

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN  
POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS  
TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) DE OFICINA TÉCNICA  
DEL MODELO DE SERVICIOS DIGITALES Y SOPORTE DRUPAL  
(EXPT24-00099)**

Responsable de licitación	Responsable de contrato	Dirección de Departamento de Sistemas de Información
Miguel Valencia Zurera	Antonio Martínez López	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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 1/32



**INDICE**

1. OBJETO.....4

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....4

2.1. Contenido de los trabajos.....5

2.2. Plan de proyecto .....6

2.2.1. Fase de transición .....6

2.2.2. Fase de prestación .....7

2.2.3. Fase de reversión .....8

2.2.4. Fase de garantía .....9

2.3. Gestión del Conocimiento .....9

2.4. Plan de Formación .....9

2.5. Calidad del servicio .....9

2.6. Organización del Trabajo y Equipo de Trabajo.....10

2.7. Seguimiento del servicio .....11

2.8. Composición requerida del equipo .....11

2.9. Requisitos técnicos específicos .....13

3. ÓRDENES DE TRABAJO .....13

4. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR .....13

5. METODOLOGÍA .....14

5.1. Madeja, Metodología Ágil, Métrica v3 y/o Metodología SSII.....14

5.2. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía. 14

5.3. Productos .....14

5.4. Estándares.....14

5.5. Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos .....15

5.6. Procedimientos administrativos por medios electrónicos .....15

5.7. Uso de certificados y firma electrónica .....15

5.8. Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente .....16

5.9. Seguridad .....16

5.10. Interoperabilidad .....16

5.11. Propiedad intelectual del resultado de los trabajos .....17


5.12. Cláusula de liberación del software .....17

5.13. Tratamiento de Datos Personales .....18

5.14. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos .....18


5.15. Accesibilidad .....19

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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 2/32	

5.16.	Cláusula de Carpeta Ciudadana .....	19
5.17.	Arquitectura de los desarrollos con tecnología web .....	20
5.18.	Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.....	20
5.19.	Normalización de fuentes y registros administrativos. ....	20
5.20.	Apertura de Datos. ....	21
5.21.	Apertura de Servicios. ....	21
6.	CONDICIONES GENERALES .....	21
6.1.	Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos .....	21
6.2.	Jornada laboral, lugar de realización de los trabajos y medios materiales .....	22
6.3.	Acreditaciones y documentación laboral .....	22
6.4.	Entregables del proyecto y actas de seguimiento .....	23
6.5.	Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios .....	23
6.6.	Régimen del personal de la adjudicataria.....	24
6.7.	Confidencialidad de la información .....	24
6.8.	Plazos y penalizaciones .....	25
6.9.	Garantía de los trabajos realizados.....	25
7.	ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS.....	25
	ANEXO I. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) .....	26
	ANEXO II. CURRÍCULUM VITAE UNIFICADO DE LOS RECURSOS .....	27
	ANEXO III. MODELO BASE DE ORDEN DE TRABAJO .....	29
	ANEXO IV. DESCRIPCIÓN ÓRDENES DE TRABAJO.....	31
	OT 1. Análisis para la integración de un sitio web en el portal corporativo .....	31
	OT 2. Desarrollo de un microsítio para congreso de Nuevas Tecnologías .....	32

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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 3/32	

## 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 DEL MODELO DE SERVICIOS DIGITALES Y SOPORTE DRUPAL**, dentro del EXPT24-00099, 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.

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 Proyectos, Construcción 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.

## 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 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. Uno de los principales proyectos en los que se está participando están relacionados con la OFICINA TÉCNICA DEL MODELO DE SERVICIOS DIGITALES Y SOPORTE DRUPAL.

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.

## 2.1. Contenido de los trabajos

Las tareas de este servicio son:

- Apoyo al análisis de requerimientos
- Definición de requisitos, validación de los mismos, definición de matriz de seguimiento.
- Gestión de la documentación
- Apoyo a la definición de nuevas soluciones en el ámbito de los objetivos marcados
- Elaboración de diseños gráficos y prototipos
- Mantenimiento Correctivo de las aplicaciones dentro de los objetivos del proyecto
- Soporte de uso de Aplicaciones/Herramientas dentro del ecosistema del Modelo de Servicios Digitales
- Apoyo en los procesos DevOps
- Servicios de Calidad y validación de entregables y apoyo a las implementaciones en entornos productivos y no productivos

El alcance de los servicios requeridos en la presente licitación abarca:

- Soporte y supervisión de los evolutivos dentro del alcance de la oficina, marcando las directrices funcionales de los mismos. Incluye la gestión del conocimiento que se derive de este trabajo.
- Mantenimiento adaptativo: necesario para la adaptación a cambios en las infraestructuras software o en las plataformas y herramientas corporativas de carácter horizontal con las que se integran.
- Mantenimiento preventivo: para maximizar la disponibilidad y el rendimiento del 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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 5/32



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.

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.

Es posible que se solicite cualquier combinación de las actividades aquí definidas sobre los servicios que se definen como base.

En esta línea, los servicios que deben ser ofrecidos por las empresas licitadoras son todos los descritos en esta licitación. A lo largo del transcurso del contrato se podrán solicitar al proveedor un conjunto de los mismos o la totalidad de ellos, encuadrados en diferentes líneas de actuación que incluye 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.

## 2.2. Plan de proyecto

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.

### 2.2.1. 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.

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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 6/32



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.

A la finalización del periodo de transición se encontrarán definidos y aprobados todos los ANS, y los modelos de organización y gestión de los ANS deberán estar plenamente operativos. En la Fase de Transición, la aplicación de las penalizaciones será progresiva, y se ajustará a la siguiente temporalidad:

- Mes 1: no se aplicarán penalizaciones en caso de incumplimiento menor.
- Mes 2: se aplicarán las penalizaciones limitando su cuantía máxima al 50%

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 está 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.

### 2.2.2.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.

FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 7/32



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.

### 2.2.3. 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 <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 8/32	

## 2.2.4. 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.

## 2.3. 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.

Esta propuesta debe ir en línea con la metodología y herramientas que se utilizan en SANDETEL.

## 2.4. 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.

## 2.5. 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

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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 9/32



ser objeto de mejora en las ofertas, de acuerdo a lo establecido en el PCAP, y la mejora de los niveles de 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.

## 2.6. 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

MIGUEL VALENCIA ZURERA

27/12/2024

VERIFICACIÓN

Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V

PÁG. 10/32



## 2.7. 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.

## 2.8. 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 recursos
P1	Analista de información experto en MSD (AIE)	2,0
P2	Técnico en información (TI)	3,0
P3	Consultor Digital experto en Drupal y MSD (CDED)	1,0
P4	Analista programador en Drupal y WordPress (APDW)	1,0
P5	Programador Drupal	1,0
P6	Diseñador Grafico experto en MSD (DGE)	1,0
		9,00

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 la

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 11/32	

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.

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, 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:

- Analista de información experto en MSD (AIE): 40 horas
- Técnico en información (TI): 20 horas
- Consultor Digital experto en Drupal y MSD (CDED): 40 horas
- Analista programador en Drupal y WordPress (APDW): 20 horas
- Programador Drupal (P): 20 horas
- Diseñador Gráfico experto en MSD (DGE): 40 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 de al menos 60 horas durante el presente contrato para la actualización tecnológica de todo el equipo de proyecto, y sin coste para el mismo.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 12/32	

La empresa deberá elaborar un plan inicial de formación, en el que se detallen los tipos de cursos a impartir y la duración prevista para los mismos, indicando a qué perfil profesional van dirigidos. Este plan será considerado como punto de partida para la elaboración de un plan definitivo de formación que será elaborado conjuntamente por la empresa y el director del Proyecto conforme a lo descrito en este apartado.

## 2.9. 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.

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 se especifica la solvencia técnica mínima exigida para cada perfil.

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. ÓRDENES DE TRABAJO

Siguiendo el formato de las ordenes de trabajo detallada en este documento en el ANEXO III. MODELO BASE DE ORDEN DE TRABAJO se deben desarrollar las siguientes órdenes de trabajo:

- OT 1 Análisis para la integración de un sitio web en el portal corporativo
- OT 2 Desarrollo de un microsítio para congreso de Nuevas Tecnologías

El criterio de valoración que afecta a estas OTs se define en el PCAP.

Estas OT son vinculantes a la ejecución del contrato, pero la Dirección de Proyectos de SANDETEL se reserva el derecho a realizarlas a lo largo del proyecto o no realizarlas. Se entiende que no se aporta información exhaustiva en este proceso de licitación para la valoración de estas OTs por parte de los licitadores, pero se consideran necesarias estas propuestas para valorar el conocimiento de las empresas licitadoras en las tecnologías de los SSII del servicio demandado.

La descripción de las OT se encuentra detallada en el ANEXO IV. DESCRIPCIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO de este documento.

## 4. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

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

MIGUEL VALENCIA ZURERA

27/12/2024

VERIFICACIÓN

Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V

PÁG. 13/32



## 5. METODOLOGÍA

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

### 5.1. 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 [www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja](http://www.juntadeandalucia.es/servicios/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 5. *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.

### 5.2. 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.

### 5.3. 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.

### 5.4. 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.



## 5.5. 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>

## 5.6. 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:

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

## 5.7. 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.

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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 15/32



## 5.8. 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.

## 5.9. 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.

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

## 5.10. 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

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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 16/32



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.


### 5.11. 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 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.

### 5.12. 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.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 17/32	

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.

### 5.13. 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.

### 5.14. 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.

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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 18/32



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.

**5.15. 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 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.

**5.16. 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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 19/32	

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.

### 5.17. 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.

### 5.18. 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.
- 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.

### 5.19. 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>

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 20/32	

## 5.20. 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.

## 5.21. Apertura de Servicios.

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

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

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

# 6. CONDICIONES GENERALES

## 6.1. 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

FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 21/32



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 Jefatura 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.

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

## 6.2. 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. En los meses de julio y agosto, el horario será de 08.00h hasta las 16.00h.
- 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 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.

## 6.3. 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

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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 22/32



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.

#### 6.4. 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.

#### 6.5. 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

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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 23/32



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.

## 6.6. 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.

## 6.7. 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:

- 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., con la referencia “protección de datos personales”.

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

MIGUEL VALENCIA ZURERA

27/12/2024

VERIFICACIÓN

Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V

PÁG. 24/32



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.

## 6.8. 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.

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.

## 6.9. 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.

## 7. 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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 25/32



## ANEXO I. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

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.

Tipo	Operación	Id. ANS	Valor max (Horas o %)	Horas de Penalización por cada hora que desviación o punto % desviación sobre el valor máximo
<b>Correctivo (Defecto o similar)</b>				
Crítica (Urgente)	Atendida	ans_001	8,0	1
No Crítica (Normal/Baja)	Resolución	ans_002	30,0	1
% resoluciones no definitivas		ans_003	0,0%	1
Reincidencias		ans_004	Reincidencia	
			Factor multiplicativo	
			1ª	1,3
			2ª	1,6
			3ª	2,0
>3ª	5,0			
Si el ticket no tiene penalización:				h. penalización
1,0				
<b>ENTREGA SW (correctiva)</b>				
Crítica (Urgente/Alta)	Resolución	ans_005	4,0	1
No Crítica (Normal/Baja)	Resolución	ans_006	16,0	1
<b>Evolutivo</b>				
<b>TAREA</b>				
Crítica (Urgente/Alta/Inmediata)	Resolución	ans_007	8,0	1
No Crítica (Normal/Baja)	Resolución	ans_008	30,0	1
<b>OT (en cualquier modalidad) / AR</b>				
Crítica (Urgente/Alta)	Análisis	ans_009	18,0	1
	Resolución	ans_010	s/Fecha estimada	1
No Crítica (Normal/Baja)	Análisis	ans_011	30,0	1
	Resolución	ans_012	s/Fecha estimada	1
<b>ENTREGA SW (no correctiva)</b>				
Crítica (Urgente/Alta)	Resolución	ans_013	16,0	1
No Crítica (Normal/Baja)	Resolución	ans_014	s/Fecha estimada	1
				h. penalización por cada punto % de desviación
Evolutivo con incidencias/defectos		ans_015	0,0%	1
La tarifa a considerar para las horas de penalización será la del perfil Analista Programador				



## 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 C9)	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

FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 27/32




- 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

**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.**

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 28/32	

## ANEXO III. MODELO BASE DE ORDEN DE TRABAJO

<b>Orden de trabajo:</b> XXXXX	<b>Versión:</b> XXXXX	<b>Página:</b> 1 de 2
<b>Proyecto:</b> XXXX		
<b>Persona de contacto:</b> XXXX		

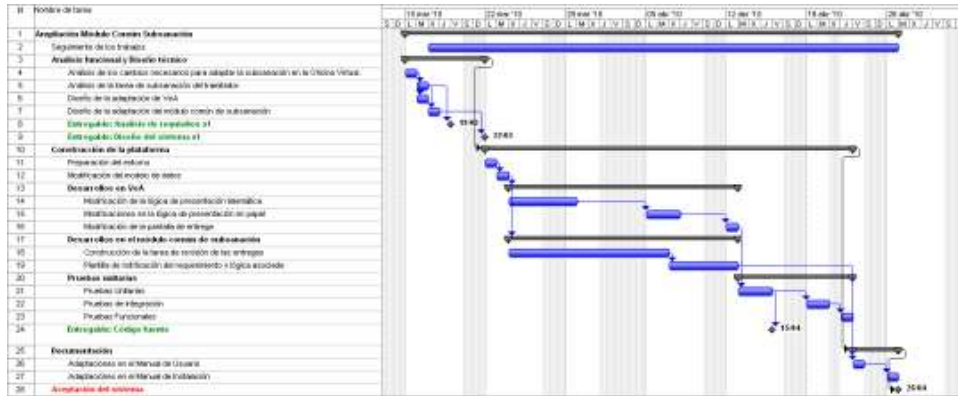
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
SANDETEL ha solicitado ...			
<b>PROGRAMACIÓN</b>			
<b>Fecha inicio prevista:</b>		<b>Fecha fin prevista:</b>	
<b>ESTIMACIÓN EN HORAS POR PERFIL (€, IVA NO INCLUIDO)</b>			
<b>PERFIL</b>	<b>TARIFA</b>	<b>HORAS</b>	<b>Importe</b>
Analista de Información experto en MSD (AIE)	No especificar en el Sobre 2	xxx	No especificar en el Sobre 2
Técnico en Información (TI)	No especificar en el Sobre 2	xxx	No especificar en el Sobre 2
Consultor Digital Experto en Drupal y MSD (CDED)	No especificar en el Sobre 2	xxx	No especificar en el Sobre 2
Analista programador en Drupal y WordPress (APDW)	No especificar en el Sobre 2	xxx	No especificar en el Sobre 2
Programador Drupal (P)	No especificar en el Sobre 2	xxx	No especificar en el Sobre 2
Diseñador Gráfico experto en MSD (DGE)	No especificar en el Sobre 2	xxx	No especificar en el Sobre 2
<b>TOTAL, PRESUPUESTO ESTIMADO (IVA NO incluido)</b>			No especificar en el Sobre 2
<b>IVA ACTUALMENTE VIGENTE</b>			No especificar en el Sobre 2
<b>TOTAL, PRESUPUESTO ESTIMADO (IVA incluido)</b>			No especificar en el Sobre 2
<b>Documentación anexa:</b>			
<b>Observaciones:</b>			
<b>Riesgos:</b>			
<b>SOLUCIÓN PROPUESTA</b>			
Se describe las características funcionales que tendrá el objetivo solicitado.			
<b>DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR</b>			
Se describe de forma detallada las tareas que se van a acometer para obtener el objetivo solicitado			
<b>ESTIMACIÓN DE RECURSOS DETALLADA POR TAREAS</b>			

FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 29/32	

Orden de trabajo: XXXX Versión: XXXX  
 Proyecto: XXXX  
 Persona de contacto: XXXX

Página: 2 de 2

**PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS**



**“TABLA VALORACIÓN DE TRABAJOS SEGÚN MODELO PROPUESTO POR LA EMPRESA”**

*Es necesario que la empresa implemente un ejemplo de su sistema de valoración de esfuerzo por cada Orden de Trabajo solicitada en el pliego.*

Por empresa Adjudicataria  
 Jefatura de Proyecto

Por SANDETEL  
 Dirección de Proyecto

Fdo.:  
 Fecha:

Fdo.:  
 Fecha:

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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 30/32



## ANEXO IV. DESCRIPCIÓN ÓRDENES DE TRABAJO

### OT 1. Análisis para la integración de un sitio web en el portal corporativo

La Agencia Pública de Puertos de Andalucía dispone de un sitio web [www.puertosdeandalucia.es](http://www.puertosdeandalucia.es) que se quiere integrar en el portal corporativo [www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es) para conseguir los siguientes objetivos:

- Reducir costes tanto en infraestructura de servidores como en la propia gestión del sitio web.
- Cumplir con el Decreto [622/2019 de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía](#).
- Dar mas visibilidad a sus contenidos, es decir aumentar su presencia en Internet
- Cumplir con la normativa de accesibilidad, con respecto al [Real Decreto 1112/2018, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#).
- Cumplir con la normativa de seguridad, con respecto al [Real Decreto 311/2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad](#).
- Cumplir con la normativa de protección de datos, en base a la [Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#).
- Cumplir con la normativa en Interoperabilidad, con respecto al [Real Decreto 4/2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica](#).


El alcance de esta orden de trabajo es el desarrollo de una propuesta que incluya el trabajo necesario y los pasos a seguir para obtener un plan de trabajo, el cual, al menos, debe incluir:

- a) Involucrados en el proceso, así como su rol en el mismo (stakeholders), y las posibles relaciones entre ellos.
- b) Flujo de los trabajos, hitos importantes, validaciones, etc....
- c) Requisitos habituales que se deben plantear en cualquier integración de este tipo, así como otros concretos asociados a este organismo.
- d) Posibles requisitos que plantee el sitio web concreto a integrar
- e) Riesgos aplicables en este proceso de integración
- f) Prototipo o bocetos de como quedaría las principales secciones (portada, información del organismo, información sobre su actividad/es principales)

Técnicamente, se deberá tener en cuenta que el sitio web debe integrarse en el portal [www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es), que actualmente está soportado en una Plataforma con la siguiente pila tecnológica:

- Gestor de contenidos basado en Drupal versión 9.5.11 (con previsión de actualización a la versión 10.x)
- Interoperabilidad basada en ElasticSearch como motor de indexación y Kafka como gestor de colas de mensajes, y WSO2 como bus de interconexiones.
- Cualquier aplicación debe poder desplegarse sobre plataforma de contenedores OpenShift versión 4.14.x

Adicionalmente, se debe tener en cuenta la recomendación de la reutilización de recursos ya existente en la Junta de Andalucía para la optimización de todos los procesos.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 31/32	

## OT 2. Desarrollo de un micrositio para congreso de Nuevas Tecnologías

La [Agencia Digital de Andalucía](#) va a celebrar un congreso para fomentar el uso de las nuevas tecnologías en todos los organismos públicos de la Junta de Andalucía, y para ello solicita la creación de un micrositio que cumpla los siguientes objetivos:

- Publicitar el congreso en Internet.
- Gestionar la información que genera el congreso
- Gestionar los distintos perfiles asociados al congreso
- Facilitar la gestión del congreso en cuanto a sus distintos trámites.

En este contexto, en esta orden de trabajo se solicita valorar el desarrollo de este micrositio bajo las siguientes condiciones funcionales y técnicas.

Funcionalmente:

- Permitir la consulta y gestión de la programación del mismo.
- Permitir la gestión de noticias, novedades o eventos en la web, que se pueden producir antes, durante y posteriormente al congreso.
- Permitir el registro y acreditación de los asistentes.
- Permitir a los usuarios registrados la reserva de asiento en los distintos foros y charlas.
- Permitir a los usuarios registrados la recepción, al menos por email, de las actualizaciones y novedades que se vayan produciendo en el congreso.
- El sitio web debe ser “responsive” de forma que pueda ser visualizado correctamente en cualquier dispositivo.

Técnicamente:

- El Producto Digital debe ser desplegado en la Plataforma Tecnológica de la ADA, basada en contenedores (OpenShift).
- Se deben utilizar todos los recursos tecnológicos que ofrece la Agencia Digital de Andalucía para optimizar el desarrollo y cumplir con las recomendaciones que promueve la ADA para este tipo de sitios web.

En resumen, en esta orden de trabajo se debe contemplar una propuesta para el desarrollo del micrositio que cumpla con las especificaciones funcionales y técnicas indicadas. La propuesta debe al menos incluir:

- Pila tecnológica que se va a usar, justificando la elección de cada tecnología.
- Metodología usada tanto para el análisis como el desarrollo del proyecto, y justificando la elección de la misma.
- Esquema a nivel general para comprender el funcionamiento del producto.

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	MIGUEL VALENCIA ZURERA	27/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm974J73VYTA8MV2MZP7Q9N6J6V	PÁG. 32/32

