


**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS
TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) DE OFICINA TÉCNICA
ESPECIALIZADA EN DEPENDENCIA (EXPT24-00074)**

Responsable de licitación Jefe de Área	Dirección de Departamento de Sistemas de Información
Ana Muñoz Roldán	Cristina Rubio Vizcaya

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 1/44	

INDICE

1. OBJETO.....5

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....5

2.1. Contenido de los trabajos.....7

2.2. Prestación de servicios8

2.3. Plan de proyecto8

2.3.1. Fase de transición9

2.3.2. Fase de prestación9

2.3.3. Fase de reversión10

2.3.4. Fase de garantía11

2.4. Gestión del Conocimiento11

2.5. Plan de Formación11

2.6. Calidad del servicio11

2.7. Organización del Trabajo y Equipo de Trabajo.....12

2.8. Seguimiento del servicio13

2.9. Composición requerida del equipo13

2.10. Requisitos técnicos específicos14

3. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR15

4. METODOLOGÍA15

4.1. Madeja, Metodología Ágil, Métrica v3 y/o Metodología SSII.....15

4.2. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía. 16

4.3. Productos16

4.4. Estándares.....16

4.5. Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos16

4.6. Procedimientos administrativos por medios electrónicos16

4.7. Uso de certificados y firma electrónica17

4.8. Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente17

4.9. Seguridad17

4.10. Interoperabilidad18


4.11. Propiedad intelectual del resultado de los trabajos18

4.12. Cláusula de liberación del software19

4.13. Tratamiento de Datos Personales19

4.14. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos20

4.15. Accesibilidad20

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 2/44	

4.16. Cláusula de Carpeta Ciudadana21

4.17. Arquitectura de los desarrollos con tecnología web21

4.18. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas21

4.19. Normalización de fuentes y registros administrativos.22

4.20. Apertura de Datos.22

4.21. Apertura de Servicios.22

5. CONDICIONES GENERALES23

5.1. Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos23

5.2. Constitución inicial del equipo de trabajo24

5.3. Jornada laboral, lugar de realización de los trabajos y medios materiales24

5.4. Acreditaciones y documentación laboral25

5.5. Entregables del proyecto y actas de seguimiento25

5.6. Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios26

5.7. Régimen del personal de la adjudicataria.....26

5.8. Confidencialidad de la información26

5.9. Plazos y penalizaciones27

5.10. Garantía de los trabajos realizados.....28

6. ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS.....28

ANEXO I. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS DE COMPOSICIÓN Y CRECIMIENTO DEL EQUIPO29

ANEXO II. CURRÍCULUM VITAE UNIFICADO DE LOS RECURSOS30

ANEXO III. CATALOGO DE SERVICIO31

ANEXO IV. PRINCIPALES SISTEMAS DE INFORMACIÓN32

1.1. Bono Social Térmico (BST)33

1.2. Centros de Día (CD)35

1.3. Respiro Familiar (RF).....36

1.4. PROXYS gestión financiera37

1.5. Proxy SAP/GIRO.....37

1.6. Proxy FACE38

1.7. Ventanilla Electrónica de Dependencia (VED)38

1.8. MGS.....38


1.9. GCA38

1.10. Gereld@.....38

1.11. Netgefys-PIA,.....39

1.12. ERP SAP39


1.13. SIASSDA.....39

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 3/44	

1.14. PIA - Programa Individual de Atención39

1.15. SAD - Servicio de Ayuda a Domicilio.....40

1.16. SISS, Sistema integral de Servicios Sociales.....41

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 4/44	

1. OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), de la **OFICINA TÉCNICA ESPECIALIZADA EN DEPENDENCIA**, EXPT24-00074., así como para cubrir las demandas de otros servicios similares del sector público que pudieran ser consideradas por SANDETEL en el curso de la duración de este contrato, siempre que las actuaciones a realizar estén incluidas entre los servicios que constituyen el verdadero objeto del contrato.

En este documento se describen los objetivos a cubrir, los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos, se enmarcan los aspectos organizativos que regirán el servicio a prestar y las condiciones generales de realización de los trabajos descritos.

A título informativo, y no limitativo, se incluyen varios anexos al presente PPT con los principales aplicativos, tecnologías, metodologías, etc. con información a contemplar por los licitadores para la prestación del servicio.

Todos los requisitos indicados regirán complementariamente con los fijados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares asociado, y serán concretados y desarrollados durante la realización de los trabajos por el responsable de SANDETEL de los mismos.

Restricción de competencia:

De conformidad con el artículo 70.2 de la LCSP: “Los contratos que tengan por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de la ejecución de cualesquiera contratos, así como la coordinación en materia de seguridad y salud, no podrán adjudicarse a las mismas empresas adjudicatarias de los correspondientes contratos, ni a las empresas a estas vinculadas, en el sentido establecido en el apartado anterior”.

En el caso que nos ocupa, la empresa adjudicataria final de este expediente no podrá ser adjudicatario ni subcontratista autorizado de ningún contrato de servicios de Oficinas de Construcción, Calidad y/o Mantenimiento de los mismos Sistemas de Información (en adelante SSII) de los Organismos y/o Consejerías a los que se prestará el servicio contemplado en esta licitación, siendo los contratos implicados los indicados a continuación:


- EXPT24-00072 - Evolutivos SSII AE
- EXPT21-00138 Mejora de Tramitación Electrónica
- EXPT21-00151 Oficina de Calidad de apoyo

La posibilidad de presentarse al contrato principal es optativa a los adjudicatarios actuales de los contratos de vigilancia anteriormente mencionados, pero la adjudicación del contrato principal será causa de resolución del contrato vigente o la incompatibilidad para la presentación de ofertas a futuros contratos de similares características.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), es la Empresa Pública de la Junta de Andalucía, adscrita a la Agencia Digital de Andalucía, dependiente de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, encargada de la ejecución de diferentes proyectos de sistemas de información en sus diferentes vertientes: consultoría técnica, seguimiento y gestión, desarrollo, implantación, administración y explotación de las

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 5/44	

infraestructuras, Sistemas de telecomunicaciones y Servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía para incorporar y mantener completamente Andalucía en la Sociedad de la información. El objeto de este servicio se centra principalmente en una OFICINA TÉCNICA ESPECIALIZADA EN DEPENDENCIA, orientada principalmente a los encargos de la Agencia de la Dependencia en Andalucía, aunque si existiese algún tipo de sinergia con otros proyectos dentro del mismo ámbito del servicio se podrá ampliar los destinatarios del servicio

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

En SANDETEL, principalmente dentro de su Departamento de Sistemas de Información, existe una metodología de trabajo común, diseñada internamente en SANDETEL, basada en las mejoras prácticas y adaptada a las particularidades de los proyectos que se gestionan dentro de la Administración Pública de Andalucía (dicha metodología está en continua revisión de mejora y podría evolucionar a lo largo de la ejecución de este Servicio).

Actualmente, se tiene la necesidad de fortalecer y complementar estos servicios para poder asumir con la calidad y rapidez necesaria las necesidades que se presentan en los diferentes proyectos en los que se está trabajando y en los que puedan surgir en un futuro. El objetivo de esta licitación es dar respuesta a esas necesidades con el apoyo de empresas externas especializadas en esta materia, no disponiendo actualmente SANDETEL con medios personales propios suficientes para llevar a cabo dichas actividades, así como por la necesidad de personas especializadas.


Estos servicios deberán estar preparados para asumir posibles modificaciones tanto en los equipos, herramientas o infraestructura que puedan surgir a lo largo de la prestación del servicio.

Las ofertas deberán contener una descripción de los servicios junto a los perfiles que oferten, medios técnicos y humanos a disposición del servicio y cuantas mejoras relacionadas con el servicio objeto de este contrato estimen oportuno.

Dada la naturaleza del servicio requerido, orientado a la prestación de servicios bajo demanda en el marco de un servicio global de mantenimiento, se mantendrá una planificación dinámica. Esta planificación será fruto de la gestión de la demanda y el estado de los servicios en ejecución.

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (en adelante, Agencia o ASSDA) se encuentra inmersa en la ejecución de numerosas actuaciones y proyectos de modernización que pretenden no sólo normalizar, simplificar y unificar los procesos que le son propios en el desarrollo de sus competencias, sino también automatizarlos. Como consecuencia, son numerosos los proyectos tecnológicos abordados, lo que ha producido un aumento significativo de los sistemas a desarrollar y mantener, tanto de carácter interno como dirigidos a la ciudadanía.

Algunos de esos sistemas se consideran críticos dentro de la organización ya que soportan parte importante de la gestión y prestación de servicios por parte de la misma, como por ejemplo los desarrollados a medida dentro del ámbito de la dependencia (Ver Anexo IV Principales Sistemas de información).

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 6/44	

2.1. Contenido de los trabajos

Se requiere lanzar una oficina técnica para apoyar la dirección de proyectos, Las tareas del servicio serán:

- Definición del modelo de la gestión de Requisitos, definición del seguimiento y control de los mismos.
- Definición y Gestión de requisitos.
- Apoyo en la definición de procedimientos de los análisis y definición de los planes de pruebas.
- Gestión de análisis.
- Apoyo en la gestión de cambio, definición de los procedimientos afectados y posible acompañamiento en formación y documentación.
- Definición del plan de cambio y apoyo en la gestión del cambio.
- Apoyo a las tablas de valoraciones, seguimiento de los mismos.
- Informes de valoración de estimaciones realizadas por proveedores de desarrollo.
- Apoyo en la revisión de valoraciones, definición de modelo de valoración.
- Localización y definición de interesados.
- Gestión y propuestas de diseño que ayuden al conocimiento y publicidad de los proyectos.
- Elaboración de contenidos para la implantación de formación, información y publicidad de los proyectos.
- Realización de formación, encuestas sobre la formación, informes de análisis y conclusiones de las mismas.
- Informes de valoración de estimaciones realizadas por proveedores de desarrollo.
- Administración de Sistemas de Información.
- Cualquier otro servicio que apoye a la Dirección de proyecto en los ámbitos de Requisitos, Análisis, Cambio y Valoraciones.

En esta línea, las tareas dentro del ámbito de oficina técnica, se podrá combina o ampliar en el transcurso del contrato se podrán solicitar al proveedor un conjunto de los mismos o la totalidad de ellos. Las tareas descritas anteriormente, que son orientativas y no limitativas.

El licitador es libre de ampliar la oferta de actividades con aquellas que considere de interés y de utilidad para el mejor desempeño y desarrollo de los servicios que vaya a ofrecer a SANDETEL.

El servicio deberá prestarse a demanda, podrá sufrir cambios durante su ejecución, pero se estima para su arranque técnicos para prestar el servicio de asistencia técnica:


- 1 Consultor Sénior (CS) (uno de ellos ejecutará las tareas de coordinación)
- 2 Analistas Sénior (AS)
- 4 Analistas Júnior (AJ)

Este servicio podrá atender tanto a un determinado SSII de manera completa como, a demanda, apoyar al mantenimiento de otros SSII en momentos de pico de trabajo o para aprovechar sinergias.

Este conjunto de SSII se puede ver modificado, ampliado y evolucionado en función de las necesidades operativas que sean acordadas con la Dirección del Proyecto.

La prestación del servicio y su ejecución han de dotarse de la flexibilidad adecuada para ser capaz de adaptarse al incremento de la demanda en cualquiera de sus funciones, y tener capacidad de ponderar los recursos según la demanda.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 7/44	

Todos los aspectos relativos a la gestión y programación de las tareas a realizar, así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas, serán llevados a cabo por parte de SANDETEL a través de las personas que se designe para ello.

Cada licitador deberá presentar en su oferta una propuesta técnico-organizativa de la prestación, en la que se detallarán la organización de tareas, responsables, objetivos y entregables para la realización de todas las actividades descritas en los apartados específicos según el índice de contenidos definido en el apartado 6.2 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN de la memoria justificativa.

El incumplimiento de las tareas exigidas en los pliegos será considerado como infracción en los términos definidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

2.2. Prestación de servicios

Los trabajos se realizarán según el siguiente modelo:


- Todos los trabajos a realizar consisten en la ejecución de los servicios, y bajo una demanda expresa de los mismos, ya sea puntual o con una planificación de ejecución periódica previamente acordada.
- El catálogo de servicios recoge y define los distintos servicios a proveer. Recoge las características, flujos de trabajo, procesos, productos e indicadores de cada servicio, de manera que se garantiza la independencia de los recursos, costes y plazos de ejecución con respecto a los condicionantes de cada prestación.
- Las herramientas de prestación, gestión y soporte a los servicios se encuentran definidas en el propio catálogo y están provistas y gestionadas por SANDETEL/ASSDA
- El adjudicatario deberá poner los medios necesarios para la formación interna del equipo y la divulgación de los posibles cambios y/o mejoras en el catálogo de servicios y en las herramientas utilizadas.
- Para los casos excepcionales en los que no se cumplan los requisitos mínimos para la prestación de los servicios, de acuerdo al propio catálogo, el adjudicatario deberá mostrar flexibilidad, proponiendo las alternativas necesarias que aseguren el cumplimiento de las necesidades planteadas, y siempre bajo la supervisión y aceptación de la Dirección de Proyectos de SANDETEL.

2.3. Plan de proyecto

No obstante, las ofertas deberán contener obligatoriamente un Plan de Proyecto de carácter general, en el que se definan y detallen las siguientes fases principales del proyecto:

- Fase de Transición: actividades de inicio de la prestación.
- Fase de Prestación: actividades de prestación normalizada del servicio
- Fase de Reversión: actividades de cierre del proyecto y devolución del servicio.
- Fase de Garantía: actividades asociadas a la garantía de los servicios prestados una vez finalizada la prestación de los mismos.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 8/44	

2.3.1. Fase de transición

Durante esta fase la empresa adjudicataria iniciará la prestación del servicio, habilitando los recursos necesarios para ello de acuerdo con lo ofertado, y tomando conocimiento de los aplicativos, herramientas, infraestructuras, tecnologías, procedimientos de trabajo y estándares de SANDETEL.

Durante el periodo asociado a la Fase de Transición la empresa adjudicataria atenderá las peticiones de servicio efectuadas por la Dirección del Proyecto, con el objetivo de garantizar la continuidad de los sistemas de información, en función de su criticidad, y de acuerdo a lo indicado en los siguientes párrafos.

La Fase de Transición tendrá una duración de DOS (2) MESES, que no podrá ser objeto de mejora, y a su finalización deberá encontrarse plenamente implantado el servicio ofertado por la empresa adjudicataria. A la finalización del primer mes deberán encontrarse implantados los mecanismos necesarios para recabar los indicadores de servicio que se definen en este documento.

En todo caso los incumplimientos graves durante la Fase de Transición estarán sujetos a un estudio específico, y en caso de que se confirme una clara responsabilidad de la empresa adjudicataria, se aplicará el régimen de penalizaciones sin limitaciones.

Se considerarán incumplimientos graves aquellos que afecten a la seguridad de los sistemas de información, entendida esta de acuerdo a lo establecido 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.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta, de acuerdo con lo establecido en el PCAP, el conjunto de actividades necesarias para la correcta implantación del servicio: Actividades y tareas principales y la organización del equipo de transición, roles y responsabilidades, descripción del proceso de transferencia de los sistemas de información, estrategia para la implantación de los indicadores y niveles de servicio, así como un análisis de riesgos, planes de recuperación, contingencia y seguridad.


En esta Fase se deberán realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- Traspaso de conocimiento (PARA CADA APLICACIÓN)
- Traspaso del conocimiento / código / documentación de la aplicación.
- Instalación en el entorno de Desarrollo de la empresa adjudicataria
- La empresa adjudicataria estará obligada a montar una integración con el entorno de desarrollo de los diferentes clientes y su propio entorno de desarrollo.
- Instalación en entorno de Pruebas de la empresa adjudicataria.
- Análisis y control de la aplicación por parte de la empresa.

2.3.2. Fase de prestación

Durante la Fase de Prestación el adjudicatario deberá responder con la máxima eficacia a todas las peticiones de servicio realizadas por la Dirección del Proyecto, aplicándose en su totalidad el sistema de penalizaciones.

La prestación de los servicios deberá permitir que se mejore continuamente la calidad de los mismos, lo que podrá traducirse en una evolución de los indicadores de servicio y de los niveles de servicio, siempre con una orientación de mejora continua. Por ello las ofertas presentadas deberán especificar las estrategias, actuaciones y compromisos relativos a la mejora continua como elemento fundamental dentro del Modelo de Gestión de la Calidad de Servicio.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 9/44	

El primer día de la Fase de Prestación el adjudicatario deberá tener completada la toma de control de todos los sistemas inicialmente identificados por la Dirección del Proyecto. En caso de que el porcentaje de sistemas de información sobre los que la empresa adjudicataria sea inferior al 100%, se aplicará la correspondiente penalización.

Como se ha indicado anteriormente, el parque de sistemas de información consolidados puede sufrir cambios. Por ello las ofertas presentadas deberán detallar el procedimiento técnico a seguir y los compromisos en la incorporación o baja de sistemas de información. El plazo para la incorporación de sistemas en ningún caso podrá superar 1 mes natural. La incorporación no afectará a los sistemas desarrollados en el ámbito del presente contrato, cuya incorporación debe ser inmediata y automática.

La prestación de los servicios deberá permitir que se mejore continuamente la calidad de los mismos, lo que podrá traducirse en una evolución de los indicadores de servicio y de los niveles de servicio, siempre con una orientación de mejora continua. Por ello las ofertas presentadas deberán especificar las estrategias, actuaciones y compromisos relativos a la mejora continua como elemento fundamental dentro del Modelo de Gestión de la Calidad de Servicio.

2.3.3.Fase de reversión

En esta fase la empresa adjudicataria deberá comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para la devolución del servicio sin coste al proyecto, debiendo realizarse el cierre del mismo.

La Fase de Reversión o Devolución tendrá una duración máxima de 4 semanas, no siendo objeto posible de mejora por parte de la empresa licitadora. La Dirección del Proyecto determinará la duración óptima para la fase de devolución, con el límite indicado anteriormente.


Durante esta fase, y de forma adicional a la devolución del servicio, la ejecución de los servicios seguirá siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria, aplicándose las mismas condiciones de la Fase de Prestación.

Las empresas licitadoras deberán detallar en su oferta, de acuerdo con lo establecido en el PCAP, las actuaciones que proponen ejecutar durante esta fase, así como el procedimiento de actualización de las mismas a lo largo del proyecto para contemplar cualquier cambio que pueda afectar a lo previsto.

Una de esas actuaciones será un plan de salida y transferencia del conocimiento (siempre tras la finalización del contrato y sin coste añadido para SANDETEL), de al menos un 5% del total de horas realizadas durante todo el contrato, de trabajo in situ en horas de Analista Funcional. Esta transferencia hay que hacerla siempre, independientemente del nuevo adjudicatario.

La Fase de Reversión deberá incluir el conjunto de actividades necesarias para la correcta devolución del servicio por parte del adjudicatario:

- Propuesta de planificación, incluyendo hitos, calendario de ejecución, responsables, dependencias, etc.
- Roles y responsabilidades.
- Organización del equipo de devolución.
- Requerimientos de recursos o soporte de SANDETEL.
- Descripción del proceso de transferencia del servicio.
- Análisis de riesgos, planes de contingencia y seguridad durante la ejecución del Plan.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 10/44	

2.3.4. Fase de garantía

El periodo de garantía, una vez concluida la prestación del servicio, se establece en el PCAP y, durante este periodo, el adjudicatario estará obligado a realizar las actuaciones in situ o remotas necesarias para solventar las deficiencias detectadas en los trabajos ejecutados y la documentación entregada, que sean achacables al servicio prestado, sin coste alguno para SANDETEL.

Las empresas licitadoras deberán indicar en sus respectivas ofertas los servicios y recursos que mantendrá a disposición del proyecto para cumplir con la garantía, los procedimientos a seguir y los compromisos de tiempo de respuesta y resolución.

2.4. Gestión del Conocimiento

En un servicio tan especializado como el requerido en la presente licitación, se considera de especial importancia realizar una correcta gestión del conocimiento. Es por esto por lo que se señala este aspecto del servicio como de singular relevancia, y se valora específicamente.

El oferente deberá definir en su oferta como parte de la propuesta un Plan de Gestión del Conocimiento para la recepción y el mantenimiento de Gestión de Usuarios, que identifique unos objetivos a perseguir, unas actividades para alcanzarlos, unos entregables a generar, las tareas necesarias, las herramientas de soporte a usar, y una evaluación de riesgos (con sus acciones correctoras) asociada a un conocimiento muy valioso a conservar y a que esté fácilmente accesible.

2.5. Plan de Formación


La empresa deberá contemplar una propuesta de formación por recurso del equipo de proyecto en el ámbito tecnológico de herramientas y tecnologías objeto de este acuerdo marco para cada derivado, y basada en certificaciones oficiales de mercado, con las siguientes consideraciones:

- La formación deberá basarse en contenidos y programas formativos oficiales del fabricante, producto, entidad de estandarización o entidad profesional de reconocido prestigio correspondiente.
- Las horas de formación ofertadas irán acompañadas, obligatoriamente, de los derechos de examen para obtención de la certificación oficial señalada.
- La formación se sustentará en cursos formativos directamente relacionados con el objeto y tecnologías del contrato, que serán consensuados en base a las necesidades de conocimiento detectadas, se impartirán fuera del horario de trabajo de los recursos asistentes.
- Ni las horas de horas de formación ofertadas, ni ningún otro concepto que de estas horas o de la propia formación se deriven, serán facturables por el licitador.

2.6. Calidad del servicio

La realización de las tareas objeto del presente contrato deberá llevarse a cabo bajo un enfoque de servicio, fundamentado en un Catálogo de Servicios, y con sujeción a los niveles de calidad establecidos en los correspondientes Niveles de Servicio (ANS).

En el Anexo I: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO se definen los niveles mínimos de calidad de servicio que se deben cumplir, así como la penalización asociada a su incumplimiento. Los niveles de servicios podrán ser objeto de mejora en las ofertas, de acuerdo a lo establecido en el PCAP, y la mejora de los niveles de

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 11/44	

servicio, de ofertarse por los licitadores, conllevará de forma automática el ajuste de las penalizaciones correspondientes.

Los Acuerdos de Nivel de servicio se medirán mensual o trimestralmente (según se indique). En lo referente a los plazos y tiempos definidos en los acuerdos de nivel de servicio se contabilizarán siempre como hábiles, es decir, horario laboral establecido y acordado con la Dirección del Proyecto.

2.7. Organización del Trabajo y Equipo de Trabajo

Es un objetivo de SANDETEL en particular, y de la Junta de Andalucía en general, asegurar la calidad de los trabajos. Para lo cual debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga una o más personas asignadas para su cumplimiento.

Para desempeñar los servicios objeto de este Pliego, los licitadores deberán contemplar la existencia de un equipo de trabajo principal, al que de aquí en adelante nos referiremos como equipo base.

Se deberá garantizar que el equipo de trabajo constituido cuente con el nivel de especialización requerido para esa tipología de prestación, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento traspasado inicialmente, como del adquirido durante la prestación.

En la fase de homologación, SANDETEL comprobará que los candidatos propuestos cumplen los requisitos establecidos y procederá a aprobar o rechazar su incorporación al Equipo Base.

El adjudicatario deberá entregar a SANDETEL la documentación relativa a formación y experiencia solicitada y descrita en el PPT de los candidatos del Equipo Base.


Deberá igualmente entregar la totalidad de los Curriculum Vitae, con identificación de los componentes del equipo base, adscritos a la ejecución del contrato, según la oferta presentada, aportando adicionalmente:

- Certificado expedido por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte que acredite la titulación. Este certificado puede ser obtenido de la sede electrónica del citado Ministerio. Excepcionalmente podrá ser sustituido por el Título académico oficial.
- Certificado de formación expedido por organización profesional acreditada
- En el caso de formación sobre tecnologías, certificado de formación expedido por el propio fabricante, o por un proveedor de formación que esté oficialmente acreditado por el mismo.
- Cualquier otra documentación que pueda ser requerida para acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

No se admitirán como medio de acreditación certificados de formación garantizados solamente por el propio licitador, o empresas vinculadas al mismo.

En caso de que el adjudicatario haya incluido en su oferta mejoras sobre los perfiles mínimos requeridos, nuevos perfiles o cualquier otra prestación adicional que haya sido objeto de valoración, la acreditación del cumplimiento debe hacerse también en esta fase.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 12/44	

2.8. Seguimiento del servicio

El seguimiento y control de la prestación del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio por parte de la Dirección del Proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, de la Jefatura del Proyecto/Interlocución por parte del adjudicatario y de la Dirección del Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, la Dirección del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

2.9. Composición requerida del equipo

La prestación del servicio y su ejecución han de dotar de una flexibilidad propia de un servicio, que sea capaz de adaptarse al incremento de la demanda en cualquiera de sus servicios, y que tenga la capacidad de ponderar los recursos según la demanda. Una Propuesta de equipo inicial sería el siguiente:

Perfil		Nº técnicos inicial y para valoración
P1	Consultor Sénior (CS)	1
P2	Analista Sénior (AS)	2
P3	Analista Júnior (AJ)	4
P4	Técnico en información (TI)	0


Esta tabla es solo orientativa y el servicio podrá cambiar en nº de recursos, perfiles y horas dedicadas a lo largo de la vida del proyecto, siendo siempre el tope la fecha fin de contrato y el importe máximo del contrato. SANDETEL se reserva el derecho para ampliar/recortar el número de técnicos dependiendo de los picos de trabajo existente durante el tiempo de ejecución del contrato.

En el arranque, teniendo en cuenta los diferentes proyectos que puedan existir y la diferenciación de tecnologías existentes, se podrán constituir, de acuerdo con la Dirección del Proyecto, equipos de trabajo independientes para cada proyecto, pudiendo ser la Jefatura del Proyecto común a más de uno de ellos.

Con el avance del contrato, se podrán requerir otros equipos independientes para nuevos proyectos o bien aprovechar sinergias por tecnologías con los equipos existentes.

Durante la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de sustitución de cualquiera de los recursos del equipo base. Dicha solicitud deberá motivarse por el contratista con al menos un mes de antelación, y se autorizará, si procede, por parte de SANDETEL. Dado el elevado impacto que supone para SANDETEL a rotación de perfiles que forman parte del equipo base, el adjudicatario velará porque dicha rotación sea baja una vez aprobado el equipo base por SANDETEL.

Cualquier cambio en el equipo base que se produzca durante la vida del contrato, le serán de aplicación los correspondientes acuerdos de nivel de servicio (ANS), que tendrán su reflejo en regularizaciones monetarias en la factura del mes en que dichos cambios se produzcan.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 13/44	

Por lo general, si se fuera a producir la sustitución de un miembro del equipo de trabajo base, habrá un proceso de traspaso del conocimiento o solape entre el recurso saliente y los recursos entrantes que asumen las tareas desempeñadas por el recurso saliente, de 10 días laborables mínimo para asegurar el traspaso de conocimiento interno. Este proceso de transición no supondrá incremento de coste alguno para SANDETEL.

Todo cambio de un perfil profesional será por otro perfil que deberá cumplir los requisitos CEFT (certificación, experiencia, formación, titulación) exigidos.

El equipo humano que deba incorporarse, tras la formalización del contrato, para la prestación de los servicios contratados 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 las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficientemente motivada, explicando el hecho que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte de la Dirección del Proyecto.
- Plan de formación actualizado a la situación del proyecto, desarrollado por la empresa adjudicataria para el nuevo candidato, que deberá ser compartido con la Dirección del Proyecto de SANDETEL (este coste de formación irá a cargo de la empresa adjudicataria).
- SANDETEL se reserva el derecho a realizar test técnicos/metodológicos sobre los técnicos propuestos en la oferta o durante la vida del proyecto para confirmar la Solvencia Técnica que se imponga en los pliegos y se reserva el derecho a no aceptar a los técnicos si no resuelven el test correspondiente.

Por cada recurso de nueva incorporación o sustituido, sin conocimiento funcional específico y dependiendo del perfil existirá un número de horas que no computarán en el consumo de horas del equipo de trabajo, dado que se consideran las horas necesarias para la formación en el entorno y procedimientos de trabajo:

- Consultor Sénior (CS): 80 horas que no computarán en su consumo de horas
- Analista Sénior (AS): 60 horas que no computarán en su consumo de horas
- Analista Júnior (AJ) : 40 horas que no computarán en su consumo de horas

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa tendrá las consecuencias descritas en el PCAP


La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la ejecución de las tareas encomendadas. En este sentido, la empresa adjudicataria atenderá las peticiones de formación sobre su personal, que SANDETEL estime conveniente, debiendo prever una formación como mínimo de 40 horas anuales, durante el presente contrato para la actualización tecnológica de todo el equipo de proyecto y sus prórrogas, y sin coste para el mismo.

2.10. Requisitos técnicos específicos

Se establece una solvencia técnica específica porque el resultado de estos servicios tiene implicación directa en la ciudadanía y las empresas y su relación con la Administración Pública. Por este motivo, se pretende asegurar la calidad del servicio prestado con personal con alta experiencia y conocimientos.

El detalle de la solvencia técnica solicitada se puede ver en el PCAP de esta licitación.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	09/10/2024	
	ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 14/44	

Equipo de Proyecto Inicial:

El equipo de proyecto inicial a aportar por el licitador, y sobre el que deberá justificar el cumplimiento de su Solvencia Técnica, se encontrará compuesto de acuerdo a la tabla en el apartado 2.10 Propuesta de equipo inicial para participar en el proceso.

En el PCAP del presente contrato, y en este apartado, se especifica la solvencia técnica mínima exigida para cada perfil. Se valorará la mejora sobre dicha solvencia.....

El personal técnico que compone el equipo de trabajo estará formado íntegramente por el adjudicatario del servicio, que será responsable de la realización de todos los procesos.

Además, todos los recursos deben disponer de portátil y móvil para realizar sus servicios. Los costes de desplazamiento no se repercutirán a SANDETEL, siempre que se realicen dentro de la comunidad autónoma de Andalucía.

3. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Según lo especificado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares asociado a la presente licitación.

4. METODOLOGÍA

A continuación, se detalla la metodología principal a seguir, aunque se podrá adaptar según el organismo para el que se realice el trabajo.

4.1. Madeja, Metodología Ágil, Métrica v3 y/o Metodología SSII


Los trabajos a realizar se adaptarán al Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA) y a MÉTRICA versión 3 en la medida de lo posible. Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por la Dirección del Proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interface "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA versión 3.

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

SANDETEL dispone de un Oficina de Proyectos y Aseguramiento de Calidad donde se ha definido una Metodología SSII siguiendo Métrica v3 y Madeja donde se recogen las políticas de Desarrollo e implantación que debe seguir el proveedor. Desde el inicio del proyecto se pasa a la empresa adjudicataria un Kit de bienvenida donde se presenta esta Metodológica que se deberá respetar durante todo el proyecto, tal como se describe en el apartado 4. METODOLOGÍA de este documento.

Según la naturaleza del proyecto se podrá optar por metodología ágil siempre y cuando se encuentren las herramientas adaptadas para su correcto control.

Además, se definen a priori una tabla de Acuerdos de Nivel de Servicio, detallado en este documento en el ANEXO I. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO, y que podrá revisarse periódicamente según la Metodología implementada.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 15/44	

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

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

4.3. Productos

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados se adecuarán en la medida de lo posible, a lo especificado en la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA Versión 3.

4.4. Estándares

Los productos a desarrollar en el marco de este proyecto se adaptarán a los estándares de todo tipo (codificación, identidad corporativa, nomenclatura, etc.) que estén establecidos en los Organismos donde se ejecute el servicio de este contrato, bajo acuerdo con la Dirección del Proyecto, y que serán comunicados al adjudicatario al inicio de los trabajos.

4.5. 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, lo dispuesto en su artículo 75.2 y en el artículo 37.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.


Para ello se considerarán especialmente los criterios de simplificación y agilización establecidos en el artículo 6 del citado Decreto, así como el Manual y las herramientas para simplificación de procedimientos y agilización de trámites regulados en artículo 13.

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) está disponible en la siguiente dirección: <https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion>

4.6. 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:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 16/44	

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

4.7. Uso de certificados y firma electrónica

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

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

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

4.8. 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.


4.9. Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

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

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 17/44	

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

Se atenderá también a la normativa interna de SANDETEL en materia de Seguridad TIC.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.cncert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

4.10. 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.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el art. 37.4 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

4.11. Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos software y hardware 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 renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	09/10/2024	
	ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 18/44	

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 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 protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

4.12. Cláusula de liberación 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. Se 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, por lo que la misma se suministrará en formato de fichero auto instalable y auto configurable, viniendo acompañada además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

4.13. Tratamiento de Datos Personales

El adjudicatario, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del organismo contratante, como responsable del proyecto, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas permitan aplicar los principios de protección de datos e integrar las garantías necesarias para cumplir los requisitos del REGLAMENTO (UE) 2016/679, 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 (RGPD), y de la mencionada Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en todo aquello que no se oponga al RGPD y a la ley anterior.

Se podrá solicitar un mecanismo de certificación, según lo dispuesto en el artículo 42 del RGPD, para acreditar el cumplimiento de estas medidas.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 19/44	

4.14. 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 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).

A. En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades.

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


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

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

4.15. Accesibilidad

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

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 20/44	

deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

4.16. Cláusula de Carpeta Ciudadana

El sistema deberá integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos y, en su caso, el acceso a su contenido, de acuerdo con el art. 38.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía y atendiendo al contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.


4.17. Arquitectura de los desarrollos con tecnología web

Las tareas propias de la parte cliente se realizarán utilizando las herramientas de desarrollo que determine la Dirección del Proyecto, de común acuerdo con la Jefatura del Proyecto, teniendo en cuenta su posible integración con otras herramientas de soporte a una arquitectura de tres capas. La interface de usuario (capa de presentación) deberá ser lo más independiente posible del navegador usado.

4.18. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en 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.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 21/44	

- 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.

4.19. Normalización de fuentes y registros administrativos.

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

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

4.20. Apertura de Datos.


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

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

4.21. Apertura de Servicios.

Las ofertas presentadas deberán estar orientadas a la estrategia “API First”, teniendo 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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 22/44	

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.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos

Es un objetivo de SANDETEL asegurar la calidad de los trabajos. Para lo cual debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga una o más personas asignadas para su cumplimiento. En ese sentido, se establecen las siguientes figuras:

- Dirección del Proyecto. Será designado por SANDETEL, siendo sus funciones y responsabilidades de dirección, coordinación y aprobación del trabajo. La Dirección del Proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar durante la prestación del servicio, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Jefatura del Proyecto/Interlocución. Será designado por la empresa adjudicataria, siendo sus funciones y responsabilidades la organización interna según la ejecución, asegurar la calidad de los trabajos, representar a su equipo de trabajo con la Junta de Andalucía.
- Equipo de proyecto. responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego. El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por Jefaturas de Proyecto y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije, teniendo en cuenta para ello el “Modelo de Referencia de la Función Informática para la Contratación (en adelante MRFI-C)” establecido en las “Guías Técnicas Aplicables a la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos” (Proyecto SILICE) publicado por el Ministerio para las Administraciones Públicas.


El seguimiento y control de la prestación del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio por parte de la Dirección del Proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, de la Jefatura del Proyecto/Interlocución por parte del adjudicatario y de la Dirección del Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, la Dirección del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Si el servicio se estima en un solo técnico compaginara el trabajo del servicio con el de Jefatura del Proyecto.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 23/44	

5.2. Constitución inicial del equipo de trabajo

SANDETEL se reserva el derecho para ampliar/recortar el número de técnicos dependiendo de los picos de trabajo existentes durante el tiempo de ejecución del contrato.

El equipo humano que deba incorporarse, tras la formalización del contrato, para la prestación de los servicios contratados 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 las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficientemente motivada, explicando el hecho que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte de la Dirección del Proyecto. SANDETEL se reserva el derecho a realizar test técnicos a las posibles incorporaciones y definirlos aptos o no para el servicio.

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A., sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la ejecución de las tareas encomendadas. En este sentido, la empresa adjudicataria atenderá las peticiones de formación sobre su personal, que SANDETEL estime conveniente.


La empresa adjudicataria asumirá la formación de las personas de nueva incorporación y realizará los controles necesarios para asegurar el correcto traspaso de conocimiento, garantizando así que la calidad del servicio prestado y percibido se mantiene. Estos controles deben quedar detallados en la oferta.

En ningún caso la sustitución de personal supondrá un coste adicional, debiéndose garantizar que el servicio no se vea afectado por ese cambio.

5.3. Jornada laboral, lugar de realización de los trabajos y medios materiales

- Para la correcta ejecución de las labores encomendadas, se podrán convocar reuniones fuera de las instalaciones donde se está desarrollando la prestación del servicio, por lo común en el municipio de Sevilla. El adjudicatario costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.
- El horario de prestación de los servicios será de lunes a jueves de 08.00 horas hasta las 20.00h y los viernes el horario será de 08.00h hasta las 15.00h, cuarenta horas semanales, y en atención a las necesidades de realización de los trabajos que se tengan encomendados en los proyectos.
- No obstante, en circunstancias excepcionales y cuando, a criterio del centro directivo, la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación ordinaria, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad de los recursos ofertados, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas. Superados esos límites será de aplicación un incremento del coste conforme al Convenio Colectivo de aplicación del adjudicatario, se tomará de referencia lo especificado en el

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 24/44	

XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública y sus actualizaciones. La Dirección del Proyecto debe autorizar la ejecución de las horas incluidas en el 5% de incremento.

- El adjudicatario se compromete a poner a disposición del personal que realiza el servicio el equipamiento (ordenador personal, móvil, etc.) para la realización del mismo.
- Si durante el curso de la prestación del servicio se previese que por causas legítimas (enfermedad, permisos por hijos, límites en el convenio, etc.) no se fueran a realizar todas las horas previstas la empresa adjudicataria aportara recursos adicionales hasta completar las horas previstas.

5.4. Acreditaciones y documentación laboral

Todo el personal objeto de este pliego deberá portar en lugar visible una tarjeta de acreditación personal que lo identifique como personal autorizado por Junta de Andalucía cuando pretenda acceder a una sede de ésta. Los costes de elaboración de dichas acreditaciones serán asumidos por el contratista, aunque su tipo (plástica impresa, plástica impresa con banda magnética codificable, plástica impresa con chip programable, etc.), diseño y contenido será determinado por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

De igual manera, todo el personal deberá portar siempre un juego de documentación laboral que contenga:

- Modelos tc/1 y tc/2 de relación de trabajadores y liquidación de los Seguros sociales del último mes. Modelo tc1/15 si hubiera algún trabajador autónomo. Modelo ta1 de alta en seguridad social, si fuera trabajador de nueva Incorporación y no estuviera incluido en el modelo tc/2
- Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa
- Evaluación de los riesgos existentes que conlleve los trabajos que se vayan a realizar
- Relación de equipos de trabajo homologados (art.16 ley 31/95 y R.d.1215/97)
- Documento de entrega de equipos de protección individual (epi,s)
- Si el trabajo conlleva riesgo específico (riesgo eléctrico, trabajo en altura y trabajos en espacios confinados), se portará documento acreditativo de formación e información a los trabajadores, así como informe médico de que dichos trabajadores están aptos para el desarrollo del mismo.


5.5. Entregables del proyecto y actas de seguimiento

Los servicios a prestar dispondrán de un conjunto de entregables asociados, específicos y adaptados a las particularidades de cada uno de estos.

Adicionalmente, y tanto para las reuniones periódicas de seguimiento, como para aquellas reuniones que se celebren con un fin específico, será necesaria la elaboración de los siguientes entregables:

- Presentación técnica del estado de los servicios, en las que se identifiquen servicios planificados, los ejecutados realmente, posibles riesgos detectados en las ejecuciones y desviaciones, en el caso que hubiese, con su justificación.
- Informes y estadísticas de explotación de información sobre la prestación de los servicios, con el fin de medir su calidad y optimizar estos.
- Cualquier informe técnico o estratégico que se estime oportuno con el fin de ayudar a la toma de decisiones por parte de la Dirección de Proyecto.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 25/44	

5.6. Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios

La Dirección del Proyecto procederá a la recepción y aceptación de los servicios objeto de este pliego. Para dicha recepción y aceptación el contratista estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos, con los perfiles propuestos para el concurso.

En caso de existir disconformidades, el contratista dispondrá de tres días hábiles para su corrección y entrega conforme. La reiterada disconformidad en la prestación de los servicios podrá ser motivo de solicitud de sustitución del técnico por parte del Responsable de los trabajos, por otro perfil que cumpla con los niveles de experiencia solicitados en el concurso.

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

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

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de SANDETEL, sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

5.7. Régimen del personal de la adjudicataria

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

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


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

En el caso de que la adjudicataria incumpla alguna de sus obligaciones de naturaleza laboral y/o seguridad social, será responsable de los pagos que SANDETEL tuviera que efectuar al ser condenada por resolución administrativa y/o judicial.

5.8. Confidencialidad de la información

La empresa adjudicataria, en relación con ficheros que contengan datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso, se compromete, en cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, a:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 26/44	

- No aplicar o utilizar los datos personales obtenidos, para fines distintos a los que figuren en el contrato, ni cederlos ni siquiera para su conservación a otras personas.
- Guardar secreto profesional respecto de los mismos, aún después de finalizar sus relaciones con SANDETEL.
- Adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, tratamiento o acceso no autorizado.

Los datos personales de empleados o colaboradores de las empresas licitadoras que sean facilitados a SANDETEL motivo de la licitación del concurso serán incluidos en un fichero de la empresa con la finalidad de gestionar el procedimiento de licitación. Las empresas licitadoras no podrán facilitar a SANDETEL dichos datos sin haber obtenido previamente el consentimiento de sus titulares y haberles informado de la presente cláusula.

Los titulares de los datos personales podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo su solicitud por escrito a las oficinas de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., sitas en Tomares (Sevilla), Avenida de la Arboleda s/n 41940 con la referencia “protección de datos personales”.

La empresa adjudicataria deberá observar reserva absoluta de la información obtenida en el desarrollo de la prestación del servicio. No podrá transferir a personas o entidades información alguna recibida con ocasión de los trabajos o con relación a los mismos, sin el consentimiento previo, por escrito, de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. Asimismo, y antes de la aceptación devolverá todas las informaciones que le hayan sido suministradas en sus soportes originales. En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

El adjudicatario, si así se lo exigiere Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. vendrá obligado a suscribir acuerdo de confidencialidad en este sentido si así le fuera exigido.


5.9. Plazos y penalizaciones

El plazo máximo para el comienzo de prestación de servicios objeto del pliego será de 10 días hábiles a contar desde la fecha de formalización del contrato. En este plazo deberán estar disponibles la totalidad de los recursos incluidos en la composición inicial del equipo de trabajo, no pudiendo el ADJUDICATARIO retrasar la incorporación de ninguno de ellos. Se aplicarán las penalizaciones previstas.

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

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

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 27/44	

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


5.10. Garantía de los trabajos realizados

Todos los trabajos realizados en el marco de la duración del contrato tendrán una garantía de 12 meses a partir de la aceptación de los mismos por parte de SANDETEL. Durante dicho período se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados. Asimismo, durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, asistencia en las instalaciones de SANDETEL, para la resolución de los problemas que se planteen y tengan su origen en los trabajos realizados objetos del presente pliego.

6. ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS

El mero hecho de presentar su oferta conllevará la aceptación automática y sin condición ni objeción alguna del contenido íntegro del presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como del de Cláusulas Administrativas que lo acompaña.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 28/44	

ANEXO I. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS DE COMPOSICIÓN Y CRECIMIENTO DEL EQUIPO

El cumplimiento de la fecha de entrega y los tiempos de respuesta y ejecución en los trabajos son críticos para el éxito de su implantación y para reforzar la actitud positiva de los usuarios. Por esta razón, se han definido unos niveles mínimos que deben aplicarse a esta licitación.

El licitador se deberá comprometer a la composición de equipo al inicio y a la capacidad de adaptarse a la demanda en crecimiento con la siguiente tabla, partiendo que al inicio los técnicos mínimos definido en el PCAP. Dicha capacidad de ampliación de recursos se rellenará utilizando la tabla incluida en el resumen al final de este apartado.


A continuación, se recoge el ANS para composición del equipo inicial, que será de aplicación mientras no se elabore otro, más completo y/o exigente con el consenso de la dirección y la jefatura del proyecto. En cualquier caso, los licitadores que concurren al proceso de contratación se comprometerán, como mínimo, a las condiciones establecidas en esta propuesta.

Este ANS de composición del equipo se aplicará en la prestación de servicios objeto del presente contrato, a sus posibles prórrogas y/o ampliaciones y al periodo de garantía y soporte. Será de aplicación desde el inicio del proyecto, la mera presentación de ofertas por parte de los adjudicatarios es signo de su acatamiento.

Los acuerdos mínimos que cumplir:

ID	Indicador	Penalización mínima	Descripción Umbral	Umbral
Ind-001	Composición equipo en 10 días laborables	2 horas del perfil por jornada atrasada	10 días	10,00
Ind-002	Cambio equipo no justificado	40 horas del perfil cambiado	40 horas	40,00
Ind-003	Nº de sustituciones	1ª vez, 10 horas	--	10,00
Ind-004		2ª vez, 20 horas	--	20,00
Ind-005		3ª vez, 30 horas	--	30,00
Ind-006	Ampliación de equipo	> 20 días, 20 horas del perfil solicitado	20 días	20,00
Ind-007		> 25 días, 30 horas del perfil solicitado	25 días	25,00
Ind-008		> 30 días, 40 horas del perfil solicitado	30 días	30,00
Ind-009	Incumplimiento solvencia en políticas funcionales cuando aplique	60 horas del perfil cambiado	--	

- Composición del equipo, ante la firma del servicio la empresa adjudicataria está obligada a presentar equipo inicial dentro de los 10 días laborales. Penalización de 2 horas del perfil no atendido por cada jornada laborable donde el proveedor no aporte la ampliación en recurso solicitada.
- Cambio de equipo, Penalización ante un cambio no justificado adecuadamente de un técnico no incluido en la oferta (se entiende como cambio justificado la baja voluntaria de un trabajador en la empresa adjudicataria) de 40 horas del perfil cambiado.
- Número de sustitución para cada perfil, se contabilizarán las veces que se ha sustituido cada uno de los perfiles ofertados independientemente del motivo y la parte que lo solicite. Penalización ante cada sustitución en 10 horas del perfil cambiado por primera vez, 20 horas según cambio y 30 horas en los siguientes cambios.
- Ampliación de equipo, se contemplará un mínimo de 15 días laborales para cualquier incorporación demandada, superando dicho mínimo se ejecutará una penalización de 40 horas del perfil solicitado, superando los 20 días penalizará 60 horas y superando los 25 días penalizará 80 horas del perfil solicitado.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 29/44	

ANEXO II. CURRÍCULUM VITAE UNIFICADO DE LOS RECURSOS

- DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos		Fecha de nacimiento:		Perfil:	XXXXX	HORAS Compromiso dedicación al proyecto	
--------------------	--	----------------------	--	---------	-------	---	--

- TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)

Título	Nivel (FP GRADO MEDIO / UNIVERSIDAD GRADO MEDIO /UNIVERSIDAD GRADO SUPERIOR...)	Observaciones

Resumen experiencia más valorada (según tecnología, no según contrato)	Meses exigidos en la Solvencia técnica	Meses totales sin solapamiento entre los proyectos	Observación / Comentario

IMPORTANTE Si los meses totales sin solapamiento entre los proyectos no coincide según el detalle de los CV de los técnicos se podrá considerar nulo ese valor

- EXPERIENCIA MAS VALORADA (por fecha descendente) Los meses deben indicarse por los trabajos realizados, no por el expediente.

Clasificación experiencia valorada (según C1 al C12)	Proyecto (nombre y descripción)	Tiempo trabajado en experiencia valorada (en meses)	Fecha inicio	Fecha fin	Empresa u organismos Cliente y Categoría ejercida en el proyecto	Conocimiento aplicable al proyecto

- OTRA EXPERIENCIA (por fecha descendente)

Proyecto (nombre y descripción)	Tiempo participado (en meses)	Fecha inicio	Fecha fin	Empresa u organismos Cliente y Categoría ejercida en el proyecto

- Certificaciones (por fecha descendente)

Certificación (nombre y descripción)	Fecha adquisición	Comentario / Observación

OTROS MÉRITOS < Introducir información relevante que no se pueda introducir en ninguno de los apartados anteriores, respetando el formato y la presentación de la información en tablas anterior

Este es un ejemplo del modelo, la empresa adjudicataria deberá modificar los datos de este formato según las experiencias exigidas en el pliego en el detalle y en el resumen de la EXPERIENCIA MÁS VALORADA.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	09/10/2024
	ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 30/44




ANEXO III. CATALOGO DE SERVICIO

Tabla Resumen del Catalogo de servicio

ID	NOMBRE SERVICIO	AGRUPACIÓN / TIPO	DESCRIPCIÓN	CUANDO USAR

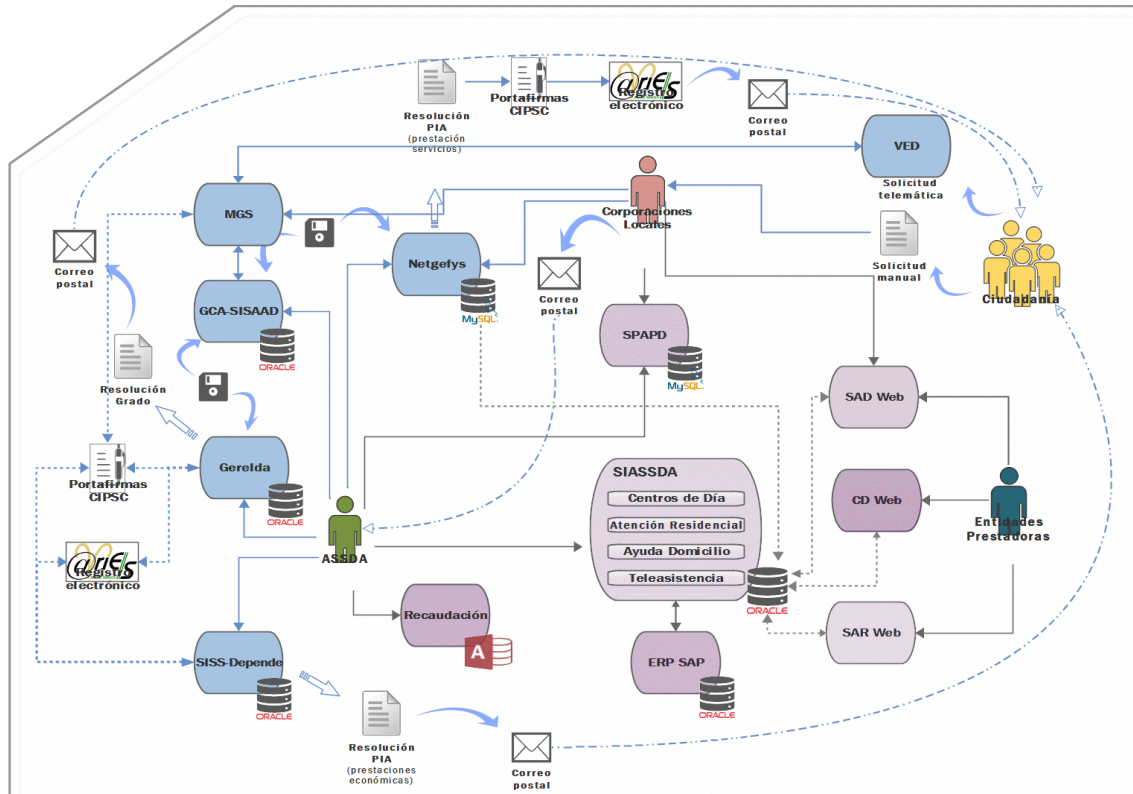
Tabla Modelo de ficha de servicio para el catálogo

Descripción del Servicio	
Herramientas y técnicas	Perfiles y dedicación
Entradas	Salidas
Indicadores	
Modelo de dimensionamiento	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 31/44	

ANEXO IV. PRINCIPALES SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Este servicio será un servicio abierto a oficina técnica de los actuales y futuros SSII de ASSDA. La representación gráfica de todas las aplicaciones que intervienen en el proceso de gestión de la dependencia y que conforman los actuales Sistemas de Información de Dependencia



Hay varios grupos de SSII, por ejemplo, las agrupadas en el tecnología J2EE basado en el patrón de arquitectura Modelo Vista Controlador (MVC) donde se utilizan los siguientes frameworks en distintas versiones:

- Capa de presentación: JSF, Bootstrap, Primefaces y BootFaces.
- Capa de negocio: Spring y Spring Security.
- Capa de persistencia: Hibernate y EhCache.
- Generador de arquetipos: AppFuse3.0.
- Creación de informes: Jasper Reports.
- Motor de tramitación jBPM.

Pero también hay otras en tecnología Oracle Forms, .Net,

La descripción técnica de algunas aplicaciones que pueden formar parte del ámbito de actuación, aunque a lo largo de la vida del contrato pueden incorporarse nuevos sistemas, serían las siguientes:

Se recogen aquí algunas características de algunos SSII que engloban este servicio, para mostrar la complejidad de los mismos y la justificación de la solvencia de conocimiento que se requiere en políticas de dependencia. Además esta relación servirá de ayuda a los licitadores para acercarse más a las necesidades y poder desarrollar mejor los puntos requeridos y a valorar en la oferta.

Funcionalmente puede ayudar visitar la página de ASSDA <https://www.assda.junta-andalucia.es/>

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	09/10/2024
	ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 32/44



1.1. Herramientas de Gestión/Apoyo

- Redmine ASSDA Para la gestión de tiques y del servicio en general. Incidencias. <https://www.redmine.org/>
- Redmine Sandetel Para la gestión de los trabajos asociados a los propios servicios de SANDETEL
- NAOS Sistema unificado de soporte y gestión de servicios digitales que permite actuar como Ventanilla Única en la prestación de servicios TIC. Tiene un módulo específico para la gestión de incidencias, permitiendo la formación de grupos de trabajo y la distribución de trabajo entre éstos, relación de tiques de diferente naturaleza (duplicados, dependientes, asociados con). <https://repositorio.i-administracion.junta-andalucia.es/repositorio/usuario/listado/fichaCompleta.jsf?idProyecto=669>
- Taiga Para la gestión de los trabajos asociados a los propios servicios de SANDETEL. Para la gestión de proyectos. ASSDA trabaja con metodología ágil y las historias de usuario se recogen en esta herramienta permitiendo gestionar los proyectos a través del backlog, cronogramas, gráficos de Gantt, etc. Esta herramienta está integrada con Redmine <https://taiga.io/>
- Subversión/Git Para el control de código y versiones. Albergará el código entregado por los proyectos y las distintas versiones que generará el propio equipo de trabajo. En él se almacenará la documentación de cada uno de los proyectos. <https://subversion.apache.org/>
- Gitlab de ASSDA Será el punto de acceso para la gestión de los proyectos, se facilitaran las plantillas y documentación de referencia de cada uno de los proyectos <https://about.gitlab.com/>
- Sonarqube Para la gestión de la calidad estática del software, que permite analizar y medir de forma continua la calidad del código de los proyectos. <https://www.sonarsource.com/products/sonarqube/>
- Slack Coordinación y comunicaciones con el equipo Todas las Oficinas de la Agencia Teams Para las reuniones de trabajo entre los diferentes equipos <https://slack.com/intl/es-es>

1.2. Bono Social Térmico (BST)


El Bono Social Térmico es un programa de ayudas para compensar los gastos térmicos ocasionados a los consumidores más vulnerables por el uso de la calefacción y el agua caliente o cocina. Se financia con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, correspondiendo la gestión y el pago a las Comunidades Autónomas. Se trata de una ayuda compatible con la percepción de otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos para la misma finalidad.

Serán personas beneficiarias las que lo sean del bono social eléctrico a 31 de diciembre del año anterior, y cuya no renuncia y número de cuenta bancaria queden verificados, con cargo a la partida presupuestaria 1652180000 G/31R/48010/00 S0705.

La cuantía a percibir por cada persona beneficiaria se determinará atendiendo a su grado de vulnerabilidad y a la zona climática en la que se localice su vivienda.

Esta aplicación WEB consiste en gestionar el flujo completo de aquellas personas que han solicitado y se les ha concedido la ayuda de BST, la cual consta de los siguientes hitos abordados:

- **Generación de cartas para las personas beneficiarias.** Para cada persona beneficiaria se genera una carta personalizada con los pasos que debe seguir dicha persona beneficiaria acompañada de un "pin" único de acceso para esta persona, a partir de este momento es enviada la carta domiciliaria y la persona beneficiaria puede acceder a la aplicación a través del "pin" facilitado.
- **Gestión de datos de las personas beneficiarias.** Antes de realizar el pago de la ayuda a la persona beneficiaria, la persona debe entrar a la aplicación con los datos facilitados en el proceso anterior, para validar, cumplimentar o modificar sus datos en la aplicación (Domicilio, teléfono, cuenta bancaria...), esta validación es crucial previo a la generación del pago de la ayuda.
- **Personas autorizadas.** La persona beneficiaria tiene la posibilidad de añadir los datos de una persona autorizada para que dicha persona reciba la bonificación de la ayuda.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 33/44	

- **Campaña Telemarketing.** En cada ayuda anual se habilita la campaña de telemarketing, es decir, se habilitan los teleoperadores para recibir las llamadas a un número de teléfono habilitado para tal fin, para resolver aquellas consultas, dudas o problemas que les surja a las persona beneficiarias. A igual que también se realiza un seguimiento de aquellas personas beneficiarias que no hayan accedido a la aplicación para facilitar sus datos necesarios. La aplicación cuenta con un módulo específico para la gestión de estas llamadas y registrando toda la actividad que se genere.
- **Generación de Pagos.** Una vez que las personas beneficiarias han validado sus datos, la aplicación clasifica a estas personas beneficiarias como "preparados para nomina", es decir, han validado sus datos y se puede generar el pago de la ayuda. En este caso, la aplicación genera un cuaderno 34, en el que consta con un fichero válido para GIRO, y se procede a conceder la bonificación a cada persona beneficiaria.
- **Gestión de devoluciones.** Si ocurre algún problema o error en el proceso del pago, el sistema GIRO notifica aquellos pagos que han sido "devueltos", por lo que la aplicación gestiona estas devoluciones clasificando a las personas beneficiarias implicados para su resolución, ya sea validando de nuevos los datos o realizando una comunicación con el beneficio para solventar el pago.
- **Gestión de cartas certificadas.** La aplicación cuenta con un módulo encargado de generar un listado de personas beneficiarias que no han accedido a la aplicación para validar sus datos y no han participado en ninguna llamada telefónica para tal fin. Este módulo facilita el listado de estas personas beneficiarias y pueda generarse aquellas cartas certificadas como comunicación a estas personas. Una vez generadas y enviadas dichas cartas, la aplicación procesa los posibles ficheros de respuesta facilitados manualmente, con el fin de almacenar el seguimiento, como por ejemplo, el acuse de recibo, estado... manteniendo un histórico de eventos generados.

Capa de presentación

JSF 2.3.2: Permite crear aplicaciones java J2EE basadas en el patrón MVC.
 PrimeFaces 8: Librería de componentes visuales open source.
 Omnifaces 2.0: Librería que facilita el trabajo con JSF2.
 Font-awesome 4.7.0 y 5.15.2: Framework con iconos vectoriales y estilos css.

Capa de negocio

Spring 4.0.4: Framework base java que da soporte a otros frameworks (Hibernate, JSF, etc.)

Capa de persistencia

Hibernate 4.3.5: Herramienta de mapeo Objeto-Relacional (ORM) para java.
 Driver Oracle: 10.2.0.2.0: Para la comunicación con la BBDD Oracle.

Capa de seguridad

Shiro 1.8.0: Utilizada para el control de acceso a páginas por los diferentes perfiles.
 Owasp 20200713.1: Incluye utilidades para cumplir los requisitos de seguridad.

Generación de documentos pdf

Jasper Reports 6.13.0: Librería para la creación de documentos.
 Lowagie 2.1.7.js7: Librería para manipular documentos PDF entre otros.

Logs de la aplicación

Log4j 2.17.1: Utilizada para el control de los mensajes y traza de la aplicación web.

Otras librerías de la aplicación web

Deltaspike 1.9.5: Librería de Apache que aporta una serie de extensiones CDI útiles para los desarrolladores. Por ejemplo, nos permite obtener un bean del contexto para utilizarlo en una fuente "Realm".
 txw2 3.0.2: Librería utilizada para generar un xml adecuadamente tabulado.

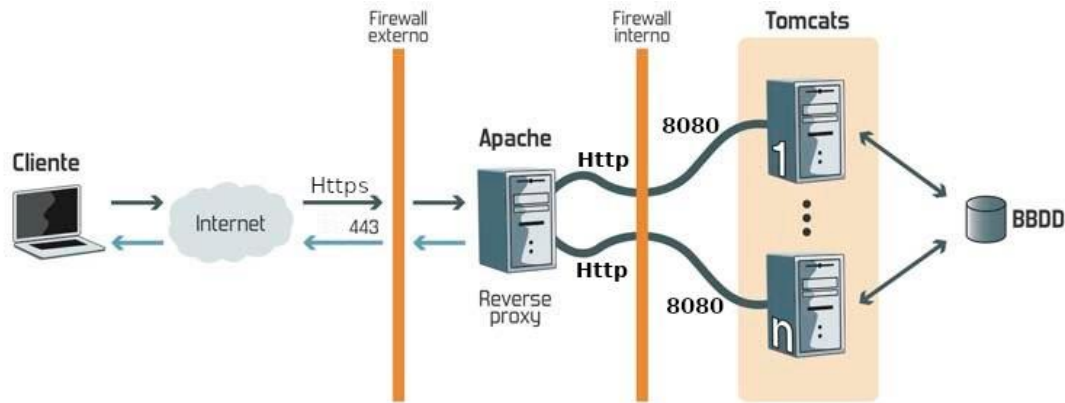
Otras características

JDK 1.8: Máquina Virtual Java.
 Tomcat 9: Servidor de aplicaciones.
 Maven 3.6.1: Administrador de librerías.
 bbdd Oracle 11.2.0.3.0: Base de datos relacional.
 Apache2 (protocolo seguro https): Servidor Web utilizado como Frontal que recibe las peticiones mediante protocolo seguro.
 En el siguiente diagrama podemos observar la arquitectura base planteada:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	09/10/2024
	ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 34/44





Es una arquitectura simple, con un frontal (Apache) que recibe peticiones seguras (https), bien desde internet o desde la intranet. Estas peticiones se redirigen al tomcat mediante el puerto configurado (por defecto 8080) a través del protocolo http. La aplicación web se conectará con una BBDD Oracle que almacenará los datos de beneficiarios, anualidades, generación de cuaderno 34, carga de devoluciones, gestión de remesas, etc.

El sistema puede funcionar con una arquitectura básica basada en un único servidor de aplicaciones Tomcat, o bien, puede ser escalado horizontalmente para tener alta disponibilidad y/o mejoras de rendimiento.

1.3. Centros de Día (CD)

El servicio de centro de día es el conjunto de actuaciones que se prestan durante parte del día para ofrecer una atención integral mediante servicios de manutención, ayuda a las actividades de la vida diaria, acompañamientos y otros para personas en situación de dependencia.

Atendiendo a la normativa previa a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, podemos distinguir dos tipos de centros de día:

Servicio de centro de día dirigido a personas mayores.

Servicio de centro de día dirigido a personas con discapacidad.

Actualmente la funcionalidad requerida para la gestión económica del servicio de centro de día está repartida entre una aplicación Web, y un módulo de SIASSDA desarrollado con Oracle Forms.

Las tecnologías utilizadas en la aplicación CD son las siguientes:

Capa de presentación

JSF 2.3.2

PrimeFaces 8

Omnifaces 2.0

Font-awesome 4.7.0 y 5.15.2

Capa de negocio

Spring 4.0.4

Capa de persistencia

Hibernate 4.3.5

EhCache 2.6.11

Driver Oracle: 10.2.0.2.0

Capa de seguridad

Shiro 1.3.2

Owasp 20200713.1

Generación de documentos pdf

Jasper Reports 6.13.0

Lowagie 2.1.7.js7

Logs de la aplicación


Log4j 1.2.17

Otras características

JDK 1.8

Tomcat 7

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 35/44	

Maven 3.6.1
 bdd Oracle 11.2.0.3.0
 Apache2 (protocolo seguro https)

1.4. Respiro Familiar (RF)

El servicio de respiro familiar, se dirige a personas mayores de 65 años y personas con discapacidad, proporcionando atención integral al mayor o persona dependiente mediante ayuda en las actividades diarias, terapia ocupacional, acompañamiento y otras, con el fin de mejorar o mantener el nivel de autonomía personal de los usuarios.

Este servicio está dirigido a colaborar con la familia cuidadora de una persona mayor de 65 años o persona con discapacidad, a la que se presta apoyo mediante un servicio residencial de duración transitoria. Su objetivo es mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y calidad de vida, tanto de la persona usuaria como de su entorno socio-familiar, posibilitando, mediante programas y terapias adaptadas a la situación específica de la persona usuaria, la permanencia de ésta en su entorno habitual, por lo que constituye un recurso esencial del Sistema. Estas actuaciones se realizan en régimen residencial, incluyendo alojamiento y manutención completo, en periodos que oscilan entre 24 horas y un mes, en caso de descanso, enfermedad, hospitalización, emergencia, y otras circunstancias análogas de los familiares, aunque es posible prorrogar estos tiempos siempre previa autorización.

A la aplicación accederán tanto las entidades gestoras de los centros del Servicio de Respiro Familiar como los profesionales de la ASSDA, de forma que, en función de rol de acceso a la aplicación, participarán en una parte concreta del proceso, adaptando y/o limitando la funcionalidad del sistema según dicho rol.

El sistema gestiona tanto las personas beneficiarias, los profesionales y los centros que estén registrados en el sistema. Para ello se dispone de determinados roles, con las competencias oportunas, para poder registrar y/o modificar dicha información. Además existe un rol de validación perteneciente a la ASSDA capaz de validar y contrastar cualquier modificación realizada tanto en las personas beneficiarias como en los centros. El objetivo de este documento es definir un manual para la persona usuaria de la aplicación RESPIRO.

Para acceder a la aplicación se utilizará el siguiente enlace:

<https://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/respirofamiliar>

Los principales módulos de la aplicación son los siguientes:

Gestión de personas beneficiarias

Este módulo facilita la gestión de las personas beneficiarias en los centros asociados al servicio RESPIRO.

Gestión de estancias.

Desde la perspectiva Centro se podrá consultar el listado de estancias del centro asociado al usuario y obtener el detalle de cada una de esas estancias así como añadir nuevas estancias o editar las ya existentes. Además, es posible generar y subir las plantillas de los certificados de alta y baja. Por último, también se podrán añadir prorrogas que posteriormente tendrán que ser aceptadas por un usuario con el rol de ASSDA

Gestión de liquidaciones.

Desde este módulo se realiza la generación mensual de una liquidación por cada centro con las estancias que apliquen ese mes. En este proceso intervienen tanto la ASSDA como los centros territoriales.

Este módulo facilita la gestión de las liquidaciones para las personas beneficiarias. Puede accederse a él desde el icono "Liquidaciones" del menú superior. En función del rol de acceso a la aplicación, el módulo se mostrará en una de sus dos: ASSDA o Centro.

El usuario autenticado con el rol de centro tiene permisos para consultar el listado de liquidaciones, filtrarlo según diversos parámetros y consultar el detalle de cada liquidación. El usuario podrá visualizar solo las liquidaciones referentes a su centro y el filtro solo se aplicará a dichas liquidaciones. Además, el usuario de centro puede abrir liquidaciones (a mes vencido) siempre y cuando la última liquidación se encuentre cerrada,

Capa de presentación

JSF 2.3.2

PrimeFaces 8

Omnifaces 2.0

Font-awesome 4.7.0 y 5.15.2

Capa de negocio

Spring 4.0.4

Capa de persistencia

Hibernate 4.3.5

EhCache 2.6.11

Driver Oracle: 10.2.0.2.0


Capa de seguridad

Shiro 1.3.2

Owasp 20200713.1

Generación de documentos pdf

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 36/44	

Jasper Reports 6.13.0
 Lowagie 2.1.7.js7
Logs de la aplicación
 Log4j 1.2.17
Otras características
 JDK 1.8
 Tomcat 7
 Maven 3.6.1
 BBDD Oracle 11.2.0.3.0
 Apache2 (protocolo seguro https)

1.5. PROXYS gestión financiera

La ASSDA dispone también de una serie de diferentes proxys que sirven de apoyo a los sistemas de información de la Agencia en la realización de la gestión financiera. Entre ellos cabe destacar los siguientes grupos:
 Proxy SAP/GIRO. Modulo que sirve de puente para integrar otras aplicaciones de ASSDA con SAP y GIRO.
 Proxy FACE. Modulo para el envío de facturas electrónicas al Repositorio de Facturas Electrónicas (FACE).
 Otros servicios comunes a ambos proxys.

1.6. Proxy SAP/GIRO

La implementación de la arquitectura completa se encuentra aún en proceso de desarrollo tras una primera etapa de análisis de las diferentes alternativas tecnológicas en el que se buscaba inicialmente el desarrollo del Proxy SAP con algunos patrones de diseño de microservicios ya desplegados en la ASSDA y que podrían ser de gran utilidad durante el desarrollo y mantenimiento de este y otros futuros proxys. Teniendo en cuenta las compatibilidades con el ecosistema de aplicaciones de la ASSDA se llegaba a la conclusión de que se deberán usar las siguientes versiones de estas tecnologías:

Tomcat 9
 Java JDK 11
 Spring Boot 2.7.5
 Spring Cloud
 JWT (JSON Web Token)
 Maven.

Los patrones a implementar han sido los siguientes:

API Gateway: Único punto de acceso a los microservicios. Para ello se utilizará Spring Cloud Gateway, una librería que incorpora Spring Cloud.

Service Discovery / Registry: Para poder registrar y descubrir los microservicios. Se utilizará Eureka server, una aplicación que viene en el paquete de Spring Cloud.

Load Balancing: Para realizar balanceo de carga de los microservicios. Para ello se utilizará el balanceador de carga que trae por defecto Spring Cloud, en lugar de usar otra aplicación externa.

Configuration Management: Para tener un sistema de configuración externa centralizada para gestionar propiedades y gestionar los microservicios. Se empleará para ello Spring Cloud Config.


Circuit Braker: Manejar la tolerancia a fallos de los microservicios. Aplicando el modelo circuit breaker al sistema usando la librería resilience4j.

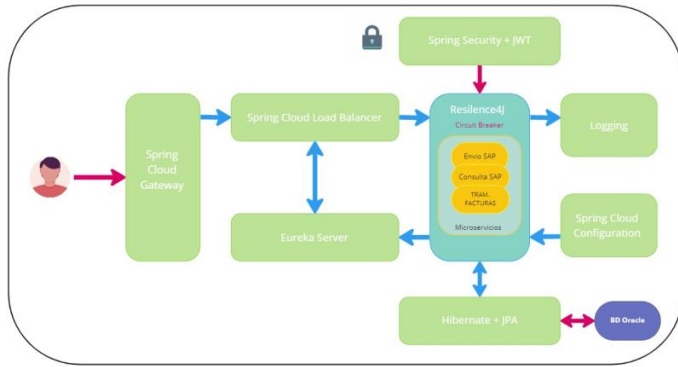
Logging: Guardar en un punto centralizado los logs de los microservicios. Usaremos LogginController de Spring Cloud.

Hibernate: Para poder conectarnos a un modelo de base de datos relacional y diseñar objetos persistentes dentro de la arquitectura del proyecto y emplear la programación orientada a objetos.

Spring Security y JWT: Proporciona autenticación y autorización a los microservicios. Además usando JWT (JSON Web Token, es un mecanismo estándar de seguridad que nos ayuda a propagar de forma segura la identidad y privilegios entre dos partes). En la siguiente imagen se muestra un esquema del diseño del sistema empleando todos los patrones mencionados anteriormente:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	09/10/2024	
	ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN		
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 37/44	



miro

1.7. Proxy FACE

Originalmente en la ASSDA se utilizaba la aplicación PUEF para recibir las facturas electrónicas por la aplicación Centros de Día (CD WEB), este sistema ha dejado de estar en funcionamiento por indicaciones de la Junta de Andalucía, por lo que el nuevo sistema para la presentación de facturación electrónica de referencia debía ser FACE.

Como consecuencia de estas exigencias, se ha desarrollado en la ASSDA el PROXY-FACE en el que esa comunicación con este Servicio, se realizará a través del protocolo SOAP; mientras que la comunicación con el microservicio de BRIDGE-FACE, será a través del protocolo REST.

El proxy-face ha sido un servicio implementado siguiendo la arquitectura tecnológica mencionada anteriormente y el consumo de los servicios descritos. El proxy consume el servicio SOAP de FACE para realizar las siguientes operaciones:

Enviar una factura electrónica.

Consultar el estado de una factura electrónica.

Solicitar la anulación de una factura electrónica.

Consultar el estado de una solicitud de factura electrónica.

Se ha publicado también una interfaz REST para que los sistemas que necesiten integrarse con el proxy puedan realizar las operaciones antes mencionadas.

1.8. Ventanilla Electrónica de Dependencia (VED)

Portal Web de acceso a la ciudadanía para la presentación telemática de la solicitud del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia y derecho a prestaciones. Está basada en J2EE sobre Oracle. • Módulo de Gestión de Solicitudes

1.9. MGS

Módulo para la gestión de las solicitudes de reconocimiento de situación de dependencia que se hayan presentado de forma telemática a través de la Ventanilla Electrónica de Dependencia o en papel de forma presencial. Es utilizado por el personal gestor de los Servicios Territoriales de ASSDA. Está basada en J2EE sobre Oracle.

1.10. GCA

Módulo web cedido por el IMSERSO para la gestión del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia y para la grabación del resto de procedimientos (PIA, revisiones PIA, recursos, ...) necesaria para la realización del cálculo de la liquidación de nivel mínimo (financiación Estado). Está basada en J2EE sobre Oracle.

1.11. Gereld@

Web con conexión al Portafirmas de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (en adelante CIPSC) para la firma de las resoluciones de reconocimiento de situación de dependencia. Basada en php sobre Oracle.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	09/10/2024
	ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 38/44



1.12. Netgefys-PIA,

Aplicación web para la tramitación del Programa Individual de Atención (informe social, trámite de consulta y propuesta de PIA) y emisión de la resolución PIA o revisión PIA de prestaciones a partir de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia y solicitudes de revisión de grado gestionadas previamente en GCA. Basada en php sobre MySQL.

1.13. ERP SAP

Concretamente en la versión SAP ERP 6.0 con EHP7, implantada sobre gestor de base de datos Oracle 11g. Sobre dicho ERP se gestionan las siguientes áreas funcionales: 1. Área Financiera (FICO), 2. Logística, 3. Gestión de Proyectos (PS) y 4. Área de Recursos Humanos (HR)

1.14. SIASSDA

Desarrollado mediante Oracle Developer sobre base de datos Oracle, desde donde se gestionan distintos servicios y procesos:

- Gestión de conciertos para los servicios de Atención Residencial y Centro de Día.
- Gestión de liquidaciones de centros de Atención Residencial en el ámbito de los SSTT de la Agencia.
- Gestión de liquidaciones de centros de Respiro Familiar en el ámbito de los Servicios Territoriales de la Agencia.
- Gestión de liquidaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Gestión de solicitudes del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Gestión de solicitudes y tarjetas Andalucía Junta sesentaycinco.
- Gestión de bonificaciones en transportes interurbanos para personas titulares de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.
- Gestión de liquidaciones de Orientación Jurídica.
- Gestión de bonificaciones en productos ópticos para personas titulares de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.
- Gestión de bonificaciones en productos audífonos para personas titulares de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.

Algunas funcionalidades (la relacionadas con la gestión de liquidaciones de servicios de dependencia) de este sistema está previsto pasarlo a una solución Web, por lo que el mantenimiento se podrá ver reducido a lo largo de la ejecución.

Resumimos algunos sistemas de información que se van a involucrar en este servicio para dar a conocer el máximo el ámbito del trabajo futuro, aunque podrá aumentar a lo largo del servicio con otros SSII relacionados con la tramitación electrónica

1.15. PIA - Programa Individual de Atención


Originalmente la gestión del procedimiento PIA se ha gestionado mediante la aplicación NETGEFYS de la Consejería de Igualdad. El procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia de las personas beneficiarias se gestiona en SISAAD, aplicación del IMSERSO donde se realizan las firmas de las resoluciones de Grado de dependencia y se realiza la revisión del estado de situación mediante el sistema GERELDA.

Por tanto, existen tres sistemas de información que participan en el proceso de gestión de los procedimientos de Dependencia. Además, también es necesaria la información de SISS-DEPENDE cuando el resultado del procedimiento PIA se traduce en una prestación económica. También existen los sistemas de información que permiten la gestión y el mantenimiento de las liquidaciones de las distintas prestaciones prescritas en el PIA (SIASSDA, SAR WEB, SAD WEB ...). El desarrollo de la aplicación PIA busca la integración de toda la información en un único sistema de información. Entre las mejoras a incorporar en el nuevo sistema de gestión del procedimiento PIA se encuentra la incorporación al sistema de toda la documentación asociada al procedimiento, de manera que pueda prescindirse del envío en papel del expediente entre las distintas entidades implicadas en el proceso. Esta mejora provocaría un acortamiento considerable en los tiempos empleados en la finalización del procedimiento PIA lo que requerirá que el sistema se integre con las aplicaciones de Port@firmas y Notific@ de la Junta de Andalucía.

Descripción Funcional Los diferentes módulos de gestión que dispone la aplicación involucrados en las diferentes tareas de tramitación del procedimiento PIA son los siguientes:

- Gestión de Usuarios.
- Gestión Importación SISSAD.
- Gestión de Trámite.
- Gestión y Asignación de Expedientes.
- Gestión de Citas.
- Gestión de Documentación Técnica.
- Gestión de Aceptación y Validación de Propuestas PIA.
- Gestión de Documentos.
- Gestión de Resoluciones.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 39/44	

- Gestión de Anotaciones en el Expediente.
- Gestión de Incidencias en el Trámite.

Grupo de usuarios destinatarios Los usuarios implicados en la elaboración, revisión y supervisión del procedimiento PIA pertenecerán a los siguientes centros:

- Servicios Centrales de la ASSDA(SSCC):Funciones de explotación y seguimiento de los expedientes.
- Servicios Territoriales de la ASSDA(SSTT):Su labor se centra en los procesos de validación y ajuste de las propuestas de PIA elaboradas por el personal de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Corporaciones Locales: Hace referencia a los Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales y permite un seguimiento de la información en el ámbito de cada corporación.
- Centros: Los diferentes centros permiten un seguimiento de la información en el ámbito de cada centro de Servicios Sociales Comunitarios (SSC) o Zona de Trabajo Social (ZTS). Para la elaboración del PIA, los SSTT asignan los expedientes directamente a los SSC y ZTS, donde un coordinador a su vez los asigna a un Trabajador Social. La asignación del expediente se realiza en función del código postal del domicilio de la persona beneficiaria. El trabajador social es el encargado de generar la documentación técnica del procedimiento PIA, que consiste en el Informe Social, el Trámite de Consulta y la Propuesta PIA. Estos documentos serán validados por el personal de los SSTT.

Perfil de Gestión

- Gestor de SSCC.
- Gestor de SSTT. Podrá gestionar los expedientes existentes en su provincia y tramitar los procedimientos que tenga asignados cuya tarea actual esté en el ámbito de los SSTT a los que pertenece.
- Gestor Trabajador Social.
- Perfil de Consulta

Tecnologías utilizadas en la aplicación La aplicación PIA es una aplicación Java desarrollada con las siguientes tecnologías:

- Java 8. JavaEE ,Frameworks JSF 2.3.9, PrimeFaces 7.0
- Servidor de aplicaciones Apache Tomcat 9.
- WS REST mediante CXF.

Además la aplicación PIA utiliza el motor de tramitación JBPM para la gestión de los diferentes procedimientos. La versión de JBPM seleccionada para su implantación en la ASSDA es JBPM Suite 6.2 y los productos desplegados relacionados con JBPM son:

- JBOSS EAP 6.4.
- Versión Java 1.7.0.45
- KIE Workbench
- KIE Server

La base de Datos que se ha configurado para la aplicación es Oracle 11g.


1.16. SAD - Servicio de Ayuda a Domicilio

Las funcionalidades para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) están soportadas por un lado en la aplicación desarrollada en Oracle Forms denominado Sistema Integrado de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (SIASSDA). Esta aplicación es gestionada por el personal de los SSCC. Por otro lado, y con el objeto de dar mayor autonomía, se ha desarrollado en Java el aplicativo web (SAD Web) al que acceden las corporaciones conveniadas. Básicamente se ha pretendido replicar las funcionalidades en SAD Web pero limitando los permisos y visibilidades a los agentes locales.

Las principales funcionalidades de la aplicación para al gestión en SAD son las siguientes:

- Mantenimiento de personas beneficiarias.
- Importación de resoluciones PIA que prescriben el servicio.
- Mantenimiento de asignaciones a corporaciones.
- Registro de horas prestadas a las personas beneficiarias.
- Registro estadístico semestral de personas empleadas en la prestación del servicio.
- Gestión de liquidaciones.

Originalmente, las funcionalidades de gestión de liquidaciones no contemplaban, una vez realizado el cierre del cálculo de una liquidación, la reapertura de esa liquidación para solventar posibles deficiencias/actualizaciones conforme a la publicación de nuevos decretos de los datos registrados que originaron el cálculo inicial. Para ello se ha implementado la funcionalidad de Ajuste de una liquidación.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 40/44	

1.17. SISS, Sistema integral de Servicios Sociales

El Sistema Integrado de Servicios Sociales es una plataforma corporativa de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía de tramitación de procedimientos de distintas áreas de los Servicios Sociales que permite la agilización y racionalización de los circuitos administrativos y los trámites asociados.

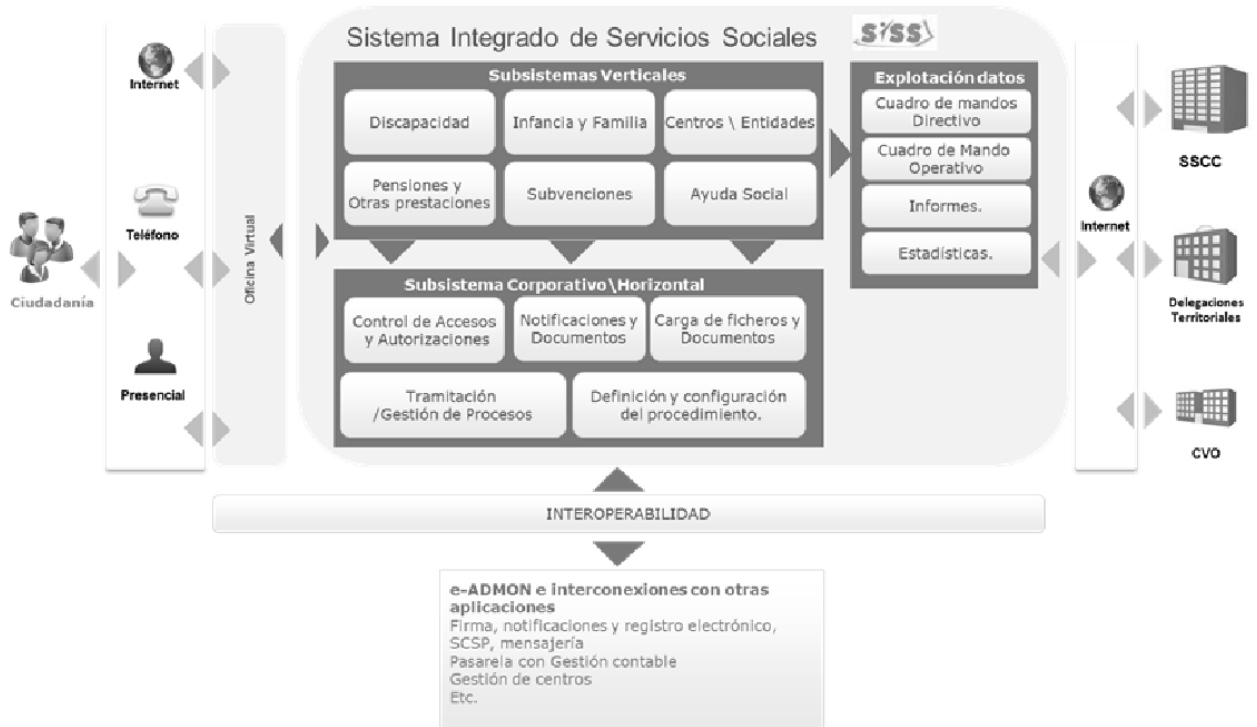
El sistema da cobertura a procedimientos de las siguientes áreas funcionales:

- Infancia y Familia
- Personas con Discapacidad
- Servicios Sociales y Atención a las Drogodependencias
- Personas Mayores
- Atención a la Dependencia
- Pensiones no Contributivas y otras ayudas asistenciales
- Subvenciones

Como Sistema de Gestión de Expedientes, el SISS controla las actuaciones a las que son sometidos: contempla la recepción de las solicitudes, el control de la documentación presentada, el control y la gestión del orden y de los plazos de ejecución de los trámites y el registro de las actuaciones, entre otros.

Unos conjuntos adicionales de desarrollos vía web permiten la integración con las herramientas de administración electrónica de la JdA y la interoperabilidad con otras administraciones públicas.

El SISS tiene unos 16 años de vida, con más de 1500 personas usuarias que posee el sistema. Desde sus inicios en SISS se han tramitado más de 9.000.000 de Expedientes de 130 procedimientos administrativos diferentes correspondientes a casi 6.000.000 de personas.



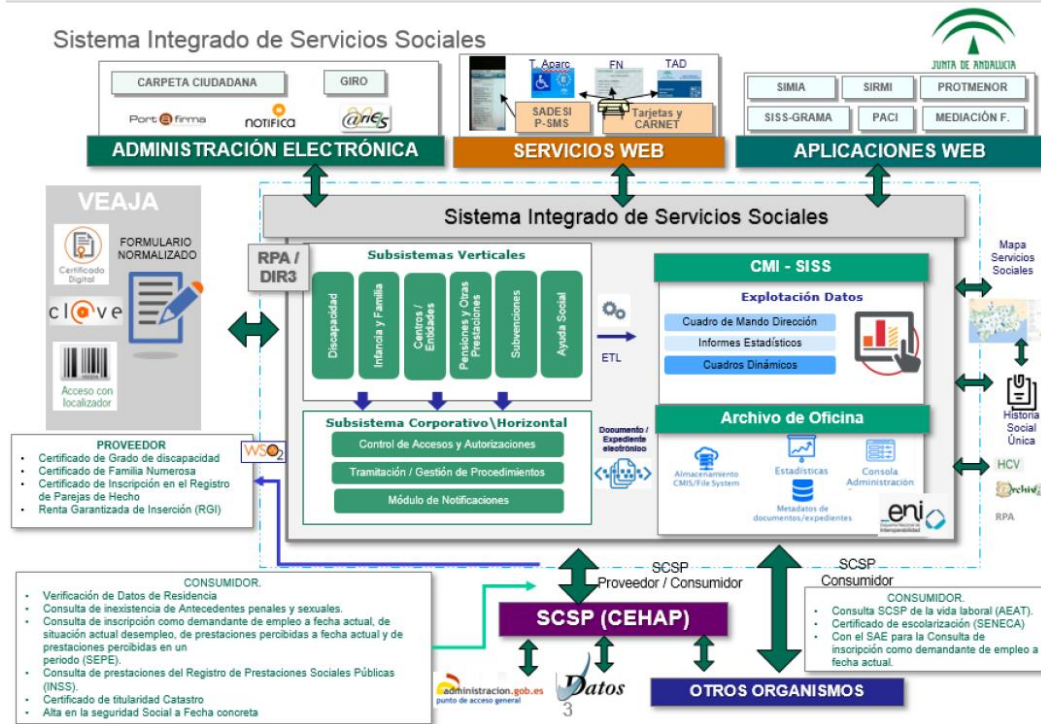
En resumen, el SISS es el sistema de información que permite la tramitación de los expedientes de los procedimientos de gestión de las Direcciones Generales de la CIPSC en su área de políticas Sociales. Se compone básicamente de un subsistema horizontal para definir y configurara todos los elementos del procedimiento administrativo, un subsistema corporativo para definir y configurar los elementos homogéneos del sistema así como permitir que se puede compartir la información existente en una única base de datos común y hacer un uso colectivo de la misma, y una serie de subsistemas verticales que definen y configuran los elementos específicos y dan cobertura a todas las fases del ciclo de gestión agilizando, racionalizando y uniformando los circuitos administrativos y la tramitación de los expedientes

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 41/44	

Características principales:

- Registro Único de solicitantes: Oficina Virtual para la ciudadanía, que posibilita las consultas a los trámites disponibles, estado de los procedimientos en curso, etc.
- Subsistemas: Horizontal / Corporativo, donde se definen y configuran los flujos de trabajo y los elementos del procedimiento administrativo, así como las funcionalidades comunes (seguridad, acceso, conexión con herramientas de Adm. Electrónica, etc.)
- Verticales o de Gestión que dan cobertura a los diferentes procedimientos administrativos del ámbito de las personas con discapacidad, personas mayores, infancia y familias, pensiones y otras prestaciones, centros y entidades, subvenciones y otras ayudas de acción social.
- Interoperabilidad para la interconexión y el intercambio de información, de forma transparente para la persona usuaria, con otros sistemas y Administraciones Públicas.
- Explotación de Datos, con informes personalizados, estadísticas, cuadros operativos y para la Dirección etc.

Ecosistema:



La interoperabilidad de este SSII se basa en:

- Firma por componentes.
- Servicio SISS-Portafirmas.
- Servicio SCSP (Supresión de certificados en soporte papel) consumidor.
- Servicio SCSP (Supresión de certificados en soporte papel) proveedor.
- Servicio SISS-Notific@.
- Servicio SMS.
- Servicio Pasarela Júpiter.
- SISS-@RIES
- VeA-SISS.
- Servicio SISS-GRAMA.

Los módulos funcionales de estos sistemas son:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	09/10/2024
	ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 42/44





SISS se encuentra desarrollado en su mayor parte con Forms y Reports Developer 10g. El servicio de aplicaciones usado para mantener la aplicación es ORACLE10iAS. Esto es lo que formaría la capa interna, donde está también el Oracle 10g Forms Runtime Process que es el encargado de ejecutar todos los Forms de la aplicación.

Los datos son almacenados en una Base de datos Oracle 10g dentro de la que existe un esquema SISS donde residen las tablas, índices, procedimientos y demás elementos que forma la capa de Datos. Además de este schema el Sistema de información SISS dispone de tantos schemas como usuarios tenga la aplicación. Estos schemas están vacíos y solo se usan como método de control de acceso al sistema. Solo un usuario con esquema podrá acceder al sistema.

De forma resumida, se trata de una arquitectura cliente/servidor de tres capas con las siguientes características:

Oracle Developer Server 10.1.0.2 para la ejecución de forms y reports a través de un navegador con JINITIATOR 1.3.1.22

Servidores de Open Office para la generación edición e impresión de notificaciones

Oracle WEBUTIL para la subida de ficheros desde el cliente a los servidores de aplicaciones

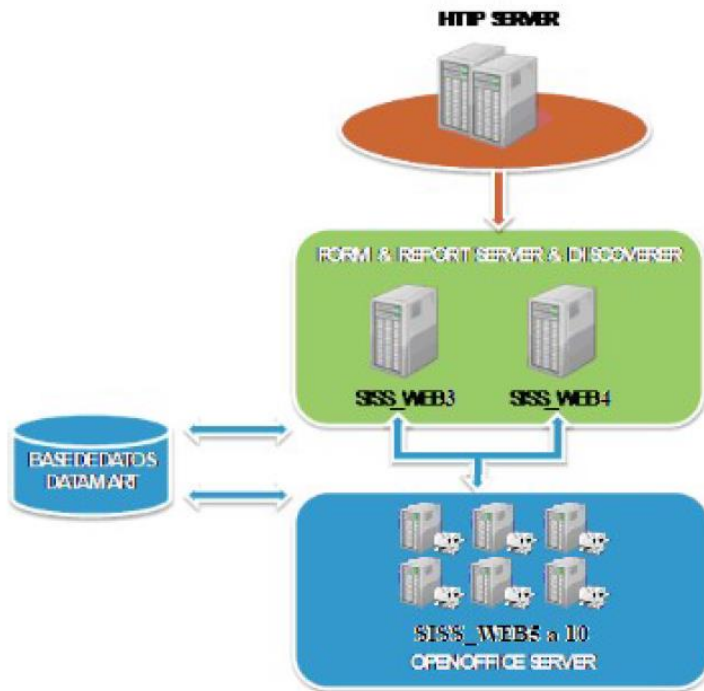
Servidores de Discoverer para la generación de listados sobre el Datamart del SISS

Integración con Porgtafirmas vía API

Los servidores de base de datos cuentan con sistema operativo UNIX-Solaris y SGBD Oracle, siendo los servidores de aplicaciones IAS 9i/1g sobre sistemas operativos Linux/Windows 2000-2003 Server

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 43/44	



En este sistemas prevalecerá en este servicio el modulo de Dependencia y quizás de Servicios de Salud, a decidir a lo largo de la ejecución del servicio

1.18. Herramientas AE

En cuanto a interoperabilidad con otros sistemas o con herramientas de Administración Electrónica, especialmente en el ámbito de las plataformas horizontales de la Junta de Andalucía, se encuentran las siguientes:

- Portafirmas
- @firma
- @ries
- Notfi@
- Servicios SCSP
- SISAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del IMSERSO).

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ANA ISABEL MUÑOZ ROLDAN	09/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmCH3HQL9ELU4QM68SVVU9UT3GL	PÁG. 44/44	