



**Junta de Andalucía**

Consejería de la Presidencia,  
Administración Pública e Interior

SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO  
DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR  
SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES,  
S.A. (SANDETEL) DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA  
PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SANDETEL Y AGENCIA  
DIGITAL DE ANDALUCÍA (ADA) (EXPT25-00051)**

Jefe de Área Responsable de la licitación	Directora del Departamento de SS.II.
Alfonso Moreno Pérez	Cristina Rubio Vizcaya

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Camino de los Descubrimientos 17, 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT – SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA PARA LA  
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SANDETEL Y AGENCIA DIGITAL DE  
ANDALUCÍA (ADA)


1

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 1/56	

Es copia auténtica de documento electrónico

## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	5
<b>2. OBJETO</b>	5
<b>2.1 Alcance de los trabajos</b>	8
<b>2.2 Formación</b>	9
<b>2.3 Documentación a presentar</b>	10
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b>	10
<b>3.1 Funcionalidades implantadas</b>	11
<b>3.2 Acceso al servicio, soporte y mantenimiento correctivo</b>	16
<b>3.3 Servicio de mantenimiento adaptativo y evolutivo</b>	18
<b>3.4 Órdenes de trabajo</b>	20
<b>3.5 Fase de reversión</b>	21
<b>3.6 Fase de Inicio</b>	22
<b>3.7 Plataforma tecnológica</b>	22
<b>4. METODOLOGÍA</b>	22
<b>4.1 Madeja, Métrica v3 y Metodología SSII</b>	22
<b>4.2 Productos</b>	23
<b>4.3 Estándares</b>	23
<b>4.4 Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos</b>	24
<b>4.5 Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos</b>	24
<b>4.6 Uso de certificados y firma electrónica</b>	25
<b>4.7 Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente</b>	25
<b>4.8 Seguridad</b>	26
<b>4.9 Interoperabilidad</b>	27

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 2/56	



4.10	Propiedad intelectual del resultado de los trabajos .....	28
4.11	Cláusula de liberación del software.....	29
4.12	Tratamiento de Datos Personales .....	30
4.13	Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos.....	30
4.14	Desarrollo web: accesibilidad .....	31
4.15	Cláusula de Carpeta Ciudadana.....	32
4.16	Arquitectura de los desarrollos con tecnología web.....	32
4.17	Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas .....	32
4.18	Cláusula sobre Apertura de Datos.....	33
4.19	Cláusula sobre Apertura de Servicios .....	34
4.20	Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos.....	34
4.21	Licencias de uso de software en la nube (SAAS) .....	35
5.	CONDICIONES GENERALES .....	35
5.1	Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos .....	35
5.2	Constitución inicial del equipo de trabajo .....	37
5.3	Jornada laboral, lugar de realización de los trabajos y medios materiales.....	38
5.4	Entregables del proyecto y actas de seguimiento .....	39
5.5	Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios .....	39
5.6	Facturación de los servicios.....	40
5.7	Régimen del personal de la adjudicataria.....	42
5.8	Confidencialidad de la información.....	42
5.9	Acuerdo de nivel de servicio.....	44
5.10	Plazos y penalizaciones .....	44
5.11	Garantía de los trabajos realizados.....	47
6.	ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS .....	47





**Junta de Andalucía**

Consejería de la Presidencia,  
Administración Pública e Interior


SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO  
DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)

<b>ANEXO I. CURRÍCULUM VITAE UNIFICADO DE LOS RECURSOS .....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO II. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO III. ORDEN DE TRABAJO.....</b>	<b>55</b>

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Camino de los Descubrimientos 17, 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT – SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA PARA LA  
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SANDETEL Y AGENCIA DIGITAL DE  
ANDALUCÍA (ADA)

4

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 4/56	

Es copia auténtica de documento electrónico

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) de **SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SANDETEL Y LA ADA.**

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 (en adelante PCAP) asociado, y serán concretados y desarrollados durante la realización de los trabajos por el responsable de SANDETEL de los mismos.


Para facilitar la organización y gestión de personas en SANDETEL y la ADA se dispone de un sistema integrado de gestión de los Recursos Humanos en SAP-SuccessFactors, con el objetivo de agrupar en un mismo sistema la gestión de varios procesos, con una visión integral y con filosofía de dato único.

## 2. OBJETO

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Camino de los Descubrimientos 17, 41092 Sevilla  
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT – SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA PARA LA  
 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SANDETEL Y AGENCIA DIGITAL DE  
 ANDALUCÍA (ADA)


5

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 5/56	

El Gobierno de la Junta de Andalucía ha afrontado el desafío de hacer realidad la transformación digital de Andalucía y, en especial, de su Administración autonómica, hacia un modelo sostenible basado en el conocimiento y la innovación bajo los principios de gobierno abierto, reduciendo a su vez la brecha digital. Las tecnologías de la información y la comunicación constituyen el instrumento clave para desarrollar las actuaciones para la transformación digital y para el desarrollo de la Sociedad Digital. De este modo, la Administración debe ser capaz de adaptarse de manera ágil a las demandas de la Sociedad Digital, sin perjuicio de las garantías de seguridad, proporcionar información y servicios digitales en cualquier momento, en cualquier lugar y por diferentes canales, generar nuevas formas de relación con los ciudadanos, facilitar la generación de oportunidades y de realizar negocio de nuestro tejido productivo e innovar en los servicios, aprovechando las oportunidades que proporcionan estas tecnologías.

Para ello, el Gobierno de la Junta de Andalucía ha considerado necesaria la creación de una agencia administrativa, la Agencia Digital de Andalucía (ADA), adscrita a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa que integra todos los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) de la Administración de la Junta de Andalucía, horizontales y verticales, y da respuesta a las necesidades específicas de las consejerías y agencias permitiendo desarrollar las actuaciones de transformación digital en toda la organización, bajo criterios de racionalización y sostenibilidad económica. Sus Estatutos fueron aprobados por el Decreto 128/2021, de 30 de marzo. El artículo 6.4 de los Estatutos atribuye a la Agencia la competencia para realizar las contrataciones propias de sus fines y funciones, así como el artículo 7 prevé la posibilidad de formalizar encargos de ejecución y licitar contratos con sujetos públicos o privados, por sí misma o a través de entidades con personalidad jurídica propia y diferenciada dependientes de ella.

En virtud del apartado 2 de la disposición transitoria tercera de la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, y la disposición transitoria tercera del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía se afirma la integración del

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 6/56	


personal laboral propio del Servicio Andaluz de Empleo (SAE) y de la Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía (AGAPA) que realice funciones en materia de tecnologías de la información y comunicación.

Además también se ha integrado en la Agencia Digital de Andalucía, personal laboral propio de la Agencia Andaluza del Conocimiento, en virtud del apartado 3 de la disposición adicional segunda de la Ley 9/2021, de 23 de diciembre, por la que se crea la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA), y de la disposición adicional cuarta del Decreto 17/2023, de 14 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA).

Por su parte, SANDETEL es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía cuya misión es contribuir a la modernización de la administración de la Junta de Andalucía a través del desarrollo de proyectos y la prestación de servicios TIC que sean fuente de calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos; así como impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Andalucía.

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.

Esta contratación resulta necesaria, como consecuencia de la necesidad del Soporte y Mantenimiento del Sistema de Gestión de RRHH de la plantilla de SANDETEL así como del personal laboral propio de la ADA (agencias SAE, AGAPA y ACCUA) para poder atender la ejecución objeto del contrato, así como por la necesidad de personas

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 7/56	

especializadas. Dicho sistema se encuentra integrado en solución pública en la nube de SAP para SuccessFactors.

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.


## 2.1 Alcance de los trabajos

El presente contrato tendrá como alcance el Soporte y Mantenimiento del sistema integral implantado en ambas entidades (SANDETEL y ADA) para la gestión de Recursos Humanos, incluyendo evolutivos que nazcan de las necesidades específicas de Sandetel y ADA. La licitación tendrá una duración inicial de DIECIOCHO MESES, dentro de los cuales se incluirá la subscripción al servicio en modalidad Software como Servicio durante DOCE MESES. Existe también la opción de una posible prórroga de otros DOCE MESES.

La no coincidencia de la duración inicial del contrato (18 meses) con la subscripción al servicio en modalidad SaaS (solo 12 meses) es por una restricción en la modalidad de contratación de estos servicios a SAP.

El sistema debe cubrir los siguientes procesos:

- Gestión de la estructura organizativa
- Gestión de personal – gestión del conocimiento y talento
- Portal de empleados y de gestores
- Gestión de tiempos, ausencias y presencia.
- Gestión de nómina e impuestos
- Proceso de evaluación de desempeño
- Liquidación de gastos de viaje

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 8/56	



Se hará, además, necesario un servicio especial de Consultoría, para ayudar a la adjudicataria a organizar el planteamiento de posibles ampliaciones de proyecto, más complejas, donde se pueda contemplar implantaciones de nuevas funcionalidades, nuevas integraciones de sistemas externos cooperantes con la Junta de Andalucía. Así como la inclusión de nuevas entidades al sistema.

Para ello se requiere de la posible disposición de personal consultor especializado en soluciones SAP-SuccessFactors


## 2.2 Formación

Se considerará incluida en este pliego la formación necesaria para el manejo, administración e instalación de todos los elementos y soluciones desarrollados tanto para el mantenimiento correctivo como para el evolutivo.

Esta formación irá dirigida a usuarios, administradores o desarrolladores según la naturaleza de la materia a tratar, estableciendo al menos los siguientes bloques de formación:

- Usuarios. impartir cursos para usuarios sobre el manejo de cada uno de los servicios de información desarrollados.
- Administradores. formación para las personas encargadas de la administración de los servicios desarrollados.
- Desarrolladores. para el personal informático de los organismos. Deberán cubrir además de aspectos como instalación, configuración de clientes y servidor, etc. los de formación en las herramientas de desarrollo utilizadas en caso de no ser las utilizadas habitualmente en el organismo.

La empresa deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos para los cursos de usuarios será necesaria la

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 9/56	

actualización del manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario de la aplicación. Todo el material didáctico deberá ser entregado en formato electrónico.

El lugar y fecha de celebración de los cursos será fijado por el Director del Proyecto en coordinación con la empresa. En el caso de que SANDETEL o la ADA opten por la teleformación, la empresa deberá adaptar los contenidos y planteamientos de los cursos a dicha modalidad, incluyendo el acceso a una plataforma tecnológica adecuada.

La empresa deberá elaborar un plan 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.


Adicionalmente, se valorará como mejora la propuesta de un plan de capacitación del personal interno de SANDETEL, participante en el proyecto.

## 2.3 Documentación a presentar

Según lo especificado en el Pliego de las Condiciones Administrativas de esta licitación.

## 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria consisten en proporcionar Soporte y Mantenimiento correctivo especializado de la herramienta de gestión de Recursos Humanos implantada en SANDETEL y la ADA, así como del software adicional a desarrollar para adaptar las soluciones necesarias que se deriven de Sandetel y la ADA y para la integración de dichas soluciones con otros sistemas que sean requeridos


Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 10/56	

### 3.1 Funcionalidades implantadas.

Se enumeran a continuación las funcionalidades que ofrece el sistema, y objetivos de la presente licitación.

Con carácter general, el sistema debe cumplir las siguientes especificaciones:

- Único entorno para gestionar los datos de los empleados de ambas entidades por separado, es decir, una única instancia con dos dominios, uno para SANDETEL y otro para la ADA (proceso End to End)
- Dato único
- Registro temporal de los datos para disponer del histórico en cualquier momento.
- Accesible desde distintos dispositivos (web app y web responsive)
- Incorporación de procesos según necesidades (escalable), completamente modular y accesible a las diferentes funcionalidades en función de los roles y permisos definidos
- Integración con Single Sign On de Junta de Andalucía para autenticación de empleados
- Integración con ERP (Navision - Sistema Económico Financiero).
- Integración con dispositivos actuales de fichajes de entradas/salidas en centros de trabajo.
- Posibilidad de añadir campos personalizados.
- Cumplimiento de ENS
- Medida de KPI's y métricas accesibles.
- Explotación de datos de todos los módulos con las herramientas propias de SAP-SuccessFactors (reporting)

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 11/56	

El sistema para RRHH Sandetel y ADA susceptible de Soporte cubre los siguientes bloques de funcionalidad:


1. Estructura Organizativa/ Organigrama y mapa de puestos.

- Gestión de Estructura y Administración de Personal
- Gestión de Estructura Jerárquica y Funcional.
- Gestión de Estructura de Empresa (Mantenimiento de Unidades Organizativas, Departamentos, Cecos,...)
- Gestión de Estructura de posiciones.
- Generación e Impresión de Contratos.
- Visualización y consulta en las funciones de Portal de Empleado / Manager
- Reporting y Analítica asociada a la funcionalidad descrita
- Posibilidad de integración con la Estructura Organizativa

2. Gestión de Personal

- Gestión de datos de la ficha de personal (personales, bancarios, familiares, puestos, información económica, porcentajes de jornada, horario del empleado, etc)
- Gestión de Movimientos de personal (Altas, Bajas, Sustituciones, Excedencias, Cambios de Puesto, Reducciones de Jornada, etc)
- Implementación de flujos de trabajo ligados a los movimientos de personal.
- Actualización de información desde el portal de empleado incorporando notificaciones y workflows de autorización (Portal).
- Reporting y Analítica asociada a la gestión de personal


3. Portal de Empleado

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 12/56	

- Consulta de información personal y de la empresa, que esté disponible en el portal.
- Solicitud / Modificación de datos personales (habilitados para ello con flujos de aprobación).
- Gestión del Talento de la compañía. Posibilidad de registrar la información relativa a formación, experiencia y otros ámbitos de los empleados de la compañía.
- Consulta y visualización de estructura organizativa y de empresa.
- Búsqueda de empleados / Directorio de empleados.
- Consulta de saldos de vacaciones y otros contingentes.
- Solicitudes de ausencias / vacaciones / permisos, con flujos de aprobación.
- Comunicación de ausencias.
- Consulta de información de fichajes.
- Consulta de Recibo de Nómina y modelos oficiales.
- Consulta de Histórico de relación laboral.
- Proceso de evaluación de desempeño completo.
- Reporting Orientado a managers.

#### 4. Gestión de Tiempos


- Creación y mantenimiento de horarios de trabajo. Varios posibles.
- Gestión del Calendario/s.
- Creación y mantenimiento de Tipologías de ausencia (Absentismos) y presencias (Presencias).
- Gestión de contingentes (derechos acumulados por tipología de ausencia).
- Gestión de licencias y permisos (vacaciones y permisos), con flujos de aprobación (Portal).
- Comunicación de ausencias (bajas médicas y otros permisos contemplado que no requieran autorización).

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 13/56	

- Reporting y Analítica asociada a la funcionalidad descrita
- Posibilidad de fichaje a través de dispositivo móvil/escritorio
- Gestión Horas Extras
- Integración con módulo de Nóminas

## 5. Gestión de Nómina

- Gestión de Procesos integrales de Nómina (Convenio colectivo, retroactividad, conceptos salariales, pagas extras, vacaciones, otros absentismos, finiquito, horas extras, etc)
- Mantenimiento del sistema por datos de convenio y datos personales.
- Flujo guiado de ejecución de procesos de nómina. Disponer de una consola de gestión y administración de los procesos de nómina
- Comunicación con organismos oficiales y generación de modelos: AFI, FDI, @Contrata, IRPF, 190,111.
- Generación de Recibos de Nómina y consulta vía Portal.
- Generación Certificado de IRPF y consulta vía Portal
- Contabilización de Nómina (Integración con Navision)
- Posibilidad de asociación de más de un centro de coste a un empleado
- Reporting y Analítica asociada al módulo.
- Retroactividad automática del cálculo de la nómina y de los datos de Seguridad Social (SLD) al modificar datos maestros con carácter retroactivo.
- La herramienta contará con una única fuente de datos para la extracción de datos económicos y coherencia de los mismos.
- Registro retributivo: Recogida de datos e informes necesarios para dar cumplimiento a la normativa aplicable en materia de igualdad retributiva (Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres).


Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 14/56	

## 6. Gestión de Proceso de Desempeño

- Proceso de Evaluación de Desempeño integrado con la estructura organizativa/definición de puestos ligado a las competencias / definición de puesto de trabajo. Se establecerán cinco protocolos de evaluación según el perfil profesional
- Proceso de Evaluación de Objetivos.
- Elaboración de la matriz de potencial.
- Evaluaciones 90°, 180° y 360°.
- Gestión de Ratios de Consecución.
- Comunicación de estrategia funcional y objetivos tácticos de la organización.
- Proceso integral / flujo a través del portal del empleado y manager
- Diseño de al menos 4 formularios de evaluación distintos
- Implantación ágil de políticas de pago por desempeño, fijación de objetivos y procesos de compensación en un único sistema.
- Feedback/desempeño continuo con la posibilidad de añadir documentos.
- Acceso a través de dispositivo móvil

## 7. Liquidación de Gastos de Viaje

- Solicitud de viajes para empleados con flujo de autorización.
- Entradas de gastos por captura OCR o manual por parte del empleado.
- Flujo de autorización para validación de los gastos de viaje.
- Parametrización de políticas de viajes distintas si aplican diferencias por tipo de personal.
- Reglas de auditoría según política de gastos.
- Delegación de funciones de aprobación y creación/envío de liquidaciones.
- Generación de fichero SAE para contabilización (estándar).
- Módulo de reporting con modelos predefinidos (informes de provisiones, viajes, administración, auditoría, fraude, ...)

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 15/56	

- Integración con ERP de Sandetel.
- Integración con el proceso de cálculo de nómina

Bloques por entidad:


BLOQUE	ENTIDAD	
	SANDETEL	ADA
1. Estructura Organizativa/ Organigrama y mapa de puestos		
2. Gestión de Personal		
3. Portal de Empleado		
4. Gestión de Tiempos		
5. Gestión de Nómina		
6. Gestión de Proceso de Desempeño		
7. Liquidación de Gastos de Viaje		

### 3.2 Acceso al servicio, soporte y mantenimiento correctivo.

El servicio de acceso al servicio, soporte y mantenimiento correctivo de la solución implantada, contempla la provisión del sistema adaptado a Sandetel y la ADA, accesible en una dirección de servicio pública, con una disponibilidad mínima del 99%, así como las actividades necesarias para solventar los defectos producidos en producción durante el periodo de vigencia del contrato, así como proveer de la información necesaria para hacer uso del sistema.


Este servicio se prestará como mínimo mediante comunicación telefónica directa con los técnicos de soporte, y con el apoyo de un sistema de apertura de incidencias y problemas para poder hacer el seguimiento de los casos que se abran. Además, se debe garantizar como mínimo un horario 8x5, aunque se valorará positivamente en las ofertas la extensión de dicho horario.

El alcance de este servicio comprende las siguientes actividades que serán asumidas por el adjudicatario:

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 16/56	



- Acceso al servicio en URL pública, con disponibilidad total en horario 24x7, y tiempos de respuesta adecuados.
- Suscripción a servicio de soporte necesario para las licencias de software propietario propuestas en la solución. El adjudicatario gestionará la suscripción al servicio de soporte de tercer nivel ofrecido por el fabricante, y dará acceso a la base de datos de conocimiento, soluciones y errores conocidos, durante el período de prestación del servicio.
- Capacidad de soporte por diferentes medios (correo electrónico, teléfono, web) en castellano.
- Analizar el impacto sobre el sistema de las correcciones que no puedan ser atendidas por el equipo de atención de primer nivel en Sandetel y/o ADA, así como estimar los costes y plazos de implementación. Los resultados de estos análisis y estimaciones tendrán que ser expuestos y sometidos a revisión por parte del Responsable del Servicio, antes de su ejecución.
- Escalado de incidencias, en caso de ser necesario, y seguimiento de cada escalado.
- Proponer soluciones provisionales (Workaround), ante la identificación de incidencias con impacto medio o alto en la operativa de usuarios, o cuya resolución requiera un plazo superior a cinco días.
- Ejecutar la implementación de las correcciones aprobadas, exponiendo los hitos alcanzados en cada una de las fases.
- Instalación de las correcciones en el entorno de pruebas de la solución para Sandetel y/o ADA.
- Prestar soporte a los equipos de testing y soporte de primer nivel durante el periodo de implantación de evolutivos para asegurar la adecuada realización de pruebas e instalación de las modificaciones realizadas en el software.
- Resolver las consultas del equipo de soporte y procedimentar si fuera necesario las respuestas dadas, por ejemplo, ante modificaciones y cargas masivas de datos o cambios en la configuración del sistema.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 17/56	

- Realizar cambios menores de configuración de la herramienta que no impliquen modificaciones en el software, o bien las modificaciones necesarias sean mínimas.
- Soporte al Responsable del Servicio, técnica y funcional, incluyendo soporte post-implantación (tras la puesta en producción de nuevos evolutivos).
- Disponibilidad inmediata para trabajos que requieran asistencia in situ en instalaciones de Sandetel y/o ADA, o la que éstos determinen. Para la presencia del técnico en las instalaciones se establece un tiempo máximo de 24 horas naturales dentro del calendario laboral.


Este servicio se prestará durante un período de 18 MESES a partir del 01 de Julio del 2025, con posible prórroga de otros 12 MESES.

El servicio de acceso a la plataforma (SaaS), se ofrecerá durante un período de 12 MESES, y el alcance es el indicado en la siguiente tabla:

Componentes	Unidades	Duración
SFSF EC, core HR	550 empleados	12 meses
SFSF Time Tracking	550 empleados	12 meses
SFSF EC Payroll	550 empleados	12 meses
SFSF Performance & Goals	250 empleados	12 meses
SAP Integration Suite	1 paquete	12 meses
SAP CONCUR	600 liquidaciones	12 meses

### 3.3 Servicio de mantenimiento adaptativo y evolutivo

El servicio de mantenimiento evolutivo de la herramienta implantada, contempla las actividades necesarias que permitan realizar las peticiones de cambios en la

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 18/56	

funcionalidad existente para cubrir las nuevas necesidades de los usuarios en producción, durante el periodo de vigencia del contrato.

Este servicio será un servicio a demanda, en el que SANDETEL y/o la ADA encargará diferentes trabajos al adjudicatario en base a órdenes de trabajo.


La empresa adjudicataria realizará las actividades de mantenimiento adaptativo y evolutivo de los sistemas objeto del contrato, requeridas por el responsable del servicio en SANDETEL y/o la ADA. Estas actividades se ejecutarán de forma planificada, con la aprobación previa de SANDETEL tanto del plazo como del coste de ejecución.

Se requiere una bolsa base de 3.340 horas de trabajo para este servicio.

Las UTs adicionales ofertadas por el oferente, se consumirán en las primeras certificaciones mensuales en base a Órdenes de Trabajo realizadas

Las tareas a realizar dentro de esta actividad son las siguientes:

- Recepción de las peticiones de adaptación y evolución del sistema identificadas por SANDETEL y/o la ADA
- Análisis del impacto sobre el sistema de los cambios solicitados, así como estimación del coste (en horas de trabajo) y plazo de implantación, para revisión y aprobación por parte del responsable del servicio en SANDETEL y/o la ADA.
- Desarrollo de los cambios aprobados, según la planificación aprobada por SANDETEL y/o la ADA. El adjudicatario será responsable del control de estos proyectos, y tendrá que informar al responsable del servicio en SANDETEL y/o la ADA de cualquier riesgo de desviación respecto a la planificación inicial. El desarrollo de los cambios debe incluir la ejecución de pruebas de integración del

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA ALFONSO MORENO PEREZ	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 19/56	


producto modificado en el entorno de pruebas, así como las correspondientes pruebas de regresión del sistema en sí.

- Verificación funcional de los cambios en el entorno de desarrollo, antes de que se realice la entrega del software al equipo de calidad que determine el responsable del servicio en SANDETEL y/o la ADA, que se documentará con la aportación del adjudicatario de un documento de ejecución de plan de pruebas, que recoja las evidencias de dichas pruebas.
- Actualización de la documentación del sistema afectada por los cambios (manuales de usuario, manuales de explotación,...).
- Consultoría y elaboración de propuestas de servicios para cubrir nuevas necesidades identificadas en los procesos de gestión de Recursos Humanos.

Este servicio se prestará durante un período de 18 MESES a partir del 1 de Julio del 2025

### 3.4 Órdenes de trabajo

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria del servicio se desarrollará en base a órdenes de trabajo solicitadas por el Responsable del Servicio. El adjudicatario estudiará los requisitos y trabajos solicitados por el Responsable del Servicio, generará una orden de trabajo y la completará, elaborando para ello una estimación del esfuerzo necesario para la ejecución de la misma, indicando el esfuerzo en términos de número de unidades de trabajo necesarias para cada petición, plazo de ejecución y período de disposición/entrega.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 20/56	

El Responsable del Servicio analizará la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y período de disposición y, si es aceptada, se ordenará al adjudicatario la ejecución de la misma. Una vez ordenada la ejecución, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes.


La certificación de una determinada Orden de Trabajo por parte del Responsable del Servicio se realizará una vez realizadas las pruebas de validación que se consideren necesarias, teniendo en todo momento el soporte y apoyo del equipo de desarrollo y jefe de proyecto de la empresa adjudicataria del servicio. El importe certificado no podrá exceder en ningún caso de lo establecido en la orden de trabajo.

La estimación de esfuerzo debe incluir todas las tareas necesarias hasta la puesta en producción de los trabajos encargados, y descritos en el apartado anterior.

En las órdenes de trabajo se especificará de común acuerdo entre SANDETEL y/o la ADA y la empresa adjudicataria, la complejidad de cada una de las peticiones incluidas en las mismas (baja, media, alta y muy alta), aunque en caso de discrepancias, prevalecerá el criterio de SANDETEL y/o la ADA. La complejidad asociada a cada petición será una de las variables utilizadas en los indicadores de nivel de servicio especificados en el ANEXO II del presente documento.

### 3.5 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. Debe incluir la exportación de todos los datos de SANDETEL y la ADA almacenados en el sistema en un formato consultable por herramientas comunes, así como las instrucciones necesarias para poder explotar dicha información.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 21/56	

### 3.6 Fase de Inicio

En esta fase la empresa adjudicataria deberá comprometer el inicio del servicio en un plazo máximo de CUATRO SEMANAS requiriéndose la total transparencia que otorgue el mínimo impacto al área usuaria. En dicho plazo el adjudicatario deberá de ejecutar todas las actividades necesarias para tomar el control del mantenimiento del sistema.

### 3.7 Plataforma tecnológica

El sistema de información que es objeto de las actividades a realizar en este contrato es **Success Factors**, del fabricante **SAP**, complementado con el sistema **CONCUR**, también de SAP, para las funcionalidades de liquidación de gastos de viaje.

Este sistema es utilizado exclusivamente en modalidad SaaS, servido por el propio fabricante, por lo que los integradores interesados deben atenerse en sus ofertas a las tecnologías propias de ambas soluciones.


Como solución de integración se utiliza también la solución de SAP **BTP Integration Suite** (Business Technology Platform Integration Suite).

## 4. METODOLOGÍA

Se detalla a continuación la metodología principal a seguir, tanto en la prestación del servicio como en aquellos sistemas de información que puedan derivarse de ello, pudiendo no obstante ser adaptada en cada momento y según el organismo para el que se realicen los trabajos.

### 4.1 Madeja, Métrica v3 y 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

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 22/56	

del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por el Director del Proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interface "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA versión 3.

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


SANDETEL dispone de un Oficina de Proyectos y Aseguramiento de Calidad que ha definido una Metodología SSII, siguiendo Métrica v3 y Madeja, y en la que se recogen las políticas de desarrollo e implantación a seguir por el proveedor. Al inicio del proyecto se pasará a la empresa adjudicataria un Kit de bienvenida, donde se presenta esta Metodología, y que deberá respetar durante todo el proyecto.

## 4.2 Productos

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

## 4.3 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 establecido 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.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 23/56	

#### 4.4 Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, en el marco del objetivo de simplificación de los procedimientos administrativos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo dispuesto en su artículo 75.2 y en el artículo 37.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.


Para ello se considerarán especialmente los criterios de simplificación y agilización establecidos en el artículo 6 del citado Decreto, así como el Manual y las herramientas para simplificación de procedimientos y agilización de trámites regulados en artículo 13. El Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) está disponible en la siguiente dirección:

<https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion/>).

#### 4.5 Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos

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

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

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 24/56	



#### 4.6 Uso de certificados y firma electrónica


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

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

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

#### 4.7 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.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 25/56	

## 4.8 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 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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

- Sistema para la gestión de RRHH de Sandetel y ADA, categoría **ALTA** según ENS.

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

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

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 26/56	


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

#### 4.9 Interoperabilidad

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas garantizarán el cumplimiento y utilización de la siguiente relación extraída del catálogo de estándares del ENI5:

- PAdES      CODICE
- XAdES      WSDL
- ETSI TR 102 038 (openDocument)      HTML
- ISO/IEC 26300:2006      CSS
- OASIS 1.2      PNG
- Strict Open XML      TLS
- PDF, PDF/A      UTF
- SOAP XML
- WS-Security      XSD

Además, y en virtud del artículo 11.2 del RD 4/2010 por el que se establece el ENI, se hará uso de los siguientes formatos no incluidos en el catálogo de estándares del ENI para dar cobertura a las funcionalidades de protocolo CMIS para acceso a repositorios documentales.


Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 27/56	

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. 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.

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

#### 4.10 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

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 28/56	

de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía.


Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

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

#### 4.11 Cláusula de liberación del software

De conformidad con lo establecido en la Orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. Se deberá entregar el código fuente del Sistema de Información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, por lo que la misma se suministrará en formato de fichero auto instalable y auto configurable, viniendo acompañada además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 29/56	

#### 4.12 Tratamiento de Datos Personales


La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, tratará los datos a los que tenga acceso en el marco del presente proyecto conforme a la política y procedimientos de seguridad establecidos por SANDETEL para el tratamiento y la protección de datos de carácter personal, y no los aplicarán o utilizarán con un fin distinto al estipulado, ni los comunicarán, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999. En el caso de que la empresa adjudicataria destinara los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del proyecto, será responsable de las infracciones cometidas. Así como toda la normativa vigente en relación a los datos de carácter personal.

#### 4.13 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 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 30/56	

- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

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


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

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

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

#### 4.14 Desarrollo web: accesibilidad

Deberán respetarse las normas de accesibilidad wai-aa, así como las directrices de accesibilidad de la web establecidas en la normativa de la Junta de Andalucía y en las directivas europeas, al menos en la parte pública de la web.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 31/56	

#### 4.15 Cláusula de Carpeta Ciudadana

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


#### 4.16 Arquitectura de los desarrollos con tecnología web

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

#### 4.17 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

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

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 32/56	




- 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.

#### 4.18 Cláusula sobre 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.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 33/56	

#### 4.19 Cláusula sobre Apertura de Servicios


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

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

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

#### 4.20 Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 34/56	

socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL:

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

#### 4.21 Licencias de uso de software en la nube (SAAS)


Conforme a lo indicado por la Agencia Española de Protección de Datos respecto de las transferencias internacionales de datos, los datos se deben almacenar en alguna ubicación geográfica dentro del Espacio Económico Europeo. Se requiere que se indique este dato en las ofertas.

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### 5.1 Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos

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

- **Director del Proyecto.** Será designado por SANDETEL, siendo sus funciones y responsabilidades de dirección, coordinación y aprobación del trabajo. El Director del Proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar durante la prestación del servicio, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 35/56	


- **Jefe del Proyecto/Interlocutor.** 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 Jefes de Proyecto y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije, teniendo en cuenta para ello el “Modelo de Referencia de la Función Informática para la Contratación (en adelante MRFI-C)” establecido en las “Guías Técnicas Aplicables a la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos” (Proyecto SILICE) publicado por el Ministerio para las Administraciones Públicas.

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

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio por parte del Director del Proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del Jefe de Proyecto/Interlocutor por parte del adjudicatario y del Director 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, el Director del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Si el servicio se estima en un solo técnico compaginara el trabajo del servicio con el de jefatura de proyecto.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 36/56	

## 5.2 Constitución inicial del equipo de trabajo

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


El equipo humano que deba incorporarse, tras la formalización del contrato, para la prestación de los servicios contratados deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

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 el Jefe de 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.

Igualmente, se podrán realizar cambios en el equipo según carga de trabajo y, si se solicita el aumento de recursos en algún perfil, deberá hacerse efectivo antes de un mes desde la solicitud. En caso de incumplimiento de estos plazos se estará a lo dispuesto en el PCAP

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 37/56	

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

- Por petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de la propia SANDETEL, o de la Consejería, Organismo o Entidad Pública perceptora final de los servicios a contratar.
- 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 general de referencia para la prestación del servicio será de lunes a viernes, no festivos, de 08:00h a 20:00h, cuarenta horas semanales y con una duración máxima de 1.760 horas al año por cada técnico.  
No obstante, y en atención a las necesidades de realización de trabajos que tenga encomendado cada proyecto, la Dirección del proyecto de SANDETEL podrá establecer un horario diferente para este de acuerdo con el Jefe de proyecto del proveedor.
- 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.
- El adjudicatario se compromete, sin costes repercutidos a SANDETEL, a disponer de un entorno de Desarrollo propio donde realizar su trabajo y poner a disposición de SANDETEL un entorno de Pruebas accesible desde Internet. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria analizar correctamente los posibles trabajos de reingeniería que deban realizar sin coste repercutidos a SANDETEL.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 38/56	

## 5.4 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.
- Tras la presentación de los entregables por el adjudicatario, estos deberán ser revisados y validados por la Dirección de los Trabajos por parte de SANDETEL y, en caso de ser necesario, por no cumplir los requisitos establecidos y/o alcanzar la calidad necesaria, el adjudicatario deberá hacer las modificaciones sobre los entregables que el responsable del contrato determine, siempre en el marco de los trabajos contratados.

## 5.5 Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios

El Director 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 discrepancias, el contratista dispondrá de tres días hábiles para su corrección y entrega conforme. La reiterada discrepancia en la prestación de los

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 39/56	

servicios podrá ser motivo de solicitud de sustitución del técnico por parte del Responsable de los trabajos, por otro perfil que cumpla con los niveles de experiencia solicitados en el concurso.

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


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

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

## 5.6 Facturación de los servicios

Se establecen los siguientes modelos de facturación de los servicios, en función de cada servicio prestado:

- Soporte y Mantenimiento correctivo: Al inicio del contrato se establecerá la línea base de soporte de cada servicio, que se facturará con periodicidad mensual.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 40/56	




- Servicio de Mantenimiento evolutivo: Se debe realizar una valoración previa de solicitudes, que se encargarán en base a órdenes de trabajo.

La facturación de los servicios de Mantenimiento evolutivo, cuyo coste está basado en una valoración previa de solicitudes (órdenes de trabajo) se efectuará en base a la superación de los siguientes hitos. Para cada hito se certificará un porcentaje sobre el precio total de la orden de trabajo:

- Entrega y validación por Sandetel de documentación Análisis Funcional / Diseño Técnico: 20%
- Pruebas de validación de usuario (Pre-Producción): 60%
- Puesta en Producción y Configuración: 20%

El licitador deberá repercutir en las tarifas ofertadas todos los costes en los que prevea incurrir para la prestación de los servicios objeto de contratación.

Se realizarán certificaciones mensuales con el detalle de la actividad realizada desglosada por los servicios ejecutados, dentro de los cinco primeros días hábiles a la finalización del periodo mensual a facturar, y tras la validación de estas por el responsable del contrato de Sandetel, el proveedor procederá a entregar las correspondientes facturas en los plazos legalmente establecidos. En caso de que en algún un mes no existan trabajos finalizados y validados, en ese mes no se realizará ninguna certificación y por tanto no se facturarán los trabajos.

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 41/56	

El informe mensual a entregar por el adjudicatario para la certificación de trabajos, debe incluir la medición de indicadores definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios, así como las penalizaciones aplicables en el período.

## 5.7 Régimen del personal de la adjudicataria

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


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

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

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

## 5.8 Confidencialidad de la información

La empresa adjudicataria, en relación con ficheros que contengan datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso, se compromete en cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos Digitales (LOPD y GDD) a:


Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 42/56	

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

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

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

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

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 43/56	

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

## 5.9 Acuerdo de nivel de servicio

Se describirá en las ofertas (Sobre 3) el acuerdo de nivel de servicio (ANS) aplicable a los servicios ofertados, indicándose tanto los valores objetivo a cumplir para cada servicio, como las penalizaciones aplicables.

En el ANEXO II del presente pliego se incluye la lista de indicadores del servicio a medir y la tabla que establece las exigencias de nivel de servicio mínimas para el servicio. Serán consideradas en la valoración de las ofertas las mejoras que se ofrezcan sobre estos niveles de servicio mínimos.


El indicado ANS será de aplicación desde el inicio del proyecto, considerándose la presentación de ofertas por parte de los licitadores como signo de su acatamiento.

Durante la ejecución del proyecto podrá ser objeto de revisión, aunque para su aplicación deberá ser nuevamente aprobado y suscrito por la empresa adjudicataria y SANDETEL.

La empresa que resulte adjudicataria realizará la medición y reporte de los indicadores del ANS de manera mensual, entregando tal informe de seguimiento antes del día 5 de cada mes, también antes del Comité de Seguimiento. En dicho informe, se tendrán en cuenta exclusivamente las solicitudes cerradas en el período en estudio.

## 5.10 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

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 44/56	

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.

Igualmente, el incumplimiento de los valores objetivo establecido para los indicadores del ANEXO II será motivo de penalización económica al adjudicatario. El importe de esta penalización se calculará al inicio de cada mes, en el comité de seguimiento, partiendo del informe de seguimiento del ANS. Para el cálculo de las penalizaciones a cada situación de incumplimiento, se establece una asignación económica, en función del valor del indicador, del coste del servicio de la oferta presentada por el adjudicatario sobre el que está definido el indicador que se ha incumplido y de un factor propuesto

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 45/56	

(FP) que cada licitante deberá indicar, y que como mínimo deberá ser el indicado en la tabla.

Código	Nombre Indicador	Penalización aplicable	Factor ponderación
<b>KPI-01</b>	Tiempo de Valoración	PE-01 = HRTV * COT * FP	0,20%
<b>KPI-02</b>	Tiempo de Ejecución	PE-02 = DRTE * COT * FP	0,75%
<b>KPI-03</b>	Nº de reentregas software	PE-03 = NENT * COT * FP	2%

**HRTV:** Horas de retraso en tiempo de respuesta

**DRTE:** Días de retraso en tiempo de resolución

**NENT:** Número de reentregas de software adicionales al umbral

**COT:** Coste de la Orden de Trabajo


**FP:** Factor de ponderación

Código	Nombre Indicador	Penalización aplicable	Factor ponderación
<b>KPI-04</b>	Tiempo de Respuesta	PE-04 = HRTRP * CS * FP	0,10%
<b>KPI-05</b>	Tiempo de Resolución	PE-05 = HRTRS * CS * FP	0,20%

**HRTRP:** Horas de retraso en tiempo de respuesta

**HRTRS:** Horas de retraso en tiempo de resolución

**NENT:** Número de reentregas de software adicionales al umbral

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 46/56	

CS: Coste base del servicio

FP: Factor de ponderación

En base a los indicadores anteriores, se determinarán las penalizaciones aplicables al adjudicatario. El importe de la penalización calculada tendrá su reflejo en la factura del mes siguiente, aplicando el pertinente descuento al centro de coste que sufragó el servicio que se vio afectado por el incumplimiento del ANS.


En ningún caso dichas penalizaciones podrán superar individualmente el 10% del precio del contrato, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato conforme al artículo 192.1 de la LCSP. En caso de que se alcanzara el máximo indicado anteriormente y se reiterase el cumplimiento defectuoso, se podrá resolver el contrato conforme a las condiciones previstas en el artículo 211 de la LCSP.

### 5.11 Garantía de los trabajos realizados

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

## 6. ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS

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

Puede verificar la integridad de 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 47/56	



## Junta de Andalucía


Consejería de la Presidencia,  
Administración Pública e Interior

SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO  
DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Camino de los Descubrimientos 17, 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT – SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA PARA LA  
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SANDETEL Y AGENCIA DIGITAL DE  
ANDALUCÍA (ADA)

48

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 48/56	

Es copia auténtica de documento electrónico



## ANEXO I. CURRÍCULUM VITAE UNIFICADO DE LOS RECURSOS

### 1. DATOS PERSONALES

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

### 2. TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)

Título	Nivel	Observaciones

### 3. EXPERIENCIA MAS VALORADA (por fecha descendente)

Proyecto (nombre y descripción)	Clasificación experiencia valorada	Tiempo participado (en meses)	Fec ha inicio	Fec ha fin	Empresa u organismos Cliente y Categoría ejercida en el proyecto	Conocimiento aplicable al proyecto

Resumen experiencia más valorada	Meses exigidos en la Solvencia técnica	Meses totales sin solapamiento entre los proyectos	Observación / Comentario



NOTA IMPORTANTE: si los meses totales sin solapamiento entre los proyectos no coinciden según el detalle de los CV de los técnicos se podrá considerar nulo ese valor.

#### 4. 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: incluir información relevante y que no pueda ser introducida en ninguno de los apartados anteriores, respetando el formato y la presentación de la información en las tablas anteriores.

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 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 50/56	

## ANEXO II. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

### Indicadores

#### Servicios entregados en base a órdenes de trabajo

Código	Nombre Indicador	Descripción	Fórmula aplicable
KPI-01	Tiempo de Valoración	Tiempo que transcurre desde que una orden de trabajo es asignada al adjudicatario, hasta que éste ofrece una respuesta de planificación económica y temporal de los trabajos (Horas dentro del horario del servicio).	$KPI-01 = \text{Fecha entrega planificación} - \text{Fecha asignación OT}$
KPI-02	Tiempo de Ejecución	Tiempo que transcurre desde que la planificación de una orden de trabajo es aceptada por SANDETEL, hasta que se entrega el producto resultante de las actividades asociadas a la orden de trabajo. Se contemplarán los tiempos imputables al adjudicatario tras las posibles reaperturas que se produzcan por disconformidad con el resultado obtenido de la actividad (Días laborables).	$KPI-02 = \text{Fecha entrega producto} - \text{Fecha aceptación}$
KPI-03	Nº de entregas software	Número de reentregas software realizadas por el adjudicatario para resolver defectos identificados por SANDETEL, o el equipo de calidad que ésta designe, en la ejecución de una orden de trabajo (Unidades).	$KPI-03 = \text{Nº de reentregas software}$

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 51/56	

Para el cálculo de cumplimiento de indicadores solo se considerarán ordenes de trabajo que han sido certificadas por SANDETEL en el período estudiado.


*Servicio de soporte y mantenimiento correctivo.*

Código	Nombre Indicador	Descripción	Fórmula aplicable
KPI-04	Tiempo de Respuesta	Tiempo que transcurre desde que una incidencia es asignada al adjudicatario, hasta que éste ofrece una respuesta (Horas dentro del horario del servicio).	KPI-04 = Fecha respuesta - Fecha asignación ticket
KPI-05	Tiempo de Resolución	Tiempo que transcurre desde que la respuesta a una incidencia es aceptada por SANDETEL, hasta que se entrega el producto resultante de las actividades asociadas a la incidencia. Se contemplarán los tiempos imputables al adjudicatario tras las posibles reaperturas que se produzcan por disconformidad con el resultado obtenido de la actividad (Horas dentro del horario del servicio).	KPI-05 = Fecha entrega producto - Fecha aceptación respuesta

Para el cálculo de cumplimiento de indicadores solo se considerarán tickets que han pasado a estado Cierre Definitivo en el período estudiado.

**Valores objetivo**

*Servicios entregados en base a órdenes de trabajo*

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 52/56	

Los valores objetivos para indicadores asociados a servicios entregados en base a órdenes de trabajo son los que se muestran en la tabla a continuación:


Indicador	Valor Máximo	Objetivo
KPI-01 – Tiempo de Valoración	24 *	
KPI-02 – Tiempo de Ejecución	(según planificada)	fecha
KPI-03 – Número de reentregas software	2	

Servicio de soporte y mantenimiento correctivo, y soporte de primer nivel.

Los valores objetivos máximos para indicadores asociados al servicio de soporte y mantenimiento correctivo varían en función del tipo de incidencia a tratar, y son los que se muestran en la tabla a continuación:

Indicador	Consulta	Correctivo
KPI-04 – Tiempo de respuesta *	2 *	(según prioridad) **
KPI-05 – Tiempo de resolución *	6 *	(según prioridad) **


\* Horas en horario de servicio indicado por el adjudicatario

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 53/56	

\*\* El tiempo máximo vendrá determinado por la prioridad que se asigne al correctivo (urgente, alta, media o baja). Así, se establecen los siguientes tiempos máximos para correctivos:

Prioridad	KPI-04 – Tiempo de respuesta *	KPI-05 – Tiempo de resolución *
Baja	8 *	40 *
Media	6 *	24 *
Alta	4 *	8 *
Urgente	2 *	4 *

\* Horas en horario de servicio indicado por el adjudicatario

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	ALFONSO MORENO PEREZ Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 54/56	

## ANEXO III. ORDEN DE TRABAJO

### A. Inclusión en el Sistema de un nuevo domino para nueva Agencia

Con el fin de la inclusión en la Plataforma ERP en la nube para la Gestión de personal y Nóminas del personal de la Agencia xxxxxx, se hace necesario abordar las labores de configuración del sistema para tal fin.

Aprovechando sinergias, se solicita configuración de la Agencia xxxxxx en la plataforma ERP, que ya provee servicio tanto para el personal de SANDETEL como para el personal laboral propio de la ADA (Agencia Digital de Andalucía).

Los procesos de los que actualmente dispone la plataforma son:

- Gestión de la estructura organizativa
- Gestión de personal – gestión del conocimiento y talento
- Portal de empleados y de gestores
- Gestión de tiempos, ausencias y presencia.
- Gestión de nómina e impuestos
- Proceso de evaluación de desempeño
- Liquidación de gastos de viaje


La Agencia xxxxxx requiere la necesidad de la implementación de:

- Gestión de la estructura organizativa
- Gestión de personal – gestión del conocimiento y talento
- Portal de empleados y de gestores
- Gestión de tiempos, ausencias y presencia.
- Gestión de nómina e impuestos

La Agencia dispone de 500 empleados, adscritos a dos convenios distintos. Se solicita solución para la implantación de los mismos en la plataforma, como entidad totalmente independiente de SANDETEL y la ADA. Se configurará el sistema conforme a ello, así como se hará necesario el suministro de licencias para el uso de la aplicación y su mantenimiento por parte del personal de la agencia, adaptación y parametrización de los subsistemas de nóminas, migración de datos del personal procedente de la agencia así como formación y capacitación del mismo. Se contemplará Soporte intensivo en un primer periodo tras la implantación.

Información a aportar para esta orden de trabajo:

- Plan de Proyecto

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 55/56	



- Fases de Proyecto
  - Alcance. Paquetes de trabajo
  - Actividades a realizar, incluyendo esfuerzo estimado en cada una de ellas
  - Cronograma del Proyecto
- Identificación de Entregables

Puede verificar la integridad 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	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	28/05/2025	
	ALFONSO MORENO PEREZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmJW39LRCN6394B9SP27KHHQWV2	PÁG. 56/56	