
**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL
CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE
ANDALUCÍA**


EXpte. : CONTR 2025 497226 (2025/001095)

Sección de Informática y Sistemas

1/16

Archivo: SI_25_014_PPT CANAL DE DENUNCIASv00r04.odt


FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 1 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7Elh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</p>	<p>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	---

ÍNDICE


1 INTRODUCCIÓN.....	4
2 ALCANCE DE LOS TRABAJOS.....	6
3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	7
3.1 Módulo para la gestión de usuarios y control de acceso.....	8
3.2 Módulo para la personalización de la organización.....	8
3.3 Gestión de documentación.....	8
3.4 Modelado de flujos de trabajo.....	9
3.5 Módulo de comunicaciones y notificaciones.....	9
3.6 Otros requisitos.....	10
4 CONDICIONES GENERALES.....	11
4.1 Medios materiales.....	11
4.2 Certificaciones exigidas al licitador.....	11
4.3 Instalación y puesta en marcha.....	11
4.4 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y penalizaciones.....	11
4.5 Accesibilidad.....	12
4.6 Metodología.....	13
4.7 Productos.....	13
4.8 Garantía.....	13
4.9 Lugar de realización de los trabajos.....	13
4.10 Propiedad del resultado de los trabajos.....	13
4.11 Información de base.....	14
4.12 Utilización de NAOS.....	14

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 2 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7Elh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

4.13 Confidencialidad de la información.....	14
4.14 Apertura de Datos.....	15
4.15 Apertura de Servicios.....	15
4.16 Tratamiento de Datos Personales.....	16
4.17 Seguridad.....	16

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 3 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7Elh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</p>	<p>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	---

1 INTRODUCCIÓN

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, en adelante AVRA, es una agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, dependiente de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda de la Junta de Andalucía. Su objeto está definido en el artículo 4 de sus Estatutos aprobados por Decreto 174/2016, de 15 de noviembre:

- La administración y gestión del patrimonio que constituye el parque de viviendas de Protección Oficial de Promoción Pública de Andalucía, así como los locales comerciales, los garajes vinculados o no a ellas y las edificaciones complementarias, cuya titularidad o gestión le sea cedida por el Consejo de Gobierno (Ley 8/1997, de 23 de Diciembre, Art. 68.1).
- Gestión, control y registro de las fianzas de los contratos de arrendamiento de vivienda y de uso distinto del de vivienda y de suministro correspondiente a los inmuebles sitios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- El ejercicio de cuantas actuaciones en materia de eficiencia energética de la edificación le sean atribuidas.
- El ejercicio de las funciones que le sean atribuidas en materia de fomento de alquiler de vivienda.
- La ejecución de los programas que, referidos a las actividades que guarden relación con su objeto, le sean encargados por la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio para asegurar el cumplimiento de la función social de la vivienda que establece la Ley 4 / 2013.


De conformidad con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, la Agencia debe disponer de un Sistema interno de información, como conjunto integrado constituido por un canal interno de comunicación de denuncias, y un procedimiento de gestión de la información.

La citada Ley 2/2023, de 20 de febrero deriva de la Directiva 2019/1937/UE, “Directiva Whistleblowing”, publicada con fecha 23 de octubre de 2019, cuyo objetivo era establecer unos parámetros comunes en la protección a las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión. Su finalidad es otorgar una protección adecuada frente a represalias a las personas físicas que informen sobre alguna de las acciones u omisiones contenidas en su artículo 2.

Según el artículo 13 de la Ley, todas las entidades que integran el sector público estarán obligadas a disponer de un Sistema interno de información. Su disposición transitoria segunda establece que las Administraciones, organismos, empresas y demás entidades están obligadas a contar con un Sistema interno de información.

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, como entidad del sector público, por tanto, tiene la obligación de implantar un **canal interno de comunicación de denuncias con protección al informante** en cumplimiento de la *Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las*

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 4 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7EIh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--


personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Dicha norma establece la obligatoriedad de todas las entidades públicas de disponer de un sistema interno de información.

La Ley establece la posibilidad de gestionar las recepciones de las informaciones a través de un tercero externo que, deberá cumplir con todas las garantías adecuadas de respeto de la independencia, la confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones, no pudiendo suponer un menoscabo de las garantías y requisitos que para dicho sistema establece la ley.

Dado, por tanto, la obligatoriedad de la implantación y su ejecución se hace necesaria la contratación del suministro de licencias de un software para gestionar el Sistema interno de información de denuncias conforme a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en la misma, a la mayor brevedad.

El presente documento establece los requisitos mínimos que deberán cumplir las propuestas presentadas por las empresas licitadoras.

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 5 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7Elh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

2 ALCANCE DE LOS TRABAJOS


El objeto del presente expediente de contratación es el **suministro de licencias de uso de un sistema de información para la puesta en marcha y gestión del canal interno de denuncias** de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía que permita el cumplimiento integro de la la normativa anteriormente referida.

Este sistema de información permitirá llevar a cabo las tareas principales recogidas en la normativa sobre protección de las personas informadoras, manteniendo la confidencialidad y seguridad exigidas.

A continuación se describen las características y funcionalidades que deberá cumplir el sistema de información ofertado por los licitadores que, en cualquier caso, deberá permitir la realización de las tareas recogidas en la normativa sobre protección de las personas informadoras, manteniendo la confidencialidad y seguridad exigidas.

La empresa licitadora deberá presentar la documentación relativa a las características del software y otros requisitos objeto de la contratación, así como una relación de las condiciones y cláusulas específicas establecidas por el fabricante respecto al uso de dichas licencias por parte de la Agencia.

	FERNANDO PUJOL CONEJO	30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 6 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7Elh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</p>	<p>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

En el presente apartado se describen las funcionalidades que proporcionan las suscripciones y servicios objeto del contrato.

El sistema permitirá el acceso de, al menos, **tres usuarios** con roles diferenciables en función de las necesidades de la Agencia en relación a la gestión del canal de denuncias. Se valorará que la solución proporcione el acceso a más usuarios sin coste adicional. El sistema deberá diferenciar los roles de usuario destinados a la administración de configuraciones de los orientados a la gestión de las solicitudes realizadas a través del canal.

El sistema deberá proporcionar la funcionalidad necesaria para cumplir con los requisitos legales establecidos para el canal de denuncias.


En cuanto al contenido y exigencias del Sistema, conforme al artículo 5 de la Ley, el Sistema interno de información, en cualquiera de sus fórmulas de gestión, deberá:

1. Permitir a todas las personas referidas en el artículo 3 comunicar información sobre las infracciones previstas en el artículo 2.
2. Estar diseñado, establecido y gestionado de una forma segura, de modo que se garantice la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.
3. Permitir la presentación de comunicaciones por escrito.
4. Integrar los distintos canales internos de información que pudieran establecerse dentro de la entidad.
5. Garantizar que las comunicaciones presentadas puedan tratarse de manera efectiva dentro de la correspondiente entidad u organismo con el objetivo de que el primero en conocer la posible irregularidad sea la propia entidad u organismo.
6. Ser independientes y aparecer diferenciados respecto de los sistemas internos de información de otras entidades u organismos.
7. Establecer las garantías para la protección de los informantes en el ámbito de la propia entidad u organismo, respetando, en todo caso, lo dispuesto en el artículo 9.

El sistema permitirá al informante en la propia comunicación de la denuncia indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones.

El sistema facilitará la presentación y posterior tramitación de comunicaciones anónimas.

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 7 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7Elh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</p>	<p>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

3.1 Módulo para la gestión de usuarios y control de acceso

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).

El sistema de información ofertado, permitirá la definición de los permisos de los usuarios a partir de unos roles que se puedan dar de alta. Al menos deberá contemplar los siguientes:

- Rol Administrador:
 - Podrá parametrizar y personalizar el canal de denuncias de la organización.
 - Gestionará el alta/baja/modificación de los usuarios con acceso a la plataforma.
 - Tendrá acceso a toda la información existente en el canal específico.
- Rol Gestor:
 - Podrá recibir y gestionar las solicitudes que se reciban a través de la plataforma.
 - Actualizar y modificar sus datos de usuario.


3.2 Módulo para la personalización de la organización

El sistema de información ofertado dispondrá de un panel de configuración para que el organismo pueda adaptar a su identidad corporativa a la apariencia del canal de denuncias, así como definir los parámetros relativos al clausulado de protección de datos y los datos de contacto.

3.3 Gestión de documentación

El sistema de información dispondrá de unas plantillas predefinidas para poder generar documentación firmable y editable a partir de los registros que se generen en la tramitación de una denuncia recibida por este canal.

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 8 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7EIh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</p>	<p>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

Entre ellas deberá ofrecer las siguientes:

- Política o estrategia que enuncie los principios generales en materia de Sistemas interno de información y defensa del informante y que sea debidamente publicitada en el seno de la entidad u organismo.
- Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas.

Guardará toda la documentación que se genere en la tramitación de una denuncia recibida, pudiéndose descargar la misma.

El sistema deberá permitir exportar toda la información de todos los registros (solicitudes) que se hayan recibido a través del mismo a un formato que sea editable y visualizable con los programas de ofimática de Microsoft y de herramientas de software libre.

El sistema permitirá la exportación de los expedientes abiertos y archivados a la finalización de la prestación de los servicios en un formato que sea importable en otras plataformas o que al menos permita su descarga por parte de las personas responsables en la Agencia.

3.4 Modelado de flujos de trabajo

Se requiere que el sistema de información permita definir flujos de trabajos con los roles asociados a los mismos.

Debe permitir el control de plazos para cada una de las fases de tramitación que se definan, así como definir la notificación de avisos cuando estén próximos los vencimientos que se hayan establecidos para cada fase de tramitación.

El sistema permitirá la reapertura de expedientes cerrados y/o archivados en los casos justificados que recoja la normativa que regula la funcionalidad del canal de denuncias.

3.5 Módulo de comunicaciones y notificaciones


El sistema de información incorporará un apartado de notificación por cada perfil de usuario para que pueda consultar las que tiene pendientes. Además, deberá permitir realizar las notificaciones por correo electrónico a la cuenta de correo que el usuario haya configurado en su perfil.

Se podrá configurar además para qué eventos que se produzcan en la plataforma sea necesario realizar una notificación por correo electrónico.

Permitirá consultar un historial de las notificaciones recibidas o realizadas.

Permitirá enviar mensajes a las personas que hayan realizado una solicitud con independencia de si la denuncia es anónima.

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 9 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7EIh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

3.6 Otros requisitos


El sistema de información deberá estar **alojado en la nube** y será responsabilidad del prestador del servicio aplicar las medidas de seguridad y toda la normativa sobre el tratamiento de datos confidenciales y personales que sea de aplicación, adaptándose además a las políticas y directivas de seguridad particulares de la Agencia.

Deberá realizar un **plan de formación a las personas usuarias** del sistema de información, que será gratuito durante la ejecución del contrato.

El contrato deberá contemplar un **servicio de asistencia técnica** durante la ejecución del contrato para las personas usuarias de la plataforma, el servicio deberá estar disponible en la modalidad de 8 x 5 (8 horas diarias, de 8.00h a 16.00h los días laborables). Las consultas podrán realizarse mediante mensajería instantánea, por teléfono o por correo electrónico.

La información almacenada estará protegida y securizada, será accesible sólo para aquellas personas que tienen los permisos adecuados de acceso y consulta.

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 10 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7EIh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</p>	<p>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

4 CONDICIONES GENERALES

4.1 Medios materiales

Los equipos necesarios para la prestación del suministro para la renovación de la suscripción de licencias correrán por cuenta del licitador. La Agencia facilitará al adjudicatario los mecanismos de acceso a las infraestructuras TIC que sean necesarias para la prestación de dichos servicios.

4.2 Certificaciones exigidas al licitador

El prestador del servicio debe tener vigente la certificación ISO 27001. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Debe disponer al menos de la certificación de conformidad para el ENS para sistemas de **NIVEL ALTO**.

4.3 Instalación y puesta en marcha

La configuración y parametrización del software así como el acceso por parte de los usuarios de la Agencia será responsabilidad de la empresa adjudicataria en la fase inicial de implantación.

Una vez realizada la puesta en marcha, los cambios de configuración y gestión de usuarios corresponderán a la Agencia.

4.4 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y penalizaciones

Para los servicios que llevan asociado el suministro objeto del presente contrato se establecen los siguientes tipos de peticiones:

- Consultas sobre la funcionalidad del software.

Se refiere a las dudas que tengan los usuarios con roles de administración o gestión de la plataforma en el uso de la misma.


- Incidencias relacionadas con el funcionamiento del software.

Se refiere a las incidencias que se produzcan en el uso de este software y que se deba a un mal funcionamiento del mismo.

Dentro de este grupo se tipificarán en función de la severidad de la incidencia, distinguiendo entre las siguientes:

- **Leve:** produce algún error que el usuario puede subsanar manualmente, pero permite seguir trabajando.
- **Grave:** produce errores en el funcionamiento de la aplicación que el usuario no puede subsanar de forma manual.

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 11 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7Elh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</p>	<p>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

- **Muy grave:** los errores de la aplicación impiden su uso.

En función de la clasificación de las incidencias se establecen los siguientes tiempos de respuesta, con el porcentaje de cumplimiento para cada uno de ellos, así como las penalizaciones que se aplicarán en su caso a la garantía del suministro.

Acción o elemento comprometido para su ejecución o entrega	Severidad	Tiempo de Respuesta
Consultas sobre la funcionalidad del software	-	8h. desde la notificación de la misma
Incidencias relacionadas con el funcionamiento del software	Leve	8h. desde la notificación de la misma
	Grave	4h. desde su notificación
	Muy Grave	2h. desde su notificación

Los tiempos de respuesta indicados se cuentan dentro del horario de atención establecido, siendo de 8 horas los días laborables en horario de 8:00h a las 16.00h.


4.5 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.

VERIFICACIÓN	FERNANDO PUJOL CONEJO NJyGw8se2QMe5yvu7Elh43fKX84leL	30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 12 / 16
		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</p>	<p>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

4.6 Metodología

Los trabajos a realizar se adaptarán en su caso al Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA) y a MÉTRICA versión 3 en la medida de lo posible. Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por 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/servicios/madeja/> donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

En particular, los servicios objeto del presente contrato se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y las establecidas para la gestión de proyectos por las guías PMBOK y el PMI así como metodologías ágiles que sean de aplicación a un servicio de estas características.

4.7 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.

Para la documentación generada para la resolución de incidencias y problemas se utilizará preferentemente el sistema de seguimiento de tickets de AVRA. Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados, manuales, procedimientos, informes o procedimientos desarrollados para la realización del mismo, se adecuarán en la medida de lo posible, a las directrices técnicas especificadas por AVRA y complementará la base de datos de procedimientos de la Agencia. En general, toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-1:2005). La documentación podrá ser entregada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso del Responsable del contrato de la Agencia.

4.8 Garantía

Se establece un plazo de garantía de tres (3) meses.


4.9 Lugar de realización de los trabajos

El Responsable del contrato determinará el lugar más conveniente para la realización de los trabajos en función de la naturaleza de los mismos en cada caso.

4.10 Propiedad del resultado de los trabajos

Todos los documentos y trabajos realizados, a excepción de los que estén protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual, serán propiedad de la Junta de Andalucía, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 13 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7E1h43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</p>	<p>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de la Junta de Andalucía.

4.11 Información de base

Se facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información necesite relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione 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 AVRA.

4.12 Utilización de NAOS

Si la Agencia así lo decidiera durante el plazo de ejecución del contrato, en el marco de esta contratación, el adjudicatario utilizará la herramienta NAOS (Service Desk Corporativo) desarrollada bajo las directrices de la Junta de Andalucía como sistema de información para la gestión de los Servicios TI en lugar de la herramienta de Service Desk que hasta la fecha se estuviere empleando.

Toda la información relativa a dicho sistema de información se encuentra disponible en el Repositorio de Software de la Junta de Andalucía:

<http://www.juntadeandalucia.es/repositorio/usuario/listado/fichacompleta.jsf?idProyecto=669>

4.13 Confidencialidad de la información


El adjudicatario se obliga a guardar el debido sigilo profesional de cuanta información tenga conocimiento para cumplimiento del presente suministro, tratará los datos conforme a las instrucciones de esta Agencia y no los aplicará o utilizará con fin distinto, ni los comunicará o cederá, ni siquiera para su conservación a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo 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 (Reglamento General de Protección de Datos).

De igual modo, el adjudicatario se compromete a no conservar copia alguna de información personal, y destruir o devolver por tanto los datos facilitados por esta Agencia, una vez finalizada la vigencia del presente suministro. Cuando, por el contrario, el cumplimiento del objeto del suministro no requiera el acceso por parte del adjudicatario a datos de carácter personal, se prohíbe expresamente dicho acceso y, si por cualquier causa tuviere lugar, se establece la obligación de secreto respecto a los datos que se hubieran podido conocer con ocasión de su ejecución.

Respecto a la protección datos personales, el apartado 4 del artículo 6 establece que el tercero externo que gestione el Sistema tendrá la consideración de encargado del tratamiento a efectos de la legislación sobre protección de datos personales. Debiéndose regir el tratamiento por el acto o contrato al que se refiere el artículo 28.3 del Reglamento (UE).

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 14 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7E1h43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

4.14 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 la información pública.

Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

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

4.15 Apertura de Servicios

Las ofertas presentadas deberán estar orientadas a la estrategia “APIFirst”, 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.

4.16 Tratamiento de Datos Personales

En el marco del 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, en adelante RGPD) y conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la empresa contratista ostenta la condición de Encargado del Tratamiento, entendido como la persona jurídica que opera por cuenta de

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 15 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7EIh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 <p>Junta de Andalucía</p>	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DEL CANAL INTERNO DE DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA</p>	<p>Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda</p> <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</p>
---	--	--

la Agencia, siendo esta última, como Responsable del Fichero, la que decide sobre la finalidad y el uso de la información a la que tiene acceso la empresa contratista, ya sea esta información facilitada de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya esté contenida en documentos, anexos, o en la información complementaria que proporcione la Agencia.

En el caso de que la empresa contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente acuerdo, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

La empresa contratista responderá, asimismo, de cualesquiera reclamaciones, daños y/o perjuicios y/o sanciones sean impuestas o resulten, ya deriven de particulares, ya deriven de los correspondientes órganos administrativos y/o judiciales, con ocasión de acciones y/u omisiones que le sean imputables en su condición de Encargado del Tratamiento y/o derivadas del incumplimiento, en todo o en parte, de este apartado.

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

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad **ALTA** conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS. 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 recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el contratista de seguridad deberá designar un POC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de Ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio. Dicho POC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al CSIRT (centro de respuesta a incidentes de Ciberseguridad) autonómico Andalucía CERT a través de la persona Responsable de Seguridad TIC del organismo contratante.

Jefe de Sección de Sistemas

FERNANDO PUJOL CONEJO		30/10/2025 10:23:19	PÁGINA: 16 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw8se2QMe5yvu7EIh43fKX84leL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	