



**CONTR 2025 401639: SERVICIO PARA EL
DESPLIEGUE Y MANTENIMIENTO DE UNA
PLATAFORMA DE GESTIÓN DE VENTAS Y STOCK EN
LAS TIENDAS RENPA Y RESTAURACIÓN DE LOS
EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO DE ANDALUCÍA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 1 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Sumario

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETO	5
3. FASES DEL CONTRATO	5
3.1. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO (IMPLANTACIÓN)	6
3.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
3.3. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO	6
4. DESCRIPCIÓN Y REQUISITOS DEL SERVICIO	7
4.1 PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS NECESARIOS	7
4.2 REQUISITOS Y FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA	7
4.2.1 REQUISITOS TÉCNICOS	8
4.2. 2 FUNCIONALIDADES GESTOR DE VENTAS Y STOCK PARA LAS TIENDAS	8
4.2.3 FUNCIONALIDADES GESTOR DE VENTAS Y STOCK PARA LOS RESTAURANTES	9
4.3 MIGRACIÓN DE DATOS	10
4.4 INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	10
4.5. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA	11
4.5.1 SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA	11
4.5.2 MANTENIMIENTO FUNCIONAL	12
4.6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	12
4.6.1 SERVICIO DE INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	14
4.6.2 SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	14
4.6.3 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN	15
4.6.4 SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	16
4.6.5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	17
4.7 SEGUIMIENTO DEL ANS	18

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 2 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.8 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	19
5.1 DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS	19
5.2 REUNIONES DE SEGUIMIENTO	21
6. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN	21
6.1 INFORMACIÓN DE BASE	21
6.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	22
6.3 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS	22
6.4 SEGURIDAD	23
6.4.1 UTILIZACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE	23
6.5 REDISEÑO FUNCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	24
6.6 DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	24
6.7 USO DE CERTIFICADOS Y FIRMA ELECTRÓNICA	25
6.8 CARPETA CIUDADANA	25
6.9 PRÁCTICA DE LA VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS FIRMADOS ELECTRÓNICAMENTE	25
6.10 INTEROPERABILIDAD	26
6.11 DISPONIBILIDAD PÚBLICA DEL SOFTWARE	26
6.12 GESTIÓN DE USUARIOS Y EL CONTROL DE ACCESOS	27
6.13 USO DE INFRAESTRUCTURA TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS	28
6.14 METODOLOGÍA	28
6.15 CONFORMIDAD CON LOS MARCOS METODOLÓGICOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	29
6.16 ACCESIBILIDAD	29
6.17 CLÁUSULA SOBRE NORMALIZACIÓN DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS.	30
6.18 CLÁUSULA SOBRE APERTURA DE DATOS	30
6.19 CLÁUSULA SOBRE APERTURA DE SERVICIOS	30

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 3 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



6.20 GARANTÍA	31
7. FACTURACIÓN	31
8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	32
9. DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	35
10. ANEXO LISTADO DE EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO DONDE ESTÁN UBICADAS LAS TIENDAS RENPA	37
11. ANEXO: FUNCIONALIDADES GESTOR DE STOCK	38

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 4 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1. INTRODUCCIÓN

En Andalucía, los equipamientos de recepción e información de los Espacios Naturales Protegidos que forman parte de la Red de Espacios Naturales de Andalucía (RENPA) están orientados a proporcionar acogida a los visitantes y proporcionarles la información necesaria para interpretar los valores naturales y culturales más relevantes del espacio protegido, facilitando el primer contacto con el entorno y estimulando al visitante a recorrerlo, conocerlo, disfrutarlo y conservarlo.

La gestión y dinamización de los equipamientos de uso público con atención a los visitantes, así como la comunicación y promoción de dichos equipamientos son actividades propias de la Agencia de Medio Ambiente y Agua, en adelante la Agencia, recogida en su Programa de Gestión en vigor 2022-2025 aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión del 18 de enero de 2022 y publicado en BOJA de 21 de enero de 2022.

Los equipamientos de uso público y servicios asociados cuentan con un espacio donde se presta el servicio de venta de artículos así como el servicio de restauración (en adelante tiendas y restaurantes RENPA).

Actualmente, el Área de Uso Público y Participación Social se encarga de la gestión administrativa de dichas tiendas, mediante la aplicación COMERZZIA en su versión ENTERPRISE EDITION, que permite realizar y llevar el control de todas las tareas y gestiones propias de las tiendas, y de la que disponemos de licencias para las 50 tiendas actuales.

2. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones y requisitos que regularán al contrato de **“SERVICIO PARA EL DESPLIEGUE Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE VENTAS Y STOCK EN LAS TIENDAS RENPA Y RESTAURACIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO DE ANDALUCÍA”**.

A modo informativo se adjunta anexo el listado de equipamientos de Uso Público (ver 10 10. ANEXO LISTADO DE EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO DONDE ESTÁN UBICADAS LAS TIENDAS RENPA). No obstante, el contrato abarcará la posibilidad de actuar sobre cualquier equipamiento incluido en el Programa de Gestión de la AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA.

3. FASES DEL CONTRATO

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 5 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La prestación del servicio contemplará las siguientes fases:

3.1. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO (IMPLANTACIÓN)

Tendrá una duración máxima de 3 meses y comenzará con la orden de inicio de los trabajos. El contratista, en este plazo, deberá desplegar la plataforma en las tiendas/restaurantes de los equipamientos de uso público incluidos en el servicio, así como migrar e integrar en la nueva plataforma los datos que se definen más adelante en este documento. Para ello contará con el apoyo de los técnicos de las áreas de Uso Público y Participación Social y de Tecnologías de la Información. Se tendrán por tanto que comprometer los recursos y medios necesarios al objeto de hacerla lo más fluida posible.

Además, en esta fase se deberá definir, de mutuo acuerdo con la Agencia, el Modelo Operativo y de Seguimiento que incluirá:

- Funciones y roles que intervienen en la prestación del servicio.
- Procedimiento de trabajo para cada uno de los servicios.
- Herramientas que apoyen a la gestión y seguimiento del servicio.
- Mecanismos de corrección de desviaciones y de mejora continua.

Asimismo, durante esta fase el contratista podrá proponer las mejoras que considere sobre los procedimientos de trabajo a seguir, nuevas métricas, etc. Con objeto de que puedan ser analizadas y aprobadas en su caso por la Agencia antes de comenzar la fase de prestación del servicio.

A la finalización de esta fase de puesta en marcha el contratista tendrá que garantizar el cumplimiento del ANS.

3.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Esta fase estará regulada por los términos establecidos en el ANS y guiada por el Modelo Operativo y de Seguimiento aprobado, junto con la Agencia, en la fase anterior de Puesta en Marcha. Se fijarán con el contratista las reuniones de seguimiento necesarias, para revisar los niveles de calidad medidos en cada periodo.

3.3. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 6 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Previo a la finalización del contrato se realizará la transferencia del servicio, si fuese el caso, a un nuevo contratista. Tendrá lugar en los dos últimos meses de contrato, si bien la Agencia podrá determinar reducir el tiempo de esta fase.

Durante esta fase se tendrá que compaginar la continuidad de los servicios prestados con las tareas de transferencia de conocimiento, migración de datos (en formato digital y exportable) y aquellas necesidades que surjan, al nuevo contratista.

Antes del inicio de esta fase, el contratista tendrá que presentar una planificación detallando los recursos implicados, la documentación necesaria así como las tareas formativas o de transferencia que se requieran. La Agencia tendrá que aprobar toda la documentación entregada así como la planificación de las sesiones de transferencia de conocimiento.

4. DESCRIPCIÓN Y REQUISITOS DEL SERVICIO

El servicio consiste en el despliegue, soporte y mantenimiento de un gestor de ventas y stock para las tiendas y restaurantes de los equipamientos que forman parte de la RENPA, así como proveer de los equipos necesarios para ello.

A continuación se describen los requisitos del servicio a contratar.

4.1 PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS NECESARIOS

Se deberá dotar a las tiendas y/o restaurantes de todos los equipos necesarios para el óptimo desarrollo del servicio (ordenador, terminal de punto de venta táctil, impresora térmica para los tickets, lector manual de código de barras, cajón portamonedas, teclado, ratón y comandero) durante toda la vigencia del contrato.

Se deberá indicar un precio unitario mensual por cada equipo puesto a disposición del servicio, ya que para cada tienda y/o restaurante la Agencia determinará cuál será el necesario en cada caso.

Dicho equipo deberá incluir un servicio de mantenimiento, reparación y reposición en caso de que fuera necesario.

Una vez finalizado el contrato, los equipos serán retirados, sin que dicha retirada suponga un coste extra para la Agencia.

4.2 REQUISITOS Y FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 7 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.2.1 REQUISITOS TÉCNICOS

A continuación se enumeran los requisitos mínimos que debe cumplir la plataforma de gestión de ventas y stock:

- Deberá estar basado en entorno web y se garantizará la visibilidad óptima así como su funcionamiento en las versiones actualizadas de los navegadores más frecuentes (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge) durante toda la vigencia del contrato.
- Se deberá garantizar el óptimo funcionamiento y visibilidad en dispositivos móviles y tablets, mediante un diseño responsive o adaptativo para este tipo de dispositivos.
- Deberá ser de fácil utilización a nivel usuario, permitiendo realizar la “venta por paneles”, además de, por búsqueda de código manual y con la pistola lectora de códigos.
- Deberá tener la capacidad de poder añadir y modificar informes por parte de la Agencia.
- Deberá ofrecerse exclusivamente bajo un modelo de prestación en modo SaaS (Software as a Service), alojado en la nube gestionada por el adjudicatario. El alojamiento de los servidores, desde los cuales se prestará el servicio de SaaS, estarán alojados bajos los criterios de “cloud” o nube soberana. De esta forma, todos los datos estarán en todo momento bajo su control, al tiempo que permanecerán en todo momento en Europa, como exige la normativa comunitaria.
- La solución deberá garantizar una alta disponibilidad, escalabilidad y actualizaciones automáticas sin afectar al rendimiento ni a la disponibilidad del servicio.
- Deberá cumplir con los estándares de seguridad y normativas de protección de datos aplicables, asegurando la integridad y confidencialidad de la información gestionada.
- El software deberá presentar una arquitectura modular (basada en contenedores), para permitir la integración de nuevas funcionalidades o módulos sin afectar a la operatividad del sistema ni requerir una reimplementación completa.
- Deberá facilitar la integración con plataformas externas mediante el uso de APIs de comunicación.

4.2.2 FUNCIONALIDADES GESTOR DE VENTAS Y STOCK PARA LAS TIENDAS

El gestor de ventas y stock implementado en las tiendas RENPA incorporará las siguientes funcionalidades generales además de las indicadas en el anexo 11 11. ANEXO: FUNCIONALIDADES GESTOR DE STOCK:

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 8 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Gestión de devoluciones: las devoluciones deberán poder realizarse desde el ticket original, respetando el precio de compra.
- Gestión de promociones: deberá contar con un “motor promocional” con múltiples tipos de promociones.
- Formas de pago flexibles: deberá permitir múltiples formas de pago.
- Gestión avanzada de tarifas: deberá permitir la configuración de tarifas padre para consultas automáticas y la personalización de precios con o sin impuestos.
- Informes personalizados: deberá permitir la generación de informes específicos para cada tienda.
- Roles y permisos: deberá permitir la configuración exclusiva por tienda con acceso controlado a KPIs.
- Gestión de stock integrada: deberá asegurar la integración total entre las tiendas, proporcionando datos precisos de inventarios, sincronización en tiempo real y control centralizado.

4.2.3 FUNCIONALIDADES GESTOR DE VENTAS Y STOCK PARA LOS RESTAURANTES

El gestor de ventas y stock también deberá incluir funcionalidades específicas para la gestión de restauración, organizadas en los siguientes módulos:

- Backoffice centralizado:
 - Gestión de menús, horarios, tarifas y promociones desde un único catálogo centralizado.
 - Control de personal: gestión de horarios, fichajes y costes laborales.
- Frontoffice avanzado:
 - Gestión de mesas y Delivery: configuración intuitiva de pedidos con herramientas para Delivery, take-away y atención en mesa.
 - Pantallas de cocina (KDS): control visual de pedidos con configuración tiempos de preparación y entrega, eliminando errores en la comunicación.
 - Comanderos digitales: optimización de la toma de pedidos y pagos en movilidad, con integración completa a TPVs y KDS.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 9 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- eCommerce integrado: sincronización de pedidos online con los locales, incluyendo pagos y seguimiento en tiempo real.

Para obtener más información sobre las funcionalidades específicas de obligado cumplimiento, ver anexo “Funcionalidades Gestor de stock” (ver 11 11. ANEXO: FUNCIONALIDADES GESTOR DE STOCK).

4.3 MIGRACIÓN DE DATOS

Actualmente la Agencia cuenta con un gestor de stock (COMERZZIA). Al inicio del servicio deberán migrarse a la nueva plataforma/gestor todos los datos existentes de:

- Productos/Artículos, con familias, secciones, caracterizaciones...
- Pedidos de ventas, y ventas/compras realizadas en los últimos cinco años, con detalle de artículo, unidades y precio.
- Tiendas y almacenes existentes, con su stock actual.
- La funcionalidad “venta por paneles” debe estar disponible con todos los datos actuales de artículos cargados y actualizados.
- Otros datos significativos que sean necesarios para continuar con la gestión.

De igual manera, a la finalización del contrato (ver apartado 3.33.3. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO), el adjudicatario deberá proporcionar toda la información anterior, y la que se estime oportuna por parte de la Dirección del Proyecto, en los formatos indicados por la Dirección del Proyecto.

4.4 INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Para extender la implantación de la plataforma en las tiendas y restaurantes RENPA, se requiere la instalación, configuración y puesta en marcha del Software Central en modo SaaS en una nube gestionada por el adjudicatario. Dicha nube deberá ser visible desde INTERNET y accesible para cualquier usuario que disponga de credenciales, a través de protocolos seguros. El servicio también incluirá la instalación y puesta en marcha “in-situ” de la plataforma en cada una de las tiendas/restaurantes (gestor de ventas y stock con el módulo TPV), así como de todos los equipos necesarios para la prestación del servicio (ver apartado 4.1 4.1 PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS NECESARIOS). Este servicio incluirá también la sincronización de dichas tiendas y restaurantes con el servidor Central.

El contratista deberá realizar la formación a los usuarios de las tiendas y restaurantes en la puesta en marcha de cada una de las instalaciones, donde se incluirá el dar de alta todos los productos/artículos

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 10 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



necesarios para su funcionamiento óptimo, así como su categorización . A la finalización de este proceso, se deberá poder realizar cualquier venta de producto/artículo existente sin incidencias.

Además, este servicio deberá ir acompañado por la entrega de determinada documentación como son los manuales de usuario, administración e instalación correspondientes.

Se estima un máximo de 50 tiendas y 15 restaurantes las que pudieran requerir de actuación por parte de este servicio, aunque pudiera no llegar a requerirse para todas ellas. Por ello se deberá indicar un coste unitario por instalación. Existen ya entre 30 y 35 tiendas puestas en marcha, que deberán incluirse en las tareas iniciales de migración de datos, y por consiguiente no conllevarán la facturación correspondiente a este punto.

4.5. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA

En general, se requiere un servicio de soporte y mantenimiento para atender incidencias que afecten al funcionamiento de la plataforma, resolución de dudas, soporte en determinadas tareas, mantenimientos correctivos derivados de actuaciones realizadas sobre la plataforma y mantenimientos evolutivos/perfectivos sobre ella.

4.5.1 SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA

Durante la vigencia del contrato se deberán atender todas las incidencias derivadas del funcionamiento de la plataforma así como tareas relacionadas con ajustes, actualizaciones, incidencias de seguridad, consultas, resolución de dudas planteadas por los gestores de la central y apoyo a tareas relacionadas con dicha gestión (optimización de procesos, resolución de consultas...)

El contratista por tanto deberá tener control sobre los distintos parches que sea necesario instalar en la plataforma, de manera que se mantenga siempre actualizada, asegurando que se mitigan todas las posibles vulnerabilidades de seguridad que se detecten.

Este servicio deberá incluir un soporte técnico específico (telefónico remoto) para permitir reportar incidencias sobre funcionamientos anómalos de la plataforma desde la Central y desde las tiendas y restaurantes RENPA. Este soporte deberá estar activo en horario comercial de lunes a domingo.

Los trabajos de mantenimiento propios de la plataforma (aplicación de parches de seguridad, actualizaciones sobre la plataforma...) se deberán llevar a cabo preferentemente sin afectar a la disponibilidad del entorno productivo. No obstante, cuando se requiera parada del servicio en productivo se deberá contar con la aprobación de la Agencia.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 11 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.5.2 MANTENIMIENTO FUNCIONAL

El servicio deberá cubrir las necesidades de modificación de la plataforma para su adecuación a los requerimientos específicos de la Agencia durante la vigencia del contrato. Estos requerimientos hacen referencia a aspectos de mejora en informes, buscadores de información, importaciones de datos,...

Las tareas de mantenimiento correctivo estarán referidas a defectos detectados sobre el funcionamiento de la versión actual de la plataforma. Los defectos detectados sobre los evolutivos desarrollados en el marco de este contrato se tratarán como parte de la garantía de los trabajos realizados, y por tanto no se facturarán. Respecto a esto, las modificaciones realizadas bajo este servicio estarán sujetas a un periodo de garantía que tendrá una duración de 12 meses a contar desde su puesta en producción.

Se estiman en 150 horas anuales las necesarias para cubrir los trabajos de mantenimiento funcional que pudieran surgir durante la explotación de la plataforma, aunque pueden no llegar a consumirse todas ellas.

Todos los trabajos realizados bajo este servicio deberán ir acompañados de la correspondiente documentación técnica, si así se estima desde la Dirección del Proyecto. Podrá requerirse documentación relativa al análisis funcional y diseño técnico, documentación de pruebas realizadas, manuales de usuario y/o administración actualizados, ...

4.6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Todos los trabajos del presente pliego se prestarán bajo un enfoque de servicio y atendiendo a los criterios de calidad que la Agencia requiere. Estos criterios se encuentran especificados en base a un acuerdo de nivel de servicio (ANS).

También se incluyen en este ANS los trabajos de mantenimiento correctivo que pudieran surgir como consecuencia de la detección de incidencias de funcionamiento relacionadas con los trabajos realizados.

Como apoyo a la gestión del servicio, la Agencia pone a disposición del contratista el sistema de gestión de incidencias (CAU). Plataforma de gestión de servicios digitales BMC Helix, para el tratamiento de tickets (incidencias, órdenes de trabajo y tareas). Los tickets registrados son clasificados y asignados al grupo de soporte del Jefe de Proyecto del contratista, siguiendo el procedimiento operativo marcado por la Agencia.

En la siguiente tabla se incluyen las métricas asociadas a cada servicio y los valores objetivo de cada una de ellas:

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 12 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Servicio	Categoría	Métrica	% mínimo cumplimiento	
Instalación y puesta en marcha en tienda	-	Tiempo máximo empleado en la resolución	≤ 30 días ≥ 90%	
Servicio de Soporte a Usuarios	Resolución de dudas acerca de la funcionalidad o el manejo del sistema de información, tareas de apoyo a la gestión...	Tiempo máximo empleado en la resolución.	≤ 2 días ≥ 90%	
	Emisión de Informes	Tiempo máximo empleado en la emisión de informes críticos	≤ 2 días ≥ 90%	
		Tiempo máximo empleado en la emisión de informes no críticos.	≤ 4 días ≥ 90%	
	Tratamiento de datos	Tiempo máximo empleado en el desarrollo del tratamiento.	≤ 2 días ≥ 90%	
Servicios de Administración	Actuaciones preventivo	Días u horas de desviación frente al plazo aprobado para la actuación	≤ 15% ≥ 90%	
	Administración y soporte	Nº de informes bimestrales de monitorización	≥ 2 ≥ 90%	
	Resolución de incidencias (reactivo)	Tiempo máximo de respuesta para la resolución de incidencias de NIVEL 0.	Asistencia Inmediata hasta la resolución (≤ 1 día)	≥ 90%
		Tiempo máximo de respuesta ante incidencias de NIVEL1.	≤ 2 horas	≥ 90%
		Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 1.	≤ 1 día	≥ 90%
		Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 2.	≤ 2 días	≥ 90%
		Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 3.	≤ 4 días	≥ 90%
Servicios de Mantenimiento y Desarrollo	Mantenimiento correctivo	Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias críticas	≤ 1 día ≥ 90%	
		Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias no críticas	≤ 3 días ≥ 90%	
		Número máximo de errores por entrega	≤ 1 ≥ 90%	
	Mantenimiento perfectivo o evolutivo	Tiempo máximo para comunicar la estimación de los trabajos	≤ 5 días ≥ 90%	

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 13 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Servicio	Categoría	Métrica	% mínimo cumplimiento
		Días de retraso en la entrega sobre el tiempo inicialmente planificado y acordado	$\leq 15\%$ $\geq 90\%$
		Número máximo de errores por entrega	≤ 2 $\geq 90\%$

Nota: las métricas de tiempo utilizadas se refieren a días/horas naturales.

En todas las métricas presentadas, el plazo contará desde la fecha y hora de asignación de la incidencia a la empresa contratista a través del sistema de gestión de incidencias (CAU).

4.6.1 SERVICIO DE INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Este servicio se corresponderá con las tareas de instalación y puesta en marcha del equipo necesario así como de las aplicaciones de la plataforma con el módulo TPV en las tiendas y restaurantes RENPA que no dispongan de ella.

Para la resolución de este tipo de tareas se ha establecido la siguiente métrica:

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución. ≤ 30 días

A efectos de medición del ANS, se podrán incluir en este servicio aquellas tareas de soporte que impliquen una reinstalación de la plataforma en tiendas RENPA con motivo de cambios en el equipo (hardware o sistema operativo). El motivo de la reinstalación y migración deberá indicarse en la incidencia correspondiente.

4.6.2 SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS

Resolución de incidencias referidas a las siguientes tareas:

- Resolución de dudas acerca de la funcionalidad o el manejo del sistema de información, tareas de apoyo a la gestión, ajustes, etc.

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución. ≤ 2 días

- Emisión de Informes.

En estas tareas se incluyen las peticiones relacionadas con la elaboración de informes, en distintos formatos, sobre los datos registrados en el sistema.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 14 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Para la resolución de este tipo de tareas se han establecido las siguientes métricas:

Métrica: Tiempo máximo empleado en la emisión de informes críticos. ≤ 2 días
Métrica: Tiempo máximo empleado en la emisión de informes no críticos. ≤ 4 días

- Tratamiento de datos.

Se entiende por tratamiento de datos todos aquellos trabajos que se deriven de actualizaciones, modificaciones y eliminaciones de información, con independencia del repositorio en el que reside la información.

Métrica: Tiempo máximo empleado en el desarrollo del tratamiento. ≤ 2 días

4.6.3 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN

Este servicio comprende la administración de los sistemas base de la plataforma web y bases de datos, incluyendo asimismo un servicio de resolución de incidencias. Los procesos de estos servicios, enmarcados dentro de este acuerdo de nivel de servicio, se desglosarán en tres categorías:

- Actuaciones preventivas

Se incluyen en este grupo aquellas tareas relativas a la actualización de parches, updates, etc. El contratista deberá tener control sobre los distintos parches que sea necesario instalar en la plataforma, de manera que se mantenga siempre actualizada asegurando que se mitigan todas las posibles vulnerabilidades de seguridad que se detecten.

Métrica: Días u horas de desviación frente al plazo aprobado para la actuación. ≤ 15 %

- Administración y soporte

Contemplará las tareas necesarias (diarias/semanales, mensuales) de administración de los sistemas que soportan la plataforma web, para asegurar el rendimiento y la estabilidad de los sistemas. Con periodicidad bimestral se hará entrega de un informe de monitorización de los sistemas para cada uno de los dos entornos (test y productivo), en los que se evaluará el estado en que se encuentran los distintos sistemas y se propondrán actuaciones preventivas y correctivas.

Métrica: N° de informes bimestrales de monitorización. ≥ 2

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 15 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Resolución de incidencias (reactivo)

Resolución de incidencias detectadas en los sistemas base de la plataforma web y bases de datos, así como asistencia para recuperación ante desastres. Se distinguen cuatro niveles de criticidad para atender las incidencias:

- NIVEL 0: Incidencias que provocan la parada total del sistema

*Métrica: Tiempo máximo de respuesta para la resolución de incidencias de NIVEL 0.
Asistencia Inmediata hasta la resolución (≤ 1 día)*

- NIVEL 1: Incidencias detectadas que provoquen la inoperatividad del sistema, o bien que puedan provocar una falta de integridad en los datos.

Métrica: Tiempo máximo de respuesta para la resolución de incidencias de NIVEL 1. ≤ 2 horas

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 1. ≤ 1 día

- NIVEL 2: Incidencias relativas a errores en el sistema productivo que no imposibilitan el trabajo en el sistema pero requieren una pronta resolución.

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 2. ≤ 2 días

- NIVEL 3: Incidencias relacionadas con problemas de baja entidad, que aunque sea aconsejable resolverlas lo antes posible, no requieren ser resueltas de inmediato.

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 3. ≤ 4 días

4.6.4 SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Este servicio incluirá la resolución de todas aquellas solicitudes de mantenimiento correctivo debidas a incidencias detectadas en el funcionamiento de la plataforma y/o equipos.

Para este servicio las tareas se distinguirán en:

- Incidencia crítica: incidencias detectadas que provoquen la inoperatividad de la plataforma y/o equipos, además de aquellas que pudieran provocar una falta de integridad en los datos.

Para la resolución de este tipo de incidencias se ha establecido la siguiente métrica:

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias críticas ≤ 1 día

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 16 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Incidencia no crítica: incidencia detectada que no provoque la imposibilidad de usar la plataforma y/o equipos, o que aun generando pequeñas disfunciones, éstas no interrumpan la explotación de las mismas.

Para la resolución de este tipo de incidencias se ha establecido la siguiente métrica:

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias no críticas <= 3 días

- Con objeto de asegurar y medir la calidad de los trabajos se incluye un indicador basado en el número de errores asociado a cada entrega. Se entenderá por entrega cualquier subida a producción de un correctivo asociado como mínimo con una incidencia registrada en el CAU.

Métrica: Número máximo de errores por entrega: <= 1

4.6.5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Los trabajos de mantenimiento evolutivo tratan de cubrir las necesidades de modificación de la plataforma para adecuarla a las necesidades de la Agencia.

Este tipo de trabajos se iniciará con una petición por parte de la Agencia. A continuación se enumeran las tareas, e hitos, que constituirán el desarrollo de este servicio:

- Propuesta del contratista que incluirá: estimación en horas para la resolución de la petición y fecha de finalización prevista. Esta fecha es la que se tendrá en cuenta para el cálculo de los indicadores.
- Aprobación de la propuesta por el Director de Proyecto de la Agencia.
- Ejecución de los desarrollos, ejecución de pruebas y generación o actualización de la documentación asociada (análisis de requerimiento, funcional, ficha de aplicación, casos de pruebas, etc).
- Aprobación de los trabajos por el Director de Proyecto de la Agencia.
- Implantación final del desarrollo.

Este proceso tiene los siguientes indicadores asociados:

Métrica: Tiempo máximo para comunicar la estimación de los trabajos <= 5 días

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 17 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Métrica: Días de retraso en la entrega sobre el tiempo inicialmente planificado <= 15 %

Con objeto de asegurar y medir la calidad de los trabajos se incluye además un indicador basado en el número de errores asociado a cada entrega. Se entenderá por entrega cualquier subida a producción de un evolutivo asociado como mínimo con una incidencia registrada en el CAU.

Métrica: Número máximo de errores por entrega: <= 2

4.7 SEGUIMIENTO DEL ANS

El acuerdo de nivel de servicio se medirá periódicamente para velar por su cumplimiento. Se revisará el informe de seguimiento que el contratista tendrá que remitir a la Agencia, cuando ésta lo requiera, en un plazo máximo de 3 días laborables. En este informe se contemplarán como mínimo los siguientes aspectos:

- Resumen de actuaciones realizadas en el periodo por servicio,
- Grado de cumplimiento del ANS con detalle de las diferentes métricas,
- Justificación de posibles desviaciones y medidas correctoras,
- Inventario de riesgos detectados y medidas propuestas.

El Director de Proyecto determinará si los retrasos o incumplimientos en los indicadores establecidos son imputables al contratista, en cuyo caso se aplicarán las penalizaciones expresadas en el apartado correspondiente.

La periodicidad de este seguimiento será determinada por la Agencia en cada fase de los trabajos (puesta en marcha y explotación). En caso de ser presencial, asistirá al menos el Jefe de Proyecto por parte del contratista y el Director de proyecto por parte de la Agencia.

El acuerdo de nivel de servicio se medirá periódicamente para velar por su cumplimiento. Este acuerdo de nivel de servicio podrá ser modificado por la Agencia, siempre que las circunstancias aconsejen la definición de nuevos servicios o indicadores, o la redefinición de algunos existentes, consensuando con el contratista dichos cambios.

4.8 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 18 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La prestación del servicio se realizará “in-situ”, en las instalaciones de la Agencia y las tiendas y restaurantes RENPA correspondientes (se adjunta listado de tiendas y restaurantes RENPA en el ANEXO), durante el servicio de instalación y puesta en marcha de la plataforma. Posteriormente el servicio será prestado desde las instalaciones del contratista, aunque se podrá requerir su presencia en algún centro de la Agencia, a requerimiento del Director de Proyecto de la Agencia.

La infraestructura de comunicaciones necesaria para la prestación del servicio será la que recomiende la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. En todo caso, el coste de estos servicios de comunicaciones será por cuenta del contratista.

Para facilitar la comunicación entre el Equipo de Trabajo del contratista y el de la Agencia, será imprescindible el uso de un sistema de videoconferencia, que será provisto por La Agencia si fuese necesario.

5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

5.1 DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

Es un objetivo prioritario de la Agencia asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización de los trabajos y su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento formal del avance de los mismos.

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Dirección de Proyecto
- Equipo de proyecto
- Jefe de Proyecto, por la empresa de servicios.

Las funciones y responsabilidades serán:

Dirección de Proyecto

Será designada por la Agencia, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 19 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos y hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas del equipo del proyecto aportado por el contratista, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo (tanto del Jefe del Proyecto como del Equipo del Proyecto) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Una vez aprobada por la Dirección del Proyecto la composición del equipo de trabajo aportado por el contratista, el Jefe de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en dicho equipo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa de la Dirección del Proyecto.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

Jefe de Proyecto

Es aportado por el contratista, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la Dirección del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Agencia en lo referente a la ejecución de los trabajos.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 20 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Proponer a la Dirección del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar a la Dirección del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

Equipo de Proyecto.

El Equipo de Proyecto será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

Dicho equipo estará formado por los técnicos que el contratista aporte para la realización del proyecto.

5.2 REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Con el objetivo de realizar el seguimiento del proyecto, se fijarán reuniones periódicas. En dichas reuniones se analizará la situación de las tareas en curso, las incidencias más significativas, los problemas detectados y el grado de cumplimiento de los objetivos marcados. Información facilitada en un documento con anterioridad a la reunión.

Será responsabilidad del contratista el realizar formalmente las actas correspondientes a todas las reuniones que se celebren a lo largo de los trabajos, debiendo así mismo gestionar la aprobación de las mismas por parte de las personas participantes.

Aparte de los informes de seguimiento, realizados por el Jefe de Proyecto, los miembros del equipo de desarrollo del contratista deberán facilitar el seguimiento continuo de las tareas que estén realizando, para lo que deberán seguir las directrices que fije la Agencia.

6. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

6.1 INFORMACIÓN DE BASE

la Agencia facilitará al contratista cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo.

Toda la información que se proporcione, es propiedad de la Agencia y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa por escrito de la Agencia.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 21 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



6.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

El contratista además, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales” y “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”, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Agencia, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, tendrá que 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 Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal". En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comuniquen o los utilicen incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

6.3 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

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

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.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 22 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



6.4 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.

Se considera que el sistema de información objeto de la contratación recae en la categoría BÁSICA, conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS. No obstante, esta categorización es provisional y está pendiente de revisión por el Comité de Seguridad TIC de la Agencia.

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

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

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

6.4.1 UTILIZACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 23 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Los activos que compongan la plataforma, tanto servicios como datos, objeto de este pliego deberán cumplir con lo establecido en el R.D. 311/2022, de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS) de acuerdo al siguiente detalle:

- Los sistemas asociados a las infraestructuras tecnológicas que alberguen la plataforma deberán acreditar la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA ALTA.

Además, dicha infraestructura deberá estar auditada de acuerdo al Cloud Computing Compliance Controls Catalogue type II (C5)”.

6.5 REDISEÑO FUNCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

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

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

El Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) está disponible en la siguiente dirección: <https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion>

6.6 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>

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 24 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



6.7 USO DE CERTIFICADOS Y FIRMA ELECTRÓNICA

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

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

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

6.8 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.

6.9 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.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 25 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



6.10 INTEROPERABILIDAD

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

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

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

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

6.11 DISPONIBILIDAD PÚBLICA DEL SOFTWARE

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la Junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del sistema de información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía. De esta obligación quedarán exentos todos aquellos componentes, productos y herramientas que no habiéndose producido como consecuencia de la ejecución del contrato, estén protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial que no permitan la libre distribución o el acceso al código fuente.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 26 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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

6.12 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).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

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

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

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

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

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 27 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

6.13 USO DE INFRAESTRUCTURA TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS

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

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el certifiel caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).

- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- etc.

6.14 METODOLOGÍA

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información METRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 28 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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

6.15 CONFORMIDAD CON LOS MARCOS METODOLÓGICOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

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

6.16 ACCESIBILIDAD

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

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

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

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 29 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



6.17 CLÁUSULA SOBRE NORMALIZACIÓN DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS.

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

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

6.18 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.

6.19 CLÁUSULA SOBRE APERTURA DE SERVICIOS

Los trabajos a realizar deberán estar orientados 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

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 30 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

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

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

6.20 GARANTÍA

Se fija un periodo de garantía de 12 meses sobre todos los módulos y componentes instalados en el ámbito de este contrato, contados desde la fecha de firma del acta de implantación de los mismos, y durante los cuales la empresa adjudicataria se hace responsable de la resolución de las incidencias que éstos puedan generar y de la corrección de cualquier problema de funcionamiento que pudiera detectarse.

Así mismo, los trabajos realizados bajo el “Servicio de mantenimiento evolutivo”, tendrán una garantía de doce (12) meses desde la puesta en producción de dichas modificaciones. Durante dichos periodos se garantizará la resolución de dudas y el mantenimiento correctivo de las mejoras y correcciones abordadas durante el presente trabajo, todo ello sin perjuicio de lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares respecto de la garantía definitiva.

7. FACTURACIÓN

Los trabajos se facturarán de forma mensual y el importe a facturar se obtendrá atendiendo a las siguientes consideraciones:

- ◆ **Coste fijo:** se obtendrá a partir del coste anual indicado para el “*Servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma*” (Coste fijo).

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 31 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- ◆ **Coste variable:** se obtendrá a partir de los costes unitarios indicados para los servicios de “*Instalación y puesta en marcha en tiendas*” y “*Instalación y puesta en marcha en restaurantes*” (Coste Instalación), “*Servicio de soporte y mantenimiento en tiendas*” y “*Servicio de soporte y mantenimiento en restaurantes*” (Coste soporte) y “*Mantenimiento funcional (evolutivo)*” (Coste hora Evolutivos), tras la aceptación de los trabajos a facturar.
- ◆ **Coste de equipos:** se obtendrá a partir de los costes unitarios indicados para cada uno de los artículos en “*Puesta a disposición de los equipos necesarios*”, a petición de la Agencia.

El importe total de la factura será, por tanto:

Importe mensual = (Coste mensual fijo) + (Coste mensual Soporte) * (Número de tiendas y restaurantes operativas en el mes del periodo correspondiente) + (Coste instalación)*(Instalaciones realizadas y aceptadas en el periodo correspondiente) + (Horas de evolutivos realizados y aceptados en el periodo correspondiente) * (Coste hora Evolutivos) + (equipos puesto a disposición en el mes del periodo correspondiente) * (Coste mes).

Si existieran incumplimientos detectados del ANS en el periodo facturado, se detraerá de la factura el importe correspondiente a dichas penalidades. La fórmula de aplicación de estas penalidades puede consultarse en el apartado “Penalidades” del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige al contrato.

Las facturas habrán de ajustarse a lo establecido en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación. Los datos del destinatario de las operaciones previstos en el artículo 6.1 del citado Reglamento son los siguientes:

- **Denominación social:** Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía M.P.
- **NIF:** Q4100799H
- **Domicilio:** Calle Johan G. Gutenberg, 1 41092 Sevilla

La recepción de facturas se realizará en formato electrónico según lo especificado en el pliego de cláusulas administrativas.

8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir los requisitos y obligaciones exigidos en materia de Seguridad y Salud Laboral establecidos en la normativa vigente de prevención de riesgos laborales, y en

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 32 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



especial en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Antes del inicio de la actividad contratada, el contratista deberá acreditar a través de una declaración responsable (ver anexo), el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Acreditación del modelo de organización de la prevención de riesgos laborales adoptado para el desarrollo de las actividades preventivas (constitución de Servicio de Prevención Propio, Ajeno, Mancomunado, etc).
- Evaluación de riesgos y planificación de actividades preventivas de la actividad contratada.
- Todos los trabajadores de la citada empresa así como los de sus subcontratas y trabajadores autónomos que vayan a trabajar en el centro de trabajo de La Agencia:
 - Se encuentran afiliados y dados de alta en el Régimen General de la Seguridad Social, encontrándose la empresa al corriente en el pago de las cuotas empresariales de dichos trabajadores.
 - Disponen del correspondiente certificado de aptitud médica para su puesto trabajo a desarrollar en el centro de trabajo de la Agencia.
 - Han recibido información sobre los riesgos laborales y pautas de actuación en caso de emergencia del centro de trabajo de la Agencia en el que van a realizar su actividad.
 - Han recibido información de los riesgos y medidas de prevención inherentes a su puesto de trabajo.
 - Disponen de la formación teórico-práctica específica del puesto de trabajo que van a desarrollar.
 - Han recibido los EPIs (equipos de protección individual) correspondientes, conforme a lo previsto en el documento preventivo correspondiente (Plan de seguridad y salud, Evaluación de riesgos, etc), y han sido formados para su correcto uso y mantenimiento.
 - En el caso de usar un equipo de trabajo, han recibido formación teórico-práctica para el manejo de dichos equipos y están autorizados por escrito para ello.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 33 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Los equipos de trabajo que se vayan a utilizar en la ejecución de los trabajos disponen de marcado CE, declaración de conformidad o cumplen con las disposiciones mínimas de seguridad y salud para su utilización conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, se encuentran en perfecto estado, han pasado las revisiones correspondientes y disponen de manual de instrucciones en castellano.
- La empresa dispone de seguro de responsabilidad civil y la maquinaria o vehículos que circulen por carretera y estén matriculados cuentan con el seguro obligatorio, en vigor

En caso de accidente o incidente, la empresa adjudicataria deberá notificarlo inmediatamente a la Agencia a través del Responsable del contrato, remitiendo en el plazo máximo de 7 días el informe de investigación del accidente o incidente.

REDACTOR DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS VºBº JEFE DE ÁREA USO PÚBLICO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

FDO: VALERIO DE DIEGO MONTES

FDO: RAFAEL LARA ALONSO

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 34 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



9. DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D/D^a, con D.N.I., en representación de la empresa con C.I.F., en calidad de y disponiendo de poder legal para actuar como representante de la empresa, declara responsablemente que:

1. La empresa cumple en materia de prevención con la normativa vigente.
2. La empresa cuenta con un modelo de organización de la prevención de riesgos laborales adoptado para el desarrollo de las actividades preventivas (especificar modelo de organización; constitución de Servicio de Prevención Propio, Ajeno, Mancomunado, etc)
3. Dispone de la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
4. Todos los trabajadores de la citada empresa así como los de sus subcontratas y trabajadores autónomos que vayan a trabajar para la ejecución de este contrato;
 - Se encuentran afiliados y dados de alta en el Régimen General de la Seguridad Social, encontrándose la empresa al corriente en el pago de las cuotas empresariales de dichos trabajadores.
 - Disponen del correspondiente certificado de aptitud médica para su puesto trabajo a desarrollar en el centro de trabajo de la Agencia.
 - Han recibido información sobre los riesgos laborales y pautas de actuación en caso de emergencia del centro de trabajo en el que van a realizar su actividad.
 - Han recibido información de los riesgos y medidas de prevención inherentes a su puesto de trabajo.
 - Disponen de la formación teórico-práctica específica del puesto de trabajo que van a desarrollar.

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 35 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Han recibido los EPIs (equipos de protección individual) correspondientes, conforme a lo previsto en el Documento Preventivo correspondiente (Plan de Seguridad y Salud, Evaluación de Riesgos, etc), y han sido formados para su correcto uso y mantenimiento.
 - En el caso de usar un equipo de trabajo, han recibido formación teórico-práctica para el manejo de dichos equipos y están autorizados por escrito para ello.
5. Los equipos de trabajo que se vayan a utilizar en la ejecución de este contrato, disponen de Marcado CE, Declaración de Conformidad o cumplen con las disposiciones mínimas de seguridad y salud para su utilización conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1215/97, se encuentran en perfecto estado, han pasado las revisiones correspondientes y disponen de manual de instrucciones en castellano.
6. La empresa dispone de Seguro de Responsabilidad Civil y la maquinaria o vehículos que circulen por carretera y estén matriculados cuentan con el seguro obligatorio, en vigor.

Asimismo se compromete a actualizar toda la información cuando se produzcan cambios en las actividades contratadas u otros cambios que puedan ser relevantes a efectos preventivos .

Ena.....de.....de.....

Fdo.:

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 36 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



10. ANEXO LISTADO DE EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO DONDE ESTÁN UBICADAS LAS TIENDAS RENPA

PROVINCIA	TIENDAS RENPA	PROVINCIA	TIENDAS RENPA	PROVINCIA	TIENDAS RENPA
ALMERÍA	CV Las Amoladeras	CÓRDOBA	CV Laguna de Zoñar	JAÉN	CV Río Borosa
ALMERÍA	CV Los Yesares	CÓRDOBA	CV Santa Rita	JAÉN	PI Cerrada del Utrero
ALMERÍA	CV Laujar de Andarax	CÓRDOBA	CV Venta Nueva	JAÉN	CV Llano de las Américas
ALMERÍA	PI Isleta del Moro	CÓRDOBA	CV Huerta del Rey	JAÉN	PI Cercado del Ciprés
ALMERÍA	PI Los Muertos	GRANADA	CV Puerto Lobo	MÁLAGA	CV Sedella
ALMERÍA	PI Las Sirenas	GRANADA	CV El Dornajo	MÁLAGA	CV José A. Valverde
ALMERÍA	PI La Amatista	GRANADA	AN El Aguadero	MÁLAGA	CV Torcal Alto
ALMERÍA	PI Noria del Pozo de los Frailes	GRANADA	PI La Resinera	MÁLAGA	CV Cortes de la Frontera
ALMERÍA	PI Rodalquilar	GRANADA	CV Narváez	MÁLAGA	EC Lagar de Torrijos
ALMERÍA	CV Almacén de Trigo	GRANADA	CV Castril	SEVILLA	CV El Robledo
CÁDIZ	CV El Bosque	HUELVA	CV Anastasio Senra	SEVILLA	CV Guadamar
CÁDIZ	PI Del Estrecho	HUELVA	EC Molino del Pintado	SEVILLA	CV El Berrocal
CÁDIZ	CV Huerta Grande	HUELVA	CV Cabildo Viejo	SEVILLA	PI Cerro del Hierro

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 37 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



CÁDIZ	EC Del agua Molino de Benamahoma	JAÉN	CV Viñas de Peñallana		
CÁDIZ	CV PN Bahía de Cádiz	JAÉN	PI Cazorla		
CÁDIZ	PI Barbate	JAÉN	CV Torre del Vinagre		
CÁDIZ	CV El Aljibe	JAÉN	CV Mata Bejid		

11. ANEXO: FUNCIONALIDADES GESTOR DE STOCK

Nº FUNCIONALIDADES GENERICAS

- 1 Multitienda, Multiempresa, MultiTPV
- 2 Interfaz intuitiva y ágil
- 3 Compatibilidad con pantallas tactil o teclado.
- 4 Conectividad con Dispositivos
- 5 Arquitectura Multitienda/Multiempresa
- 6 Tecnología on/off. Capacidad de seguir vendiendo sin conexión a internet.
- 7 Posibilidad de Múltiples Cajas
- 8 Integración con principales pasarelas de pago: wincor, adyen, clearone, ingenico, redds, sayma.
- 9 Despliegue sencillo de tiendas
- 10 Gestión de desgloses
- 11 Gestión de Stock centralizado
- 12 Consulta de stocks
- 13 Cambiar estado de stock
- 14 Plataforma centralizada
- 15 Aplicación WEB que permita la comunicación On-Line entre la central y las distintas tiendas
- 16 Pedidos de Aprovisionamiento de Tienda
- 17 Recepción de pedidos directos de proveedor
- 18 Gestión de tarifas
- 19 Posibilidad de tener varias tarifas en una tienda de forma centralizada
- 20 Gestión de promociones centralizada
- 21 Posibilidad de añadir y modificar Informes por AMAYA
- 22 Informes exportables a excel y office libre
- 23 Informes exportables a pdf
- 24 Mantenimiento de Almacenes
- 25 Gestión de Almacén y Stock centralizado
- 26 Regularizaciones
- 27 Inventarios

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 38 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 28 sincronizados de tiendas centralizado
- 29 Monitorización del Sincronizador
- 30 Listado de Trabajos de Sincronización
- 31 Mantenimiento de Trabajos de Sincronización
- 32 Programación de ejecución de trabajos
- 33 Listado de Tickets
- 34 Posibilidad de realizar varios cierres de caja al día
- 35 Procesamiento de Cajas
- 36 Listado de Cierres de Cajas
- 37 Informes de Cierres y Movimientos de Caja
- 38 Informes de ventas centralizadas
- 39 Informes de caja por turnos
- 40 Histórico de Promociones
- 41 Pedidos de Ventas a central
- 42 Gestión pedidos de ventas
- 43 Gestión de estado de pedidos
- 44 Albaranes de Ventas
- 45 Gestión albaranes de venta
- 46 Expediciones de salida
- 47 Expediciones de entrada
- 48 Facturación de Albaranes de Ventas
- 49 Consulta de Facturas de Ventas
- 50 KPI venta Totalizada
- 51 KPI importe devoluciones
- 52 KPI Ticket Medio
- 53 Estadísticas
- 54 Pedidos de Compras a proveedores
- 55 Albaranes de Compras
- 56 Integración con stock
- 57 Facturas de Compras
- 58 Consulta de Facturas de Compras
- 59 Estadísticas
- 60 Aprovisionamientos,
- 61 Aprovisionamientos, artículos inactivos
- 62 Informe de Ventas por artículos
- 63 Informe de Ventas por sección
- 64 Mantenimiento estado almacenes
- 65 Informe de Ventas por Cliente
- 66 Informe de Ventas por Familias
- 67 Informe de Ventas por Artículos
- 68 Informe de Ventas por Sección
- 69 Gestión de permisos y roles a nivel de punto de venta.
- 70 Gestión de usuarios y acceso a nivel de punto de venta.
- 71 Configurador de caja y periféricos (Impresora, cajón, tarjetas, balanza, fidelizado, giftcard, códigos de barras)
- 72 cambio de cajero sin necesidad de cerrar sesión.
- 73 Compatible con pantalla Táctil/ teclado
- 74 Impresión de documentos
- 75 Gestión de caja / aperturas / cierres / conteo

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 39 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 76 posibilidad de definir números de intentos de arqueo ciegos.
- 77 Gestión de movimientos de caja
- 78 Consulta de ventas
- 79 Consulta de movimientos de caja
- 80 Posibilidad en cada venta de que, en vez de ticket impreso, pueda enviarse email a una dirección que proporcione el cliente
- 81 Arquitectura modular
- 82 Importación masiva de etiquetas vía Excel

MANTENIMIENTOS GENERALES

- 1 Gestión de usuarios
- 2 Gestión de permisos por roles, por usuarios, por pantallas.
- 3 Mantenimiento de Series
- 4 Mantenimiento de tipos de impuestos
- 5 Mantenimiento de Tratamiento de Impuestos
- 6 Mantenimiento de Bancos
- 7 Mantenimiento de Tipos de Efectos
- 8 Mantenimiento de Medios de Pago
- 9 Mantenimiento de Familias
- 10 Mantenimiento de Categorizaciones
- 11 Mantenimiento de Secciones
- 12 Mantenimiento de Unidades de Medida de Etiquetas
- 13 Mantenimiento de Artículos
- 14 Mantenimiento de Tiendas
- 15 Mantenimiento de Conceptos de Almacenes Regularización
- 16 Mantenimiento de Conceptos de Almacenes para Ventas
- 17 Mantenimiento de Conceptos de Almacenes para Compras
- 18 Mantenimiento de Clientes
- 19 Mantenimiento de Proveedores

MANTENIMIENTOS VENTAS

- 1 Mantenimiento de Tarifas
- 2 Mantenimiento de Promociones
- 3 Mantenimiento de Tipos de Portes
- 4 Mantenimiento Conceptos de Movimientos de Caja

MANTENIMIENTOS COMPRAS

- 1 Mantenimiento estado almacenes
- 2 Mantenimiento de proveedores

Nº FUNCIONALIDADES TPV RETAIL

- 1 Gestión de desgloses de artículos talla y color
- 2 Gestión de devoluciones
 - 1 Traspasos entre tiendas
 - 2 Impresión de etiquetas
 - 3 Gestión de colectivos

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 40 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4	Gestión de tarjetas
5	Gestión de Fidelizados
6	Posibilidad de identificación del cliente en el punto de venta
7	Posibilidad realización de promociones personalizadas
8	Maestro de artículos con foto
9	Visualización de la fotografía en la consulta de artículos y precios de costo y PVP.
10	Visualización solo de artículos activos en la consulta de artículos.
11	Controlar artículos no activos en aprovisionamientos.
12	Gestión de catálogo de artículos específicos por tiendas
13	Aviso de venta de artículo sin stock
14	Imposibilidad de venta de artículos inactivos
15	Solo posibilidad de venta de artículos categorizados
16	Impedir visualización pantalla de Edición de Línea en Consulta de Artículos
17	Informe de ventas por artículos, por clientes y por familias
18	Visualización de la fotografía en la solicitud de aprovisionamiento
19	Visualización de la fotografía durante la búsqueda del artículo en el campo ayuda
20	Visualización de la fotografía durante la consulta de artículos
21	Gestión de Tickets Simultáneos - Aparcar / desaparcar tickets
22	Posibilidad de elegir entre tickets o email a usuario
23	Posibilidad de que se imprima o no el ticket
24	Posibilidad de vender sin Stock
29	Anular tickets
30	Gestión de devoluciones
31	Gestión de formas de pago
32	Posibilidad de pagar con varias formas de pago en la misma compra.
33	Posibilidad conexión con balanzas
34	Gestión de Giftcards
35	Facturación por códigos, peso, lectura por escáner de códigos eans y por selección de artículos
por panel	
36	búsqueda de artículos por nombre, y por código de artículo
37	Gestión de apartados / consulta / introducir pagos / cancelar apartados / artículos vendidos
y pendientes	
38	Ticket regalo
39	Posibilidad de integración con dispositivos de gestión de monética
40	Posibilidad de integración con etiquetas electrónicas Pricer/ SES
41	Posibilidad de integraciones por web services o API REST
42	Posibilidad de integración con soluciones de RFID.
43	Posibilidad de integración con cartelería digital

FUNCIONALIDADES RESTAURACIÓN

- 1 Gestión de desgloses de artículos lote/fecha caducidad
- 2 Gestión de mesas
- 3 Gestión de mesas libres, ocupadas y reservadas.
- 4 Tarifas

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 41 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 5 Descripción libre en la venta de artículos.
- 6 Identificación del artículo por fotografía, color y descripción.
- 7 Identificación de camareros por password
- 8 Control de invitaciones.
- 9 Control de consumo de personal.
- 10 Control de número de comensales.
- 11 Control y edición de menús (menú del día, menú degustación, etc.).
- 12 Control y edición de fast-food, con creación de platos con diferentes componentes y precios al gusto del cliente (pizzas, burgers, etc.).
- 13 Posibilidad de efectuar cualquier tipo de combinado de 2 elementos.
- 14 Suplementos con importe por cada artículo. (Añadir patatas, ensalada, etc.)
- 15 Traspaso de cargos (o de toda la mesa) a otras mesas.
- 16 Información para impresora de cocina.
- 17 Reimpresión de comandas a cocina.
- 18 Gestión de clientes.
- 19 Emisión de tickets de barra, tickets de mesa y facturas de mesas.
- 20 Posibilidad de elegir entre tickets o email a usuario
- 21 Posibilidad de que se imprima o no el ticket
- 22 Precios y descuentos por cliente.
- 23 Facturas rectificativas.
- 24 10 formas de pago por terminal.
- 25 Impresión en ticket agrupada por departamentos y artículos.
- 26 Posibilidad de imprimir al final de factura 3 importes que son el resumen de los 26 platos consumidos. (Ej. Comidas, bebidas y postres).
- 27 Diseño de impresión totalmente configurable en los tickets, facturas y envíos a cocina.
- 28 Diferentes tipos de cobro por ticket y factura.
- 29 Nuevo concepto de recargo en facturas y por salones (terrazas, etc.)
- 30 Gestión de fidelización de clientes, puntos, tickets regalo y cobro en puntos regalo.
- 31 Informes de venta (caja, camareros, horas, invitaciones, etc.)
- 32 Posibilidad de trabajar con comandas digitales (móvil, tablet...)
- 33 Personalización de colores y botones de la interface
- 34 Aplicación automática de promociones al finalizar el pedido
- 35 Pago integrado en dispositivo de movilidad
- 36 Acciones rápidas con gestos en pantalla de mesas
- 37 Aplicación en caliente de actualización de catálogo en terminal
- 38 Desactivación de productos sin stock en pantalla
- 39 Posibilidad de pedidos a proveedor desde POS
- 40 Buscador rápido de referencias
- 41 Convertidor de productos single a menú
- 42 Cambios de orden de platos
- 43 Anotación rápida de artículos por códigos
- 44 Venta por código escaneado
- 45 Códigos promocionales sujetos a usos y fechas de aplicación
- 46 Conexión con cajones seguros automáticos
- 47 Integración con Agregadores (Just Eat, Glovo,...)

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 42 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



48	Integración con Riders
49	Avisos para confirmación de pedidos en QR y acumulación de productos
50	Código de pedido para asignación a cliente o dispositivo avisador

VALERIO DE DIEGO MONTES		02/06/2025 13:25:43	PÁGINA: 43 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwi4FrB6H5Vq4r2ctFbqddJW8LB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	