

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE ANDALUCÍA EMPRENDE, FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA, M.P. PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA SISTEMAS DE INDICADORES Y CUADROS DE MANDOS.


Expediente: 2026/037

Título: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA SISTEMAS DE INDICADORES Y CUADROS DE MANDO DE ANDALUCÍA EMPRENDE

Localidad: Sevilla


Código NUTS del lugar principal de ejecución: ES61-Andalucía

Código CPV: 72266000-7 Servicios de consultoría en software

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EBMD45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 1/15	

ÍNDICE:

1.	ANTECEDENTES	3
2.	OBJETO DEL PLIEGO	3
3.	ALCANCE DEL PROYECTO	3
4.	EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO	5
4.1.	Fases del proyecto.....	5
4.2.	Equipo de trabajo	5
5.	PLAN DE TRABAJO	5
6.	ENTREGABLES.....	6
7.	ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO Y REQUISITOS PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	6
8.	PLAZO DE EJECUCIÓN.....	6
9.	OTRAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	7
10.	OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	7
11.	CONDICIONES.....	7

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EBMD45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 2/15	

1. ANTECEDENTES

Ante el inicio de la puesta en marcha en el ejercicio 2025 por Andalucía Emprende de una administración data driven, donde la toma de decisiones se apoya en la cultura de datos como eje central de estrategias, programas y actuaciones, y con la puesta en marcha de una serie de sistemas de indicadores relacionados con el emprendimiento en Andalucía desarrollados con la herramienta Microsoft Power BI, se pretende continuar en esta línea de trabajo.

Se ha optado por el uso de Power BI porque es la tecnología más adecuada para optimizar la información, la capacidad de análisis de datos y la visualización de los mismos. Además, este tipo de tecnología es una solución altamente escalable y con actualizaciones frecuentes.

A finales de 2025, Andalucía Emprende, publicó oficialmente uno de estos sistemas de indicadores, concretamente, SIDEA-Sistema Inteligente de Indicadores de Emprendimiento de Andalucía, integrado como actividad estadística de la Consejería de Universidad, Investigación e Innovación en el Programa Estadístico y Cartográfico 2026 del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA).

2. OBJETO DEL PLIEGO


El objeto del pliego consiste en la contratación de los servicios de soporte técnico para los sistemas de indicadores y cuadros de mandos de Andalucía Emprende desarrollados con tecnología Microsoft Power BI en las condiciones que determine este pliego de prescripciones técnicas y de acuerdo con las directrices del responsable del contrato.

3. ALCANCE DEL PROYECTO

El proceso en este tipo de sistemas se lleva a cabo mediante los denominados flujos de datos o Dataflows disponibles en Power BI Service, que permite extraer, transformar y cargar datos (ETL) en la nube utilizando Power Query. Estos Dataflows son una herramienta clave para preparar y gestionar datos en proyectos de análisis, ya que simplifican la centralización de datos de diversas fuentes antes de su uso en los modelos de Power BI.

Estas herramientas requieren de un servicio de soporte técnico, que responda en tiempo y forma al correcto funcionamiento de la automatización de sus datos, que garantice la correcta instalación, configuración y actualización de los Dataflows en el alojamiento de los sistemas de indicadores de Andalucía Emprende, para que en todo momento estén actualizados conforme a sus fuentes oficiales.

Además, con dicho soporte técnico se pretende que los sistemas de indicadores, de publicación abierta, ofrezca una información veraz y actualizada a la ciudadanía con las máximas garantías.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHBM45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 3/15	

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá prestar el soporte técnico necesario en todos aquellos sistemas de indicadores implantados por Andalucía Emprende bajo la tecnología de Microsoft Power BI, garantizando el correcto funcionamiento de los mismos, así como asesorar en el aprovechamiento de todas sus prestaciones, tales como modelado de datos, visualización interactiva y automatización de los flujos de datos.

El servicio de soporte técnico para sistemas de indicadores y cuadros de mando de Andalucía Emprende, conlleva los siguientes servicios demandados:

1. Mantenimiento correctivo

Servicios de soporte orientado a la resolución de fallos, errores o mal funcionamiento en los informes, paneles, flujos de datos y conexiones existentes;

- Depuración de errores en fórmulas DAX y consultas Power Query.
- Resolución de incidencias en la actualización de datos.
- Restauración de servicios tras caídas o pérdida de conectividad con las fuentes origen.
- Soporte en la gestión de datos históricos y mantenimiento de los mismos.

2. Mantenimiento preventivo y proactivo


Servicios destinados a evitar futuras incidencias y asegurar el rendimiento óptimo del sistema;

- Monitorización del uso de capacidades y almacenamiento en el Tenant de Power BI.
- Revisión periódica de la seguridad y permisos (RLS – Row Level Security).
- Soporte en los procesos para el correcto funcionamiento de Dataflows o Flujos de datos disponibles en Power BI Service.
- Optimización de modelos de datos para reducir tiempos de carga.
- Soporte en la arquitectura de los sistemas de indicadores implantados que garanticen una gestión eficiente de los datos.
- Revisión periódica en los orígenes de los datos, bien sean APIs externas o ficheros de carácter interno utilizados por Andalucía Emprende.
- Mantenimiento en los modelos semánticos desarrollados en Power BI.
- Soporte en visualizaciones y diccionario de datos.
- Soporte en la gestión de datos históricos y mantenimiento de los mismos.

3. Mantenimiento Evolutivo y Consultoría

Desarrollo de nuevas funcionalidades y mejora de las existentes;

- Diseño y creación de nuevos cuadros de mandos e indicadores
- Integración de nuevas fuentes de datos (APIs, Sharepoint, etc.)
- Integración de diferentes sistemas de indicadores realizados con Microsoft Power BI.
- Asesoramiento sobre nuevas licencias, funcionalidades de Microsoft Fabric o IA aplicada a Power BI.
- Soporte para el análisis de métricas de los sistemas de indicadores publicados en la web de Andalucía Emprende.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHBMd45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 4/15	

- Soporte para optimizar las descargas de datos en formato accesible para usuarios externos.

4. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

4.1. Fases del proyecto

La ejecución del servicio se materializará siguiendo las siguientes fases:

FASES	RESPONSABLE
Detección y traslado del soporte requerido	Andalucía Emprende
Alcance y valoración del servicio demandado / Propuestas de mejora en los sistemas de indicadores	Empresa adjudicataria
Aceptación del soporte propuesto	Andalucía Emprende
Desarrollo del servicio	Empresa adjudicataria
Comprobación y validación del soporte realizado	Andalucía Emprende
Facturación trimestral horas empleadas	Empresa adjudicataria

4.2. Equipo de trabajo

Se propone un equipo de trabajo compuesto por personal técnico por parte de AEFPA, la empresa adjudicataria aportará un equipo de trabajo integrado, al menos, por un consultor digital y un especialista de datos.

Además, del equipo de trabajo, al menos un integrante ha de acreditar el nivel 3 del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES 3)

5. PLAN DE TRABAJO

Se prevé necesarias un total de **192 horas** de soporte distribuidas en los siguientes perfiles técnicos:

Perfil	Nº horas
Consultor digital	140
Especialista de datos	52

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHBM45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 5/15	

Los tiempos máximos de respuestas de atención y solución por parte de la empresa adjudicataria se establece en:

- Normal: respuesta en 8 horas y solución en 72 horas.
- Urgente: respuesta en 6 horas y solución en 48 horas.
- Muy urgente: respuesta en 4 horas y solución en 24 horas.
- Crítica: respuesta en 2 horas y solución en 8 horas.

Asimismo, se establece como mínimo un horario de atención desde las 8 h hasta las 15 h.

Los servicios serán aceptados trimestralmente, previa validación del responsable del contrato por parte de Andalucía Emprende.

6. ENTREGABLES

De cara a realizar un seguimiento adecuado del progreso, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Andalucía Emprende:

- **Informe trimestral de actividad:** con resumen de incidencias, servicios realizados y horas consumidas.
- **Dashboards e informes** propuestos de aquellas mejoras propuestas de los sistemas de indicadores para su valoración y análisis por parte de Andalucía Emprende.
- **Actas de reuniones de seguimiento:** con periodicidad mensual o a demanda de Andalucía Emprende.
- **Actas de recepciones trimestrales/final con los servicios realizados y horas consumidas por perfiles profesionales y facturas,** una vez validado los servicios por Andalucía Emprende.

7. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO Y REQUISITOS PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Andalucía Emprende designará un director del proyecto, que será el máximo responsable del mismo, y quién deberá emitir, en su caso, la conformidad trimestral y final de recepción de los servicios, y a un técnico que será el encargado de la supervisión del desarrollo del proyecto, siendo el interlocutor por parte de Andalucía Emprende con la empresa adjudicataria.

En cuanto a los medios personales para la prestación de los servicios, la empresa adjudicataria aportará el equipo de trabajo necesario para la realización de los servicios demandados en el presente pliego. En dicho equipo de trabajo, deberá haber una persona responsable que actúe como interlocutora entre la empresa adjudicataria y Andalucía Emprende.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución es desde la fecha de firma del contrato hasta la ejecución total de las horas de soporte objeto del contrato, como máximo hasta el **30 de junio de 2027**.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHbMD45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 6/15	

9. OTRAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- Todos los documentos generados deberán incluir la perspectiva de género.
- Se deberá respetar en todo momento las normas establecidas en el Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Andalucía Emprende, se reserva el derecho de realizar las sugerencias y/o modificaciones que estime oportuna sobre cualquiera de los elementos producidos y metodologías aplicadas para el mejor logro de los objetivos perseguidos.
- El presente Pliego se considera de mínimos pudiendo la empresa licitadora mejorar lo solicitado en cualquiera de los puntos descritos.

10. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La entidad adjudicataria está obligada a ceder sin limitación alguna el uso y explotación de todos aquellos elementos que se hayan incorporado a la materialización definitiva de los entregables, sean de la naturaleza que sean, sin que pueda reivindicarse frente Andalucía Emprende ninguna clase de propiedad intelectual. En todo caso, los derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad sobre los entregables (a excepción de aquellos contenidos del mismo sobre los que ya exista un derecho y/o propiedad establecidos) pertenecen exclusivamente a Andalucía Emprende.


11. CONDICIONES

11.1 Esquema nacional de seguridad

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

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

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHbMD45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 7/15	

Se atenderá también a la normativa interna de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, M.P. 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.ccn-cert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

Al tratarse de un hosting y, por tanto, se ubicará en la nube, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos por encima de los términos genéricos de servicio del proveedor, y en el caso de que estos no sean suficientes, se debe contemplar al conjunto de medidas del Anexo II del ENS relativas a los servicios externos <https://www.ccn-cert.cni.es/series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad/541-ccnstic-823-seguridad-en-entornos-cloud/file.html>.

11.2 Propiedad intelectual del resultado 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 servicio serán propiedad de AEFPA, 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 suministro 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 AEFPA. 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 AEFPA.

11.3 Lugar de realización

En general el presente proyecto se podrá prestar de forma remota, pero por petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en las instalaciones o edificios de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, M.P. u otras instalaciones en las que Andalucía Emprende organice actos públicos de presentación de los sistemas de indicadores objeto de soporte del presente procedimiento.

11.4 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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHBMd45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 8/15	

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.

11.5 Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos

En el caso de que el sistema realice el tratamiento de datos personales

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 311/2022, de 3 de mayo. 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).

En cualquier caso

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del 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, de modificación del 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, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quien recibe derechos de acceso y de que tipo son estos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización, de acuerdo a las consideraciones establecidas en el anexo II del ENS.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHBM45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 9/15	

provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

11.6 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

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

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


11.7 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.

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.

11.8 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 estos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHbMD45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 10/15	

11.9 Cláusula sobre 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 EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) 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.

11.10 Normativa aplicable en materia de protección de datos


Si el objeto de la prestación contenida en el contrato objeto de licitación exigiera el tratamiento de datos personales, se estará a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)-con especial incidencia a lo preceptuado en su Disposición adicional primera)-ya la restante normativa que resulte de aplicación, así como, cuando corresponda, y a lo establecido en el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, que resultarán de aplicación a la ENTIDAD ADJUDICATARIA y a sus posibles subcontrataciones, durante toda la vigencia del contrato, independientemente de la ubicación de los sistemas implicados en la prestación de los servicios.

La finalidad del tratamiento de los datos personales por parte de la ENTIDAD ADJUDICATARIA será la de la prestación de los servicios comprendidos en el contrato. El uso de los datos personales para finalidades distintas a las anteriormente indicadas supondrá un incumplimiento por parte de la ENTIDAD ADJUDICATARIA, lo que podrá dar lugar a la resolución del contrato.

11.11 Declaración de ubicación

Tal y como se establece en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, considerando la naturaleza del servicio, la ENTIDAD ADJUDICATARIA deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio, contemplando todas las actividades implicadas, tales como recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión.

Es necesario que la ENTIDAD ADJUDICATARIA identifique a todas las entidades subcontratadas que participarán en la ejecución de los servicios objeto de la licitación, tanto en la oferta presentada como durante la vigencia del contrato, debiendo identificarla ubicación y los

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHBM45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 11/15	

servicios concretos prestados por cada una de ellas. La subcontratación quedará en todo caso sometida a las disposiciones contenidas en la normativa de protección de datos sin excepción.

Se considerarán a todos los efectos, las limitaciones establecidas en la normativa de protección de datos relativas a transferencias internacionales de datos, siendo condición esencial el cumplimiento de tales previsiones, que se extenderán a las entidades subcontratadas. Esta obligación se considera esencial al contrato y se mantendrá durante toda la vigencia del mismo.

Cualquier modificación a lo largo del contrato relativa a las exigencias establecidas en el presente apartado, deberá ser comunicada sin dilación, a la ENTIDAD CONTRATANTE.

11.12 Cláusulas para los Sistemas de Información relacionados con Administración Electrónica

11.12.1 Cláusula de 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, y lo dispuesto en su artículo 75.2, y de la promoción de la aplicación del principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes que se realicen a través de redes abiertas de telecomunicación, de acuerdo con el artículo 5.4 del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).


Para ello se considerará 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) disponible en la siguiente dirección: <https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion>

11.12.2 Cláusula para la 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>

11.12.3 Cláusula sobre el 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:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHBM45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 12/15	

<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.

11.12.4 Carpeta ciudadana.

El sistema deberá integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos, de acuerdo con el contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

11.12.5 Cláusula sobre la 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

11.13 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>

11.14 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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHBMd45BCKUTWkyKNTY6R4R	PÁG. 13/15	

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.

11.15 Cláusula sobre Apertura de Servicios.

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

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

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


11.16 Garantía

La garantía de los servicios objeto del presente servicio estará vigente durante todo el periodo que dure el contrato, y hasta un mínimo de **3 meses** una vez finalizado el contrato, o, en su caso, hasta el plazo adicional ofrecido por la empresa adjudicataria, según el apartado 4 del punto 8.B de los Criterios de Adjudicación del Anexo I del PCAP.

La empresa adjudicataria deberá garantizar todos los servicios derivados de la presente contratación, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas e imputables a la empresa adjudicataria si así lo solicita la persona responsable del contrato.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los sistemas de indicadores, o que se descubran mediante pruebas u otros medios, así como la terminación de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

La empresa adjudicataria proporcionará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico al que poder comunicar las incidencias. La respuesta ante una solicitud por fallo en los productos obtenidos durante la ejecución del contrato se realizará, conforme a lo establecido en el apartado cinco.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHBMd45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 14/15	

11.17 Prevención de Riesgos Laborales

La empresa adjudicataria, en su caso, 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 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.

Obligaciones del empresario

El empresario tiene la obligación de garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores en el trabajo. Para ello, debe llevar a cabo una evaluación de los riesgos laborales a los que están expuestos sus trabajadores y adoptar las medidas preventivas necesarias para eliminar o reducir dichos riesgos.


Las medidas preventivas que debe adoptar el empresario deben incluir, entre otras:

- Formación e información: Los trabajadores deben recibir formación e información sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y sobre las medidas preventivas que deben adoptar.
- Vigilancia de la salud: El empresario debe realizar una vigilancia de la salud de sus trabajadores para detectar precozmente los efectos de los riesgos laborales.
- Equipos de protección individual: El empresario debe proporcionar a sus trabajadores los EPI necesarios para protegerse de los riesgos laborales.
- Organización del trabajo: El empresario debe organizar el trabajo de forma que se minimicen los riesgos laborales.
- Medidas de coordinación de actividades empresariales según artículo 24 de la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y RD 171/2004 por el que se desarrolla dicho artículo.

Obligaciones de los trabajadores

Los trabajadores también tienen la obligación de colaborar en la prevención de riesgos laborales. Para ello, deben:

- Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.
- Cumplir las normas de prevención de riesgos laborales establecidas por la empresa.
- Utilizar correctamente los EPI.
- Informar a la empresa de los riesgos laborales que detecten.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	06/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmH3EHbMD45BCKUTWKYKNTY6R4R	PÁG. 15/15	