[https://eu.yourcircuit.com/\]](https://eu.yourcircuit.com/).

2.2.7. Gestión de la presencia en RRSS

De igual forma, la implantación de una solución CRM en el IAPH debe permitir una mejora drástica y planificada de la presencia del Instituto en las Redes Sociales mucho más allá de la gestión que actualmente se realiza de las cuentas disponibles en  Facebook y LinkedIn, YouTube, Instagram,... integrándolas en la solución a implementar.

Se valorará la inclusión en la oferta de un análisis más detallado de presencia en Redes Sociales así como la mejora de las acciones actualmente llevadas a cabo por el Instituto apoyándose en la herramienta a implementar.

2.2.8. Agenda institucional de eventos

El sistema debe disponer de una Agenda que permita el manejo de todo tipo de eventos, actos, visitas, cursos

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 10 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

jornadas, etc. del IAPH y poder personalizarla por diferentes criterios (por Centro, Área o Departamento, por ubicación, por servicio, etc.), de manera que se pueda configurar la visibilidad de los eventos por adscripción de centros/áreas/servicios o usuarios individualizados.

Son eventos posibles todos los identificados en los diferentes servicios y actividades realizados por el IAPH (jornadas, convocatorias, acciones formativas, talleres, reuniones, estancias, tutorías, cursos, hitos, etc.). Los eventos, además de toda la información asociada al propio evento, deben también poder tener asociada opcionalmente documentación.

Se valorará positivamente la implantación de una solución adaptada a la aplicación de Cita Previa Corporativa de la Junta de Andalucía, así como que la agenda institucional se integre con los calendarios de dispositivos móviles.

2.2.9. Oficina virtual

El nuevo Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados debe incluir la funcionalidad de Oficina Virtual con el fin de poner a disposición de los interesados todos los servicios y trámites ofrecidos por el IAPH y, en los casos que sea posible, iniciar su tramitación de forma telemática. De esta forma, el Catálogo de Servicios que actualmente está disponible en el SGS pasará a estarlo, incluso ampliado, en el Sistema Integral de Gestión con Interesados y, además, quedarán publicados en la Oficina Virtual los formularios de solicitud de los servicios que sean susceptibles de ser solicitados telemáticamente.

La Oficina Virtual, además, permitirá la consulta sobre el estado de los trámites en curso por parte de cada interesado de manera que se mejore de forma drástica la relación entre el Instituto y sus usuarios/clientes.

2.2.10. Utilidades de integración de información e interoperabilidad

La integración de información y la interoperabilidad del nuevo Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados del IAPH son requisitos técnicos imprescindibles para la implantación del nuevo sistema.

El IAPH dispone en la actualidad de una solución ESB basada en la herramienta WSO2 que deberá ser utilizada por el adjudicatario del proyecto para construir los conectores necesarios para que el nuevo sistema se comunique de forma adecuada con el resto de sistemas de información.

Se desea incluir en el alcance del proyecto la integración del Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados con los siguientes sistemas de información. El proveedor especificará en su oferta qué interacciones son factibles y por ello incluye en la propuesta y con qué cobertura funcional:

- Sistema de Gestión Económico-Financiera del IAPH, basado en el sistema GIRO (Sistema de Gestión Integral de Recursos Organizativos de la Administración de la Junta de Andalucía). Se consultarán los datos económicos de un expediente desde el CRM.
- Registro de Procedimientos Administrativos y Servicios (RPAyS) de la Junta de Andalucía [<https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/adminelec/areatecnica/rpa>].
- Carpeta Ciudadana [<https://juntadeandalucia.es/servicios/carpeta-ciudadana.html>].
- Sistema de Encuestas de la Junta de Andalucía [<https://encuestas.juntadeandalucia.es/>].
- Aplicación de Cita Previa Corporativa de la Junta de Andalucía. [

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 11 / 42
VERIFICACIÓN	NjyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/citaprevia/>]

- Open Journal System [<https://pkp.sfu.ca/ojs/>]. Se propone integrar, en la medida de lo posible, los usuarios de ambos sistemas, de manera que en el CRM se pueda tener constancia de las interacciones que realicen los usuarios en OJS. También sería deseable que ambos sistemas ofrecieran algún mecanismo de login único, de manera que no fuera necesario que una misma persona necesitara dos usuarios/claves distintos para acceder a la oficina virtual y a OJS.
- ABSYSNet [<https://www.baratz.es/software-para-bibliotecas/>]. De manera similar a la integración con OJS, se propone enlazar ambos sistemas de manera que un usuario de la oficina virtual pueda consultar o reservar préstamos bibliotecarios.

2.2.11. Utilidades de administración electrónica

La implantación del nuevo sistema objeto de este proyecto también debe servir para mejorar la implantación de la Administración Electrónica en el IAPH. En este sentido, las funcionalidades básicas que se le exigen al nuevo Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados son las siguientes que deberían cubrirse con herramientas horizontales de la Junta o con desarrollos/implantaciones incluidos en la oferta:

- [Sellado de tiempo](#) de los documentos presentados.
- Integración con Registro Telemático de Entrada y Salida. Teniendo en cuenta que el IAPH no puede integrarse en el Registro @ries de la Junta de Andalucía, se incluirá en la propuesta la cobertura de esta funcionalidad, incluyendo la migración desde el sistema de origen de registro, ya citado anteriormente.
- Integración con [Carpeta Ciudadana](#).
- Integración con [Port@firmas](#). Actualmente, el IAPH está integrado en la instalación corporativa de Port@firmas de la Junta de Andalucía.
- El sistema permitirá autenticación mediante [Cl@ve](#)/certificado digital, etc. Tanto usuarios internos como sobre todo para los externos.

2.2.12. Gestión básica de expedientes y trámites

La gestión de expedientes y trámites se ha identificado como una actividad general común a todos los servicios ofrecidos por el IAPH a través de sus distintos Departamentos y Áreas. La gestión de expedientes incluye otros elementos anexos como solicitudes, presupuestos, contratos o convenios, tareas, plan de recursos, hitos, entregables, etc. que deben ser también tratados de forma básica por el Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados. Para ello se requiere incorporar un flujo de trabajo en la herramienta que permita gestionar los expedientes, las actividades realizadas, la documentación asociada, los hitos cumplidos del expediente y el seguimiento del mismo con un mínimo de funcionalidades que permita la automatización, sistematización y trazabilidad de los procedimientos, expedientes y trámites.

2.2.13. Gestión de la Formación

Se deberá incorporar un módulo dedicado a la gestión de la formación que implemente una serie de funcionalidades básicas como evolución del actual sistema SIDEFOR que ya está siendo utilizado en el Instituto. Este

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 12 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

módulo estará integrado en el Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados y hará uso de las funcionalidades transversales de este Sistema.

En este sentido compartirá la solución tecnológica de partida (es decir, debe desarrollarse sobre la misma herramienta CRM sobre la que se va a construir el Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados) y, de esta forma, aprovechar las principales funcionalidades del mismo (gestión de interesados, comunicación con interesados, presencia en Redes Sociales, agenda eventos, oficina virtual, gestión de expedientes, explotación de información, etc.) añadiendo además aquellas que le permita registrar y gestionar de forma básica pero adecuada la actividad formativa que se lleva a cabo en la Institución. En concreto, se definen las siguientes funcionalidades básicas relacionadas con la gestión de la formación:

- **Gestión expedientes formativos**

Partiendo de la funcionalidad básica de gestión de expedientes y trámites implementada en el Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados, se realizarán los desarrollos adicionales que permitan manejar los distintos tipos de acciones formativas que actualmente organiza el IAPH (cursos, jornadas técnicas, talleres, presentaciones, estancias, formación online, MOOC's, etc.) así como el flujo de trabajo y las tareas asociadas a cada tipo de acción formativa (convocatoria, recepción de solicitudes, selección del alumnado, selección de docentes, recepción de material docente, registro de medios materiales necesarios, hojas de asistencia, certificados/diplomas, encuestas de satisfacción, etc.).

- **Gestión de plantillas**

Partiendo de la funcionalidad de Gestión de Plantillas implementada en el Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados, se debe permitir la generación y actualización de las plantillas de documentos utilizados por el nuevo Sistema de Gestión de la Formación (hojas de control de asistencia, diplomas, justificantes de asistencia, etc.).

- **Catálogo de acciones formativas**

El Catálogo de Acciones Formativas debe permitir ordenar las acciones formativas organizadas por el IAPH según diferentes tipos y criterios.

2.2.14. Cuadro de mando

El cuadro de mando del Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados, como agregador de información propia y, si es necesario, procedente de otros sistemas de información del IAPH permitirá un mejor análisis de datos y obtención de indicadores a partir de la información procedente de los diferentes sistemas de información de los que obtendrá y enlazará información.

Será de gran importancia para el éxito de esta funcionalidad la correcta definición de los procesos de extracción, transformación y carga que sean precisos para enlazar la información adecuada para el cálculo de los indicadores de actividad incluidos en el cuadro de mando del Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados, bien por la Dirección del Instituto o por su Área de Calidad.

En especial, por su importancia para el organismo, se deberán incluir en el cuadro de mando los indicadores del sistema de gestión de la calidad del IAPH.

Se valorará especialmente que el desarrollo de esta funcionalidad se acometa de acuerdo a soluciones Business Intelligence (BI) estándares e interoperables (Ej. Pentaho, Qlik View, Qlik Sense o similares).

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 13 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.2.15. Historial de evaluaciones

En la prestación de los servicios, se ofrecerán encuestas automatizadas para realizar evaluaciones. Hasta ahora, se empleaba el sistema ISOTools (<https://astivia.isotools.org/>), pero se propone utilizar el sistema de Encuestas de la Junta de Andalucía. Se especificará en la oferta cómo se realizará la integración y cómo desde la herramienta Cuadro de Mando, o desde el propio CRM se consultarán y explotarán los resultados de las encuestas.

2.2.16. Central de reservas online

Para la solicitud y reserva automatizada de visitas a los centros del IAPH. Existen diferentes tipos de visitas (generales, técnicas o taller abierto) que van dirigidas a diferentes grupos de visitantes (ciudadanía general, colegios, universidades, asociaciones profesionales, etc.) y generan en la actualidad mucha actividad asociada (solicitud, registro de asistentes, justificación de la visita, encuestas de satisfacción, etc.) que podría verse reducida si los interesados en visitar un Centro del IAPH pudieran reservar la visita por medios telemáticos.

Se valorará positivamente la implantación de una solución integrada con la aplicación de Cita Previa Corporativa de la Junta de Andalucía.

2.2.17. Plataforma de datos abiertos

Se deberá construir la exportación de información desde el Sistema Integral de Gestión de Relación con Interesados hacia la Plataforma de Datos Abiertos del IAPH.

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública. Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

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

2.2.18. Herramienta de generación de boletines

Esta herramienta es necesaria para la generación del Boletín de Novedades que actualmente se lleva a cabo en el Sistema de Gestión de Servicios (SGS), utilizando las funcionalidades propias de un CRM para que dichos boletines se puedan enviar a los destinatarios que gestione la herramienta.

2.3. Mejoras especificadas en el Pliego

Herramientas de comunicación

- Integraciones con tecnologías de videoconferencia o automatizadas (asistentes virtuales), así como integración con telefonía, ya sea con VoIP, o con la plataforma de comunicaciones unificadas de la RCJA (Red Corporativa de la Junta de Andalucía) Unify Circuit (<https://eu.yourcircuit.com/>) o la que esté

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 14 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

implementada en el momento de la adjudicación del contrato en caso de ser sustituida a nivel corporativo.

Gestión de la presencia en RRSS

- Análisis detallado de presencia en Redes Sociales del IAPH y mejora de las acciones actualmente llevadas a cabo por el Instituto apoyándose en la herramienta a implementar.

Agenda institucional de eventos

- Implantación de una solución adaptada a la aplicación de Cita Previa Corporativa de la Junta de Andalucía

Utilidades de administración electrónica

- Presentación de alternativas posibles para cubrir la funcionalidad de Registro Telemático de Entrada y Salida, incluyendo la migración desde el sistema de origen de registro, ya citado anteriormente.

Cuadro de mando

- Desarrollo de esta funcionalidad de acuerdo a soluciones Business Intelligence (BI) estándares e interoperables (Ej. Pentaho, Qlik View, Qlik Sense o similares).

Central de reservas online

- Implantación de una solución adaptada a la aplicación de Cita Previa Corporativa de la Junta de Andalucía

Diseño web, interfaz de usuario y experiencia de calidad

- Automatización dentro del ciclo de desarrollo de las pruebas y testeos de rendimiento y optimización web, para verificar que se siguen adecuadamente las recomendaciones en cuanto a SEO y visualización multidispositivo, con indicador de la puntuación máxima obtenida en los buscadores de internet.
- Verificación automática dentro del ciclo de desarrollo, del cumplimiento de las guías estándar como las Open Web Application Security Project (OWASP) [<https://owasp.org/>].

Acuerdo de Nivel de Servicio

- Mejorar el umbral o valor mínimo de calidad en la definición de los indicadores de los niveles de prestación del servicio, conforme a los parámetros de calidad propuestos en el apartado 6.1.2.2. Acuerdo de nivel de servicio.

Reducción del plazo de implantación de las funcionalidades relacionadas con la Gestión de la Formación

- Se valorará que se reduzca el plazo de implantación del módulo con las funcionalidades relacionadas con la Gestión de la Formación para que se implanten antes que la solución global, estando disponible para los usuarios finales antes de la finalización del desarrollo de la solución global completa.

Ampliación del número de horas para soporte, pequeños desarrollos evolutivos y mantenimiento de la aplicación por encima de la bolsa de 150 horas requeridas.

- Se valorará que se amplíe por encima de las 150 horas la bolsa de horas dedicadas al servicio de mantenimiento y soporte para el mantenimiento de la aplicación y pequeños desarrollos evolutivos.

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 15 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.4. Servicio de mantenimiento y soporte

En este epígrafe se va detallar el Servicio de Mantenimiento y Soporte que es clave dentro de este contrato por su importancia y duración: servicio de Soporte, pequeños desarrollos evolutivos y mantenimiento de la aplicación.

El adjudicatario deberá poner a disposición del IAPH una bolsa de 150 horas para el servicio de mantenimiento y soporte que se podrá usar para las tareas dentro de esta actuación que no cubra la garantía de la aplicación desarrollada.

Serán precisos servicios de desarrollo y soporte a usuarios finales sobre la herramienta para garantizar el correcto funcionamiento del sistema. Este servicio se prestará tras la puesta en producción del Sistema de Gestión de la Relación con los Interesados, en paralelo al inicio del período de garantía.

Aquellos elementos resultantes del proyecto de desarrollo del software (modelos de datos, de procesos, arquitectura física, programas fuente, sistemas, configuraciones, parametrizaciones, diagramas y desarrollos realizados, etc.) así como toda la documentación asociada (consultoría, análisis, diseño funcional y tecnológico, documentos de gestión del proyecto, documentos de formación, divulgación, comunicación, gestión del cambio, etc.) se entregará convenientemente almacenada y documentada de forma que permita una fácil utilización y mantenimiento futuros, manteniendo la necesaria coherencia con la información producida en todas las fases.

El adjudicatario del servicio deberá llevar a cabo las siguientes tareas sobre la plataforma del Sistema de Gestión de la Relación con los Interesados del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico:

- Toma de requisitos de las funcionalidades requeridas por los usuarios del sistema
- Análisis y diseño de las funcionalidades solicitadas.
- Priorización y planificación de peticiones.
- Desarrollo y pruebas y validación funcional con usuarios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico
- Puesta en producción y documentación tanto técnica como de usuario de lo desarrollado
- Resolución de consultas e incidencias.
- Tratamientos masivos de datos.
- Realización de informes personalizados de la herramienta.
- Gestión de la configuración del Sistema.
- Documentación tanto técnica (análisis, diseño, programación y pruebas del producto) como de usuario del producto.

En su oferta económica, el ofertante especificará la tarifa hora por cada uno de los perfiles indicados. Las tarifas que se aplicarán en caso de prórroga podrán ser revisadas con las condiciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Las horas de soporte se consumirán según se vayan necesitando sin que haya un compromiso por parte del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico de consumirlas en su totalidad ni que se ajusten a la previsión anual.

La distribución de horas por semanas podrá sufrir variaciones durante la duración del trabajo, en función de los

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 16 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

picos de trabajo que pudieran surgir. También se adaptarán a aquellos períodos que por vacaciones o menor actividad se precise de menores dedicaciones de este servicio. Se partirá de una dedicación base, y el proveedor se compromete a adaptarse a los requerimientos de mayor o menor carga por parte del IAPH, siempre que se notifique con una antelación de al menos quince días naturales.

Quedará a discreción del órgano de contratación, la utilización de las horas de cada perfil que considere necesarias para la correcta ejecución de la prestación, hasta alcanzar el límite presupuestario del importe de adjudicación del contrato.

La dedicación de los recursos se gestionará en una herramienta de ticketing proporcionada por el proveedor (deberá especificarla en la oferta) que deberá ser capaz de tipificar los tickets en las categorías que se describen a continuación.:

- Incidencias. Problemas con el uso del sistema que se desvíen de su funcionamiento normal. En función de su prioridad se atenderán antes que el resto de tickets y se imputará el esfuerzo realizado para resolverlo. Además se marcará si este esfuerzo se imputa a garantía del trabajo que se está realizando, en cuyo caso no se repercute en facturación o si es una incidencia achacable a otros motivos, que sí puede ser facturada.
- Peticiones evolutivas o mejoras de la aplicación. Se realizará una estimación del esfuerzo que supongan y se acometerán sin necesidad de aprobación formal todas aquellas cuyo esfuerzo estimado sea menor o igual a un cierto umbral. Si necesitan un esfuerzo superior deberán ser visadas por el responsable del contrato del IAPH dentro de la herramienta proporcionada.
- Consultas, aclaraciones y soporte en el uso del sistema. Se atenderán y se registrarán igualmente en el sistema de gestión de Tickets resultando también en una imputación de esfuerzos facturables.

La revisión conjunta del estado del servicio con el incurrido, en curso y planificado del proyecto se realizará con el soporte de la herramienta con una periodicidad a determinar por el responsable del contrato del IAPH siendo la frecuencia estimada de una vez cada dos semanas. La herramienta proporcionará un informe de esfuerzos incurridos mensual que será la base para la certificación mensual de los trabajos de mantenimiento y soporte realizados.

El licitador incluirá en su oferta una descripción de la herramienta que pone a disposición del IAPH durante la duración del contrato para dar soporte a los requisitos especificados en este apartado.

El servicio de Mantenimiento y soporte, se prestará siguiendo unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se describen en detalle en el punto 6.1.2.2. Acuerdo de nivel de servicio.

2.5. Plazo de Ejecución

El plazo máximo de ejecución del contrato es de 48 meses de duración. El plazo máximo del proyecto de implantación se ha estimado en 24 meses. El mantenimiento se prestará desde la implantación del sistema y durará 24 meses.

3. REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS Y ENTORNO TECNOLÓGICO

3.1. Arquitectura de desarrollo y despliegue de la aplicación

En la actualidad, la infraestructura de servidores y almacenamiento del IAPH está virtualizada y casi todas las aplicaciones actuales se despliegan sobre máquinas virtuales y/o sobre tecnología de contenedores.

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 17 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Los licitadores basarán su propuesta preferentemente en tecnología de contenedores, detallando en la solución la tecnología que ofrecen implantar tanto para ejecutar y administrar los contenedores, como para gestionar la escalabilidad, trazabilidad, alta disponibilidad, seguridad, despliegue entre entornos, monitorización y gestión del software y contenedores desplegados. Los licitadores razonarán qué producto o productos proponen implantar para ofrecer el mejor servicio.

El despliegue en la infraestructura del IAPH, debe ser gestionado por el área de sistemas del IAPH, por lo que el contratista transferirá el conocimiento necesario al equipo para que pueda gestionar y mantener la infraestructura desplegada.

3.2. Diseño web, interfaz de usuario y experiencia de calidad

Todas las páginas web que se realicen en el proyecto deberán seguir un diseño responsivo, para garantizar que su visualización se adapte a todo tipo de navegadores y dispositivos.

Se pondrá especial énfasis en el rendimiento a la hora de cargar y visualizar páginas Web. Se seguirán las principales recomendaciones en cuanto a SEO y visualización multidispositivo en base a diseño responsivo, con el objetivo de conseguir una puntuación máxima en los buscadores de Internet tanto en la visualización móvil como de escritorio. Los licitadores indicarán en su oferta qué nivel de cumplimiento se comprometen a conseguir, al menos en los desarrollos que realicen. Se valorará que dentro del ciclo de desarrollo se automaticen este tipo de pruebas para que la verificación de las condiciones sea automática.

Dentro de las consideraciones técnicas para mejorar la velocidad de carga, se pondrá especial énfasis en:

- Minificar CSS, HTML y Javascript.
- Especificar caché de navegador.
- Optimizar imágenes.
- Diseñar el javascript y el CSS para que no bloqueen la visualización del contenido de la mitad superior de la página y que el contenido visible de la página se pueda visualizar de la manera más óptima posible.
- Evitar las redirecciones a páginas de destino.
- Habilitar compresión.
- Optimizar el tiempo de respuesta del servidor.
- Cualquier otra consideración que pueda mejorar el rendimiento en la carga y visualización de las páginas en los navegadores de mercado.

El diseño de las aplicaciones se cuidará especialmente siguiendo las principales directrices de seguridad en el desarrollo de aplicaciones para mitigar las posibilidades de vulnerabilidades. Entre ellas, se dispondrá, por ejemplo, de mecanismos para evitar Spam con objeto de discriminar interacciones lícitas de otras maliciosas realizadas por robots. También se prevén medidas de detección de intrusiones y de filtrar ataques de denegación de servicio, entre otros. Para ello se basarán en guías estándar como las Open Web Application Security Project (OWASP) [<https://owasp.org/>], valorándose la verificación automática de su cumplimiento.

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 18 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.3. Gestión del desarrollo software

La empresa adjudicataria deberá realizar las entregas de los desarrollos según la metodología que el IAPH 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 las pruebas de los desarrollos y evolutivos realizados, preferentemente automatizando la ejecución de las pruebas.

Las entregas deberán estar totalmente testeadas y probadas (según metodología aplicada) por la adjudicataria, en la plataforma de desarrollo desplegada en exclusividad para tal fin hasta que el IAPH valide la nueva funcionalidad en la plataforma de pruebas y determinando que cumple todos los requisitos de la metodología. Será la adjudicataria la encargada de realizar las pruebas de testeo piloto en la plataforma de desarrollo de todos los nuevos desarrollos a incorporar en los entornos de preproducción y producción.

El adjudicatario deberá tener en cuenta que se deben cumplir todos los requisitos técnicos que se establezcan por parte de la Dirección del Proyecto.

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en éste. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la Dirección de Proyecto.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección [<https://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja>] donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

En relación con estos trabajos, la evaluación del rendimiento y de la seguridad informática formará parte necesariamente del plan de pruebas que deberá ejecutar la empresa adjudicataria.

Todos los trabajos a realizar y los productos que habrán de obtenerse como materialización de estos trabajos, se adaptarán a lo especificado en la "Metodología de Planificación y Desarrollo de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA Versión 3 donde fuese de aplicación. Esta Metodología, de carácter público, está promovida por el Consejo Superior de Informática y adoptada por la Junta de Andalucía.

Para la gestión del servicio de Mantenimiento y Soporte, se aplicará en la medida de lo posible la metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Aunque será el Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico quien aporte en su caso la plataforma hardware final, el adjudicatario será responsable de la correcta instalación y configuración de la solución, proporcionando documentación completa realizando la transferencia de conocimientos correspondientes a estas tareas para que puedan ser realizadas por los técnicos del IAPH.

En las fases iniciales del proyecto, el adjudicatario deberá utilizar sus propios recursos hardware para la construcción del software y la realización de prototipos.

Los desarrollos y el control de cambios se realizarán de acuerdo a las normas metodológicas vigentes aprobadas por el Área de Sistemas de Información del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. La Dirección del Proyecto comunicará a la persona designado como Responsable de Proyecto por parte del adjudicatario los detalles concretos de las herramientas a utilizar.

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 19 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.4. Licencias Software

Seguindo las directrices de la Junta de Andalucía, siempre se optará de manera preferente por implantar software que siga un modelo de licenciamiento de fuentes abiertas. Si para la solución propuesta, o parte de ella, no se basara en ese modelo de licenciamiento, se incluirán en la propuesta las licencias de uso necesarias para 150 usuarios internos e ilimitados usuarios externos (oficina virtual), así como ilimitado uso de las entidades modeladas en el sistema. También se incluirá el coste, si lo hubiera, del mantenimiento de dichas licencias durante la vigencia del contrato. En cualquier caso, una vez pasado ese período, el coste de mantenimiento de licencias o suscripciones de servicio no podrá superar la cantidad de 20.000€ anuales (sin incluir IVA). Adicionalmente, en caso de ser necesarias licencias o suscripciones para seguir utilizando el software, el licitador se comprometerá a mantener el precio de mantenimiento anual durante 4 años tras la finalización del contrato.

4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta debe especificar como mínimo:

- La descripción de la solución propuesta para cubrir las necesidades expresadas en el pliego.
- Plan de trabajo, metodología y cronograma de detalle de los trabajos a realizar, especificando las tareas en horas y perfiles.
- Plan de Gestión del Cambio.
- Certificaciones de la empresa y de los profesionales del equipo de trabajo.
- Experiencia del equipo técnico en proyectos similares, así como en otros proyectos que consideren de interés para demostrar su experiencia en el desarrollo de soluciones como la solicitada en el presente pliego.
- Detalle de Mejoras incluidas sin coste adicional.

5. PRODUCTOS FINALES

Las tareas objeto del presente contrato deberán hacerse en el marco de la metodología de planificación, desarrollo y mantenimiento de sistemas del IAPH (complementario a las especificaciones de la iniciativa MADEJA de Junta de Andalucía), debiendo entregar el adjudicatario toda aquella documentación técnica, de usuario, de seguimiento y gestión del proyecto, etc. contemplada en la citada metodología, así como cualquier documentación adicional que, a juicio del Director del proyecto, sea necesaria para alcanzar los objetivos del proyecto en cada momento.

Con carácter general, la documentación mínima a entregar en los trabajos incluirá los siguientes documentos (en pdf y en formato editable):

Documentación asociada a un producto software

- Documento de identificación y definición de subsistemas
- Documento de definición de la arquitectura del sistema
- Documento descriptivo del modelo de datos
- Planes de migración

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 20 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Planes de prueba
- Manual de administración y configuración
- Manuales de seguridad y control de acceso
- Manual de usuario
- Presentación ejecutiva
- Documento de creación de entorno
- Manual de despliegue
- Manual de operaciones
- Documento de ingeniería de servicio
- Documento de resultado de pruebas
- Ficha de servicios
- Código fuente de los elementos definidos en el diseño

Documentación asociada a un proyecto

- Plan de calidad: documento que recoge las buenas prácticas en la realización de un desarrollo software y para asegurar la continuidad del proyecto y su instalación, aún cuando los equipos que realicen estas tareas sean completamente distintos
- Plan de proyecto: documento que recoge aspectos fundamentales de la organización y gestión del proyecto, entre los que obligatoriamente deben incluirse: la descripción del proyecto, la organización y estructura del mismo, su planificación, la relación de entregables y la descripción de la implantación del Sistema de Calidad al proyecto.
- Plan detallado del proyecto: documento de uso generalizado a lo largo del proyecto que recopila la planificación temporal del mismo y en el que se detallan las actividades en que se desglosa la ejecución del proyecto, así como los hitos intermedios identificados.
- Plan de gestión del cambio: documento que detalle las medidas a tomar por parte del adjudicatario orientadas a minimizar el impacto de la implantación del nuevo sistema de información que sustituye a otros sistemas con mucho tiempo de utilización por parte de los usuarios.
- Informe de cierre: documento que recoge la situación del proyecto en el momento de su finalización, la evaluación del mismo, la propuesta de nuevas iniciativas y el listado de todos los entregables generados
- Informes de seguimiento con la periodicidad que se fije por el IAPH al inicio del proyecto.
- Todas las reuniones que se organicen durante el proyecto deben ir acompañadas de un documento previo a su realización denominado Agenda de la Reunión, donde se indican los temas a tratar en la misma. Tras la realización de la reunión, se elabora el Acta de la Reunión,

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 21 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVi3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

que recoge los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la reunión.

- Cualquier otro tipo de informe de gestión o planificación que se solicite por el IAPH durante la ejecución del proyecto

El formato y contenido que pueden adoptar los documentos arriba indicados serán los indicados por el IAPH a lo largo del contrato, pudiendo ser documentos físicos o, preferiblemente, contenidos en herramientas de gestión del conocimiento o la información.

6. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

6.1. Metodología de Trabajo

6.1.1. Metodología de proyecto

Se utilizará la metodología de trabajo ágil conocida como SCRUM. Todos los desarrollos deberán ser incluidos en un Plan de Proyecto global definiendo claramente hitos y trabajos a realizar.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del personal del IAPH las herramientas necesarias para su correcta aplicación y el 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 del Proyecto y el Jefe de Proyecto de la empresa que resulte finalmente adjudicataria.

El desarrollo del proyecto se articulará en iteraciones o SPRINTS, cada una de las cuales tendrá una duración máxima de tres semanas, salvo casos excepcionales debidamente justificados por el contratista. Cada uno de los SPRINTS requerirá aceptación expresa por el Director del Proyecto, en base a la definición de HECHO que tras la formalización del contrato se establezca en el Programa de Trabajo, debidamente aceptado por el IAPH, y que será una concreción temporal del Plan de Proyecto presentado en su momento por el adjudicatario. En caso de no aceptación por el Director del Proyecto de alguno o varios SPRINTS, no recibirá/an la calificación de HECHO, y en consecuencia no procederá su certificación ni abono. En todo caso, la certificación final presupondrá la calificación de HECHO de todo el Programa de Trabajo.

En cuanto a funciones y responsabilidades dentro del proyecto, los licitadores incluirán en su propuesta qué perfiles clave deben participar en el proyecto para garantizar su éxito.

El equipo de proyecto del contratista será el máximo responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución de los proyectos descritos en el presente pliego y que se encuentran descritos a lo largo del mismo. El equipo humano responsable de la ejecución del proyecto se considera un factor crítico para el éxito del mismo. Por tanto, los licitadores incluirán en su oferta una descripción detallada del perfil profesional del equipo humano asignado al proyecto.

Se valorará la configuración de técnicos realizada por la empresa en su propuesta. El contratista acreditará la experiencia de los miembros del equipo en proyectos similares o que considere relevantes, así como las certificaciones que presentan, sobre todo en las tecnologías a emplear en el proyecto y la metodología SCRUM.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de la aceptación expresa de alguno de

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 22 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

los candidatos por parte de la Dirección del Proyecto.

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

6.1.2. Metodología de Gestión del Servicio

6.1.2.1. Herramientas de gestión del servicio y de atención a personas usuarias

Salvo que la Dirección del Proyecto y el proveedor acuerden lo contrario, la empresa proveedora de los servicios proporcionará el software para el almacenamiento y gestión de los datos necesarios para el seguimiento del Servicio. A través de dicho software se garantizará la seguridad de operación y explotación del sistema así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzca durante la ejecución del contrato.

Esta herramienta deberá cubrir, entre otras, las necesidades expuestas en el punto 2.4 Servicio de mantenimiento y soporte

6.1.2.2. Acuerdo de nivel de servicio

Como medio para garantizar la calidad de los servicios suministrados, se establecerán unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos Acuerdos de Nivel de Servicio podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente suministrado. Los recursos tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes en cada momento. Los Acuerdos de Nivel de Servicio se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real suministrado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

La medición de los indicadores del ANS definidos se llevará a cabo mediante la programación de las herramientas de gestión que se utilicen y que aportarán informes automatizados con la periodicidad que se determine, si bien la medición de dichos indicadores del ANS no estará condicionada a la disponibilidad de estos informes. En los casos en los que las herramientas de gestión no proporcionen informes automatizados, éstos se obtendrán basándose en la información almacenada en los diferentes sistemas.

Tras la puesta en producción del sistema, la compañía que resulte adjudicataria deberá poner en marcha el servicio de mantenimiento dentro del plazo máximo comprometido en su oferta. A partir de ese momento, el adjudicatario deberá responder con eficacia a todas las intervenciones, modificaciones y desarrollos que el sistema objeto del contrato requiera. A los 30 días tras la puesta en marcha de la prestación del servicio, empezará a medirse el cumplimiento del correspondiente acuerdo de nivel de servicio inicial comprometido en la oferta.

El citado Acuerdo de Nivel de Servicio inicial deberá completarse y perfeccionarse (p.e. añadiéndose nuevos parámetros de servicio, mejorándose los valores objetivo inicialmente comprometidos, etc.), de modo que tras la puesta en marcha del servicio y en el menor plazo posible, la compañía adjudicataria deberá llevar a cabo las tareas que sean necesarias para la completa definición y posterior seguimiento

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 23 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

del acuerdo de nivel de servicio revisado, incluyendo la realización de las siguientes tareas:

- Evaluación del servicio prestado y propuesta de mejoras al mismo
- Diseño del nuevo servicio y definición del ANS mejorado (nuevos elementos de servicio, nuevos valores objetivo mejorados para los citados elementos, procedimientos para la medición y seguimiento de dichos elementos, informes de seguimiento del ANS, tratamiento de desviaciones, etc.)
- Una vez aprobado por el IAPH el diseño del servicio y del correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio, se iniciará el seguimiento del grado de cumplimiento del mismo, que se prolongará durante toda la duración del contrato.
- La experiencia adquirida por el adjudicatario durante la provisión del servicio deberá permitir seguir introduciendo mejoras en la provisión del mismo, que se traducirán en una evolución del ANS hacia valores objetivo más ambiciosos, introducción de nuevos elementos de servicio, etc.
- Con carácter general, el adjudicatario asumirá los procedimientos y herramientas que el IAPH determine y, en su caso proporcione, para el adecuado desarrollo y seguimiento de los trabajos objeto del presente Pliego, incluyendo los relacionados con la definición y seguimiento del ANS, debiendo el adjudicatario entregar y mantener actualizada en todo momento la correspondiente documentación.

A continuación se describen una serie de **definiciones** que afectarán a los indicadores que medirán la calidad del ANS.

- **Incidencia:** Suceso que no forme parte del funcionamiento estándar del servicio y que cause, o pueda causar una interrupción o una reducción de la calidad del mismo.
- **Críticidad:** Con carácter general se define la prioridad de incidencias y peticiones en función del impacto en el servicio y la urgencia.
 - **Incidencia crítica:** Incidencia que provoca una interrupción o disfunción en los servicios del sistema requiriendo una resolución inminente.
 - **Incidencia urgente:** Incidencia que provoca una interrupción o disfunción en los servicios del sistema que, a pesar de no provocar una completa inoperatividad en alguna funcionalidad del sistema, requiere de una resolución preferente.
 - **Incidencia ordinaria:** Incidencia que provoca una disfunción en los servicios del sistema y que no quedan englobadas en los tipos de incidencias anteriores.
- **Tiempo de respuesta:** Tiempo que se tarda en atender una incidencia/petición, desde que es notificada por el usuario solicitante hasta que es atendida por primera vez.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo que se tarda en resolver una incidencia/petición, desde que es atendida por el equipo de trabajo hasta que es resuelta por éste. En caso de que no sea el responsable de su resolución, se considerará hasta la asignación al equipo responsable de su resolución. Si la incidencia/petición pasara varias veces por el equipo de trabajo, se considera la suma de los diferentes tiempos parciales.
- **Error:** Incidencia, disfunción, falta de capacidad, fallo, discrepancia o carencia en el

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 24 / 42
VERIFICACIÓN	NjyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

proceso correctivo o evolutivo de incidencias y/o peticiones del sistema de acuerdo a los requerimientos previamente acordados y aprobados por el IAPH.

- **Error bloqueante:** Todo error que impida la puesta en producción de una funcionalidad del sistema o bien provoque una interrupción del servicio en producción.
- **Error no bloqueante:** Todo error que no impida la puesta en producción de la funcionalidad del sistema ni provoque una interrupción del servicio en producción.
- **Petición de soporte al desarrollo:** Solicitudes internas del departamento de desarrollo para gestionar actuaciones concretas o análisis detallados, ya sean para sistemas específicos, procesos de desarrollo o de gestión de la calidad de los sistemas.
- **Gestión del cambio:** Evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio.
- **Consultas:** Consultas sobre funcionamiento normal del servicio.
- **Gestión de la documentación:** Cualquier documentación técnica y de gestión del proyecto generada, así como cualquier documentación adicional que sea necesaria para alcanzar los objetivos del servicio en cada momento. Toda la documentación generada se almacenará en un gestor documental.
- **Gestión de la configuración:** Se refiere al conjunto de procesos destinados a asegurar la calidad del producto en cualquiera de las etapas hasta la puesta en producción y que permita asegurar la correcta instalación e implantación del mismo, cumpliendo con las garantías y normativas del IAPH, a través del estricto control de cambios realizados sobre los mismos.
- **Atención al usuario:** Se trata de valorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de los sistemas de información del IAPH.
- **Gestión de peticiones:** Trata de asegurar la calidad de los trabajos realizados focalizando en la definición de las peticiones de análisis, de los diseños técnicos y de los tiempos requeridos para ello.
- **Gestión de errores:** Aseguramiento de la resolución de los errores que hayan podido producirse derivados de defectos en los procesos de producción de software realizados por la empresa adjudicataria.

Parámetros de Calidad

Tipo de indicador	Indicador	Valor (Resultado deseado)
Incidencias	Tiempo de respuesta a las incidencias de atención a los sistemas de información	95% < 2h
	Tiempo de respuesta a las incidencias críticas de atención a los sistemas de información	95% < 1h
	Tiempo de resolución a las incidencias de atención a los sistemas de información	90% < 24h



Junta de Andalucía

Consejería de Cultura y Deporte
Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico

	Tiempo de resolución a las incidencias críticas de atención a los sistemas de información	95% < 3h
	Número de incidencias de atención a los sistemas de información abiertas sin resolución	5,00%
	Número de incidencias de atención a los sistemas de información rechazadas por el usuario	5,00%
Peticiones de soporte al desarrollo (PSD)	Tiempo de respuesta a PSD	95% < 24h
	Tiempo de resolución a PSD	95% < 48h
	Número de PSD abiertas sin resolución	5,00%
	Número de PSD rechazadas	5,00%
Gestión del cambio	Cumplimiento de las entregas comprometidas en fecha	95,00%
	Tiempo adecuación de línea de trabajo a lo comprometido	95% < 15d
Consultas	Tiempo de respuesta y resolución	95% < 48h
Documentación e informes	Número documentos solicitados inexistentes, incompletos o no actualizados	5,00%
	Tiempo entrega bajo petición de informes previamente establecidos o sobre incidentes de servicio	95% < 24h
	Tiempo entrega bajo petición de informes no establecidos previamente	95% < 48h
	Número de informes periódicos de cumplimiento de ANS entregados	95,00%
Gestión de la configuración	Número de entregas con defectos en el proceso de entrega	5,00%
	Número de entregas con problemas en las subidas debidos a defectos en la información sobre su correcto despliegue	5,00%
	Porcentaje de requisitos cubiertos por los planes de prueba automáticos	80,00%
	Número de entregas no críticas ni urgentes que exceden los umbrales de calidad del código definidos por el IAPH	10,00%
Gestión de peticiones	Cumplimiento de la capacidad de análisis comprometida	90,00%
	Tiempo necesario para elaborar el análisis de una petición que incorpora una funcionalidad crítica del sistema	90% < 3d
	Tiempo necesario para elaborar el análisis de una petición que incorpora una funcionalidad no crítica del sistema	90% < 6d
	Requisitos críticos no incorporados en el análisis	1,00%
	Requisitos no críticos incorporados en el análisis	5,00%
	Requisitos críticos no incorporados en el diseño técnico	1,00%
	Requisitos no críticos incorporados en el diseño técnico	5,00%
Gestión de errores	Número de errores bloqueantes detectados en producción	1,00%
	Número de errores no bloqueantes detectados en producción	10,00%
	Tiempo de respuesta a errores críticos	90% < 1h
	Tiempo de resolución de errores críticos	95% < 3h
	Tiempo de respuesta a errores urgentes	90% < 3h

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 26 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVi3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	Tiempo de resolución de errores urgentes	95% < 8h laborables
	Tiempo de respuesta a errores no urgentes ni críticos	90% < 1d
	Tiempo de resolución de errores no urgentes ni críticos	90% < 3d
	Número de errores bloqueantes sin resolución	5,00%
	Número de errores no bloqueantes abiertas sin resolución	10,00%
	Número de errores bloqueantes reabiertos	1,00%
	Número de errores no bloqueantes reabiertos	5,00%
Gestión de sprints	Planificación de sprint antes del primer día del mismo	90,00%
	Transformar incidencias y peticiones planificables en historias de usuarios	95% < 15d
	Número de cambios en las valoraciones de las peticiones, una vez aprobadas, producidos en el periodo de referencia	95% < 4
	Cierre de historias de usuarios en cada sprint	90,00%
	Actualización semanal del avance del sprint	95,00%
	Elaboración de informe final de sprint	90% < 3d

6.1.2.3. Penalizaciones

La aplicación de las diferentes penalidades según el indicador no alcanzado serán acumulativas, de tal forma, que se sumarán, aplicando como penalidad total la suma de las penalidades que correspondan.

Los importes de las penalidades se deducirán de la facturación del periodo de referencia/evaluación, pudiéndose aplicar la deducción en la factura de ese periodo o en la factura del periodo siguiente. El periodo de referencia/evaluación será por certificaciones expedidas (Sprint completo) para primera fase (servicio de análisis, diseño, construcción e implantación del Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados para el IAPH) y mensual para el mantenimiento (mantenimiento por dos años de la solución una vez implantada). En el supuesto de ser necesario, por imposibilidad de deducir en una única factura todos los importes de las penalidades, se descontarán de facturas sucesivas hasta su completa satisfacción.

El seguimiento y control del estado de la facturación se realizará a través del Procedimiento de Control y Seguimiento del Servicio, y más concretamente en las reuniones de Seguimiento del Servicio. Cada vez que las penalidades por incumplimiento de ANS alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio total del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de las penalidades que procedan. En el supuesto que los trabajos objeto del contrato no hubieran sido realizados o completados adecuadamente a la finalización del plazo de ejecución, el órgano de contratación dará las instrucciones precisas para la subsanación de los defectos advertidos, concediendo un plazo para la terminación de dichos trabajos.

Para cada periodo evaluado en el que se cumplan todos los Acuerdos de Nivel de Servicio se premiará con un bonus de 5%. Como máximo se podrán acumular tres bonus, es decir, hasta un 15%. El bonus acumulado podrá ser ejecutado en cualquier periodo en el que existan penalidades. En ningún caso, los bonus se transformarán en un reintegro de la facturación, su utilidad es exclusiva para compensar las penalidades.

La imposición y el pago de estas penalidades no implica sustitución, exclusión, o modificación alguna de una posible indemnización por daños y perjuicios que pudieran producirse como consecuencia de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de lo establecido en el presente Pliego por parte de la empresa adjudicataria, acordando expresamente las partes que no es intención de las mismas que dichas penalidades afecten en ningún caso a las posibles indemnizaciones referidas.

Los indicadores claves del acuerdo de nivel de servicio y sus penalizaciones serán las indicadas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

6.1.3. Control y seguimiento

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Al inicio de los trabajos se realizará la reunión de lanzamiento del proyecto. En esta reunión se presentará a los componentes del equipo de trabajo, se revisarán todas las normas de gestión de la documentación y entregables del proyecto y se concretará el programa de trabajo adaptado a la fecha concreta de inicio. Asimismo, se comunicará la Coordinación Técnica del proyecto nombrada por el IAPH y se aportará información de carácter general sobre las normas o estándares de aplicación en la Junta de Andalucía que puedan afectar al desarrollo de los trabajos.
- Existirá un seguimiento efectivo y continuo de la evolución del proyecto el Responsable de Proyecto y la Dirección de Proyecto siguiendo la metodología SCRUM.
- Independientemente de las reuniones de seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar las revisiones técnicas oportunas para tratar temas puntuales.
- En todas las reuniones mantenidas la empresa adjudicataria elaborará el acta de las reuniones y preparará y presentará la documentación necesaria con la debida antelación (Agenda de la reunión e Informe de Seguimiento).

6.1.4. Composición del equipo de trabajo, perfiles, certificación, etc

Las titulaciones académicas y profesionales y experiencia 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, serán como mínimo los especificados como requisito en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. La experiencia mínima de los técnicos encargados vienen indicada en el Apartado de Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas: Equipo técnico, cualificación y experiencia en proyectos similares superiores a las exigidas como requisitos de solvencia.

6.1.5. Formación continua

El adjudicatario se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte de la arquitectura del proyecto u otras que estén previstas implantar y que el IAPH informe con, al menos, un mes de antelación.

6.1.6. Horario de la prestación del servicio

La parte del contrato que se enfoca a la prestación del servicio exige un equipo trabajo suficiente que garantice su

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 28 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

correcta asistencia. Debe estar adaptado en número, especialización técnica, y horario de trabajo a las necesidades concretas que se producen en los diferentes ámbitos horarios a lo largo del servicio. Se considera horario habitual el comprendido de lunes a viernes entre las 07:30 horas y las 20:00 horas.

El horario del servicio prestado podrá verse afectado por las circunstancias y necesidades en cada momento de los proyectos y sistemas de información del IAPH objeto de administración y soporte del presente pliego.

Las empresas deberán comprometerse a prestar un servicio con total disponibilidad horaria (incluyendo de forma puntual noches, sábados, domingos y festivos), según lo exija la criticidad o urgencia de determinados eventos en los sistemas de información (como resolución de incidencias, implantaciones y subidas de entorno urgentes, trabajos programados, monitorización proactiva, etc.) combinando el servicio presencial y remoto en función de las necesidades y empleando la modalidad más operativa y eficaz.

Las ofertas deben detallar el compromiso de adaptación en los horarios y modalidad de prestación del servicio, presencial o remoto, en función de los requerimientos del IAPH, de la coyuntura existente, o para mejorar la operatividad del servicio una vez haya transcurrido un tiempo desde la implantación inicial y se tengan datos más concretos de las necesidades reales. Cualquier cambio en los horarios o modalidades de prestación del servicio debe ser consensuado y aprobado previamente por el IAPH. Se consideran especialmente críticos los intervalos horarios comprendidos entre las 7:30 h. y las 20:00 h. de días laborables por ser periodos de máxima actividad en las aplicaciones de negocio más importantes del IAPH.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores/as, siendo el IAPH del todo ajeno a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas. Corresponde asimismo a la empresa contratista, de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador. No obstante, es responsabilidad exclusiva del adjudicatario, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.

6.1.7. Ubicación del equipo de trabajo

El equipo de trabajo realizará sus tareas de forma habitual de manera remota desde las instalaciones del adjudicatario.

Para el servicio de soporte a usuarios, para la resolución de incidencias que así lo requieran, para reuniones de seguimiento, etc., se puede requerir desarrollarlo presencialmente en las instalaciones del IAPH.

Es responsabilidad de la empresa contratista facilitar a sus trabajadores los medios materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo y correrán de su cuenta los desplazamientos y dietas que necesiten.

6.2. Control de Calidad

El IAPH establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable al presente proyecto que, adaptándose a la metodología de desarrollo del proyecto, deberá cumplir las directrices del "Plan de Calidad" del proyecto. La superación de estos controles será requisito indispensable para proceder a la certificación y correspondiente abono de los trabajos.

La calidad del servicio contratado se controlará fundamentalmente a través del seguimiento del grado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio para el soporte y con la respuesta en tiempo y calidad requeridos a los nuevos requisitos. De igual manera, el IAPH establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 29 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

productos obtenidos. La superación de estos controles será requisito indispensable para proceder a la certificación y correspondiente abono de los trabajos.

6.3. Dirección del Proyecto

El IAPH designará al Responsable del Contrato que asumirá la dirección y control del proyecto y actuará como principal interlocutor con la compañía que resulte adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria designará a un **responsable de proyecto**, el cual actuará como interlocutor único con el IAPH, debiendo facilitar al Responsable del Contrato del IAPH el reporte de actividad que éste requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas y cualquier otra información que se precise en su momento y que se definirá por procedimiento o por decisión interna del IAPH.

No se autorizan los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del contratista con el usuario final, sin el conocimiento previo y autorización del Responsable del Contrato.

Para llevar a cabo la certificación de los trabajos realizados, adicionalmente al control de las horas incurridas, se prestará especial atención al cumplimiento del nivel de servicio estipulado (para las tareas de soporte, correctivo y evolutivo básico) y al cumplimiento de los hitos previamente definidos, para el desarrollo de nuevos módulos funcionales. En este último caso (desarrollo de nuevos módulos), una vez definido por el IAPH el contenido funcional de cada nuevo módulo, el adjudicatario deberá incluir dentro del plan de trabajo del periodo correspondiente, que incluirá la estimación de recursos necesarios para completar el desarrollo en los plazos prefijados por el IAPH y una planificación de los hitos intermedios, de modo que, a partir de ese momento, el control del proyecto y la correspondiente certificación de los trabajos, cuando proceda, se basará en el cumplimiento de dichos hitos y no en las horas incurridas para ello, tal cual se establezca en el plan de trabajo.

En las reuniones de control, cuya periodicidad y soporte documental se establecerá al inicio del servicio, se evaluarán todas aquellas incidencias habidas durante la prestación del servicio que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados.

Asimismo, en las reuniones de control se revisarán, junto con los trabajos realizados y la calidad del servicio ofrecido, las horas y costes incurridos y se decidirá, cuando corresponda, la posibilidad de llevar a cabo la certificación total o parcial de los trabajos.

Una vez aceptada por parte del Responsable del Contrato la porción de los trabajos a certificar, el adjudicatario emitirá la factura por el importe correspondiente.

6.4. Plazo de garantía

Se establece un periodo de garantía de doce meses, a contar desde la recepción final del servicio. Durante este periodo el adjudicatario estará obligado a realizar las actuaciones necesarias para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, sin coste alguno para el IAPH.

6.5. Propiedad Intelectual de los Trabajos

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

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 30 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

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

6.6. Certificaciones y aceptación final

De acuerdo al Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se prevén varias certificaciones parciales relacionadas con las distintas partes en que se divide el contrato según el Objeto y Alcance del Contrato:

Como se comentó en el apartado correspondiente, para el desarrollo e implantación del sistema se aplica la [Metodología de proyectos](#) ágil SCRUM. El ofertante propondrá la lista de “sprints” en los que se estructurará su desarrollo y se irán haciendo certificaciones parciales hasta el importe ofertado para el desarrollo e implantación del Sistema. Dicho importe se repartirá de la siguiente manera:

- 60%, que se repartirá en función de las iteraciones (SPRINTS) aceptadas, entendiendo por tal aceptación la calificación de “HECHO” por la persona designada por el IAPH como responsable del contrato. Cada una de ellas se realizará por el importe resultante de dividir el total presupuestado para esta fase por el número de SPRINTS inicialmente establecidos en el Programa de Trabajo. En caso de no aceptación de uno o varios SPRINTS, la certificación correspondiente no se realizará, y el importe a facturar se trasladará a la certificación final.
- Certificación final, por el importante restante, tras la aceptación final del Proyecto de implantación por el Director de Proyecto. El abono de las certificaciones anteriores a la certificación final tendrá el carácter de abono a cuenta de la liquidación definitiva del contrato, sin suponer en forma alguna aprobación y recepción parcial del servicio que comprende.

2.3.1. Servicio de mantenimiento y soporte. Se facturará mensualmente por las horas de mantenimiento y soporte realizadas, siempre que las horas acumuladas supongan un devengo mínimo de 500€. En caso contrario, se pospondrá al mes siguiente la facturación de dichas horas.

7. CLÁUSULAS PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN RELACIONADOS CON ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

7.1. Cláusula de rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, en el marco del objetivo de simplificación de los procedimientos administrativos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y lo dispuesto en su artículo 75.2, y de la promoción de la aplicación del principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes que se realicen a través de redes abiertas de telecomunicación, de acuerdo con el artículo 5.4 del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

Para ello se considerará el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) disponible en la siguiente dirección: [\[https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion\]](https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion)

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 31 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7.2. Cláusula para la definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@ndA (ISBN 84-688-7845-6) disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía. La citada web está accesible en la siguiente dirección: [\[http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae\]](http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae)

7.3. Cláusula sobre el uso de certificados y firma electrónica

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

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

7.4. Carpeta Ciudadana

Los sistemas deberán integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos, de acuerdo con el contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

7.5. Cita Previa Corporativa de la Junta de Andalucía

La implantación de la solución adaptada para la gestión de citas previas en el marco de los servicios, visitas y reservas online deberán integrarse con la aplicación de Cita Previa Corporativa de la Junta de Andalucía.

7.6. Cláusula sobre la práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

7.7. Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. El sistema a desarrollar, basado en los análisis ya realizados de los sistemas desde los que va a migrar tendrá la categoría de seguridad BÁSICA según el ENS.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación. Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes conforme a

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 32 / 42
VERIFICACIÓN	NjyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVi3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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

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

7.8. Interoperabilidad

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

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

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

7.9. Disponibilidad pública del software

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la Junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del sistema de información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía; viniendo acompañada además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable.

7.10. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 33 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, se perseguirá:

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

En virtud de lo establecido en el Real Decreto 311/2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en el ámbito de la Administración Electrónica, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización, de acuerdo a las consideraciones establecidas en el ENS.

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

7.11. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- Etc.

7.12. Accesibilidad

Todos los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular,

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 34 / 42
VERIFICACIÓN	NjyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma 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.

7.13. Apertura de Servicios

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

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

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

7.14. Metodología

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología ágil SCRUM, como ya se ha indicado en el apartado correspondiente de las condiciones de la prestación. Para el resto de elementos del proyecto que sea de aplicación, se tendrá como referencia la metodología METRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que se indican en ambas metodologías se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

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

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

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

8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En todo momento la persona adjudicataria deberá cumplir con lo establecido en la normativa vigente en materia de salud laboral, y en especial:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 35 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

La persona adjudicataria deberá garantizar la seguridad y salud del personal asignado al servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Deberá adoptar cuantas medidas sean necesarias para su protección de la seguridad y la salud en materia de evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores y trabajadoras, actuación en caso de emergencia y de riesgo grave e inminente y vigilancia de la salud.

Asimismo, la persona adjudicataria dotará a su personal de todos los equipos de trabajo y equipos de protección necesarios para la prevención de accidentes que exigen las disposiciones vigentes, debiendo tomar medidas para conseguir que dichos elementos sean utilizados por el personal. Igualmente, será competencia de la persona adjudicataria la formación de su personal.

La empresa adjudicataria deberá disponer de la Evaluación de Riesgos y Planificación Preventiva del puesto o puestos de trabajo.

9. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

9.1. Confidencialidad

El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por el IAPH y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

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

9.2. Protección de datos

9.2.1. Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 36 / 42
VERIFICACIÓN	NjyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

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

9.2.2. Tratamiento de datos personales

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, a lo largo del plazo de ejecución, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales el Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico es Responsable del Tratamiento de la manera que se especificará en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, cuyos modelos en anexos deberán ser cumplimentados y firmados por ambas partes de forma previa a los tratamientos de datos que se realcen a lo largo de la ejecución del contrato.

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

Por tanto, sobre el IAPH recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Encargado de Tratamiento. Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Los citados Anexos describirán en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario.

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

9.2.3. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales" que a lo largo del plazo de ejecución del contrato se cumplimenten:

- Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del IAPH por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente al IAPH cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 37 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVt3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

- d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del IAPH dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al IAPH, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir:
 - i. Los Datos Personales a los que haya tenido acceso.
 - ii. Los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento
 - iii. Los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda y se indique en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales”, a llevar a

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 38 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en los Anexos se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control del IAPH o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el IAPH, según se establezca en dichos Anexos en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

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

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

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

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

- n) Colaborar con la Institución en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de:
- i. Medidas de seguridad.

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 39 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

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

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

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

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

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 40 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

9.2.4. Subencargos de tratamientos asociados a subcontrataciones

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

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

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

El adjudicatario informará a la Institución de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Institución la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Institución a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

9.2.5. Información

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

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante el Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico, Camino de los Descubrimientos s/n, Monasterio de la Cartuja, 41092 Sevilla o en la dirección de correo electrónico: dpd.iaph@juntadeandalucia.es

10. CLÁUSULA SOBRE NORMALIZACIÓN DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS.

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

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf>

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 41 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQV3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

**EL JEFE DEL ÁREA DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN**

CONFORME EL ADJUDICATARIO

Fdo.: José Luis Zafra Ojuel

Fdo.:

ZAFRA OJUEL JOSE LUIS - 29795803Q ZAFRA OJUEL		06/09/2024 12:13:50	PÁGINA: 42 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw1100h7k2xUKAGwBakKu4YQVi3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	