

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA AL SISTEMA DE GESTIÓN  
EMPRESARIAL SAP ERP DE RTVA**

**1. Objeto**

El objeto de este documento es establecer las condiciones técnicas que regirán la determinación de las tarifas para la contratación de los servicios de consultoría, atención a usuarios, soporte predictivo, resolución de incidencias y control de calidad del software ERP de SAP instalado en la RTVA y CSRTV.

**2.- Ámbito de aplicación del objeto de la contratación**

Las tarifas se aplicarán a la realización de los trabajos necesarios para la actualización, mejora y adaptación continua al negocio de los procesos de gestión económico-financiero, de la cadena de suministro y de recursos humanos. También comprenderá la atención a usuarios e incidencias relacionados con la utilización de los procesos financieros (SAP Financials FI-CO), de compras y cadena de suministro (SAP MM), mantenimiento de planta (SAP-PM) y de gestión de personal y RR.HH. (SAP HR) incluidos en el sistema de gestión empresarial SAP ERP de RTVA. Además de la administración del sistema básico BC y la BD SAP HANA 2.0.

**3. Situación actual**

El sistema de gestión empresarial de RTVA se entiende como el conjunto de servidores, unidades de almacenamiento, licencias de software, aplicaciones, bases de datos, documentos, configuraciones de software y usuarios que, integrados, soportan los procesos de gestión de la Agencia Pública Empresarial (RTVA) y de su sociedad filial Canal Sur Radio y Televisión, S.A.

**3.1 Arquitectura de servidores, almacenamiento**

El sistema de gestión empresarial de la RTVA está instalado sobre servidores Fujitsu con sistema operativo SuSE SLES 12 for SAP SP05.

La base de datos es SAP HANA 2.00.059 05 SP5.

Servidores de Base de Datos (HANA)

2 x Fujitsu Primergy RX 4770 M3 (Scale-up)

2 x CPU Intel Xeon E7

768 GB RAM

Almacenamiento (en replicación)

2 x Fujitsu Eternus JX40 S2

4 x SSD (MLC SAS 12G 10DWD 400 GB 2.5

4 x HD SAS 2.5" 300 GB 15 k rpm SAS, 12G

8 x HD 2.5" 1.8 TB 10 k rpm SAS, 12G

Servidores de aplicación (virtualizados)

3 x Fujitsu Primergy RX 2530 M4

2 x CPU Intel Xeon Silver

128 GB RAM

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 1 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Los servidores de aplicación (SAP ERP y Solution Manager) se encuentran virtualizados mediante VMWare Essential Plus.

### 3.2 Software de aplicación y base de datos

El sistema de gestión empresarial de RTVA está soportado actualmente por el ERP de SAP con los siguientes componentes y versiones:

SAP ERP 6.08 Kernel 7.53 UNICODE (sólo Stack ABAP). Con Nivel de Kernel 753 nivel patch 1300 y los siguientes niveles de parche:

- SAP\_BASIS: 0029
- SAP\_ABA: 0029
- SAP\_APPL: 0022
- SAP\_HR: 0133

Base de Datos SAP HANA 2.0. Se dispone de una instalación SAP Solution Manager 7.2.

Otros componentes del sistema:

- SAP Business Connector 4.7 (para el sistema de control de acceso SPEC)
- Sistema de gestión documental Invesdoc (ArchiveLink)
- Conexiones con terminales e impresoras Zebra del sistema RFID.

#### Áreas Funcionales SAP

- Área de Personal (ERP HCM)
  - o Administración de Personal / Organización – PA, OM.
  - o Nómina – PY.
  - o Gestión de Tiempos – PT.
  - o Desarrollo de Personal / Planificación – PD, PA
- Área Económico-Financiera (SAP Financials y SAP SCM)
  - o Finanzas (FI)
  - o Contabilidad General (GL)
  - o Cuentas a Pagar (AP)
  - o Cuentas a Cobrar (AR)
  - o Activos Fijos (AA)
  - o Gestión inversiones (IM)
  - o Gastos de viaje (GV)
  - o Control de costes (CO)
  - o Logística (MM)
  - o Mantenimiento de Planta (PM)
  - o Proyectos (PS)

#### Interfaces:

- Conexión con SPEC Manager (Control de presencia) a través de Business Connector 4.7.
- Conexión del software de gestión documental INVESDOC versión 11 a través de ArchiveLink con (FI) documento contable, (MM) Solicitudes de Pedido, (HR) Expediente del Empleado.
- SAP PM ® RFID (Dispositivos Zebra)

#### Desarrollos a medidas por módulo

##### Módulo N° Desarrollos

FI	133
CO	36

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 2 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

MM 60

HR 294

Procedimientos

La operativa de los usuarios en SAP está documentada en un total de 715 procedimientos que están distribuidos por módulos SAP de la siguiente forma:

- AA 20
- CO 55
- FI 140
- MM 400
- HCM 85
- IM 15

**4. Descripción de los servicios de consultoría y otros servicios para el ERP de SAP**

El contrato determinará las tarifas por jornada de técnicos (Gestor de proyecto, Analista de negocio, Analista de Sistemas y Desarrollador) para la prestación de los servicios de consultoría, atención a usuarios, soporte predictivo, resolución de incidencias y control de calidad del software ERP de SAP y los acuerdos de nivel de servicio detallados a continuación.

**4.1 Consultoría SAP**

La empresa adjudicataria realizará los trabajos de consultoría y desarrollo necesarios para cumplir los acuerdos de nivel de servicio que se detallan en los párrafos siguientes, así como analizar y, en su caso, poner en marcha los cambios que RTVA le solicite en los procesos de gestión afectados por los módulos económico-financieros y de recursos humanos de SAP ERP con el fin de:

- o Adaptar los procesos del sistema a necesidades del negocio.
- o Mejorar la operativa de los mismos.
- o Actualizar el software.

En un plazo no superior a 5 días laborables desde que la persona responsable de RTVA entregue la solicitud a la empresa adjudicataria para realizar un cambio en el sistema, esta queda obligada a elaborar un documento en el que refleje la solución técnica y la valoración de recursos necesarios para su ejecución. Por la complejidad que pueda suponer elaborar esta solución a algunas de estas solicitudes, RTVA admitirá hasta una jornada de consultor para la elaboración de dicha solución.

A partir de la fecha en la que RTVA aprueba la propuesta de solución presentada por la empresa seleccionada y defina su prioridad, esta ejecutará la tarea correspondiente en los términos aprobados comenzando, como mínimo, de conformidad con el siguiente acuerdo nivel de servicio:

- o Prioridad alta: en un plazo máximo de 5 días.
- o Prioridad media: en un plazo máximo de 15 días.
- o Prioridad baja: en un plazo a propuesta de RTVA.

En los casos en los que la duración de los trabajos o la concurrencia simultánea de más de uno impida la ejecución en los plazos previstos, RTVA priorizará su ejecución y comunicará a la empresa adjudicataria el orden y plazo de los mismos.

Si la complejidad de la tarea requiriese plazos de ejecución amplios o su coste fuese muy elevado a juicio de RTVA, esta se reserva el derecho de aprobarla y, en su caso, podrá contratarla libremente con un tercero, sin que tal supuesto pueda determinar derecho o indemnización de clase alguna para la empresa adjudicataria.

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 3 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Se valorarán, dentro de los criterios sujetos a juicios de valor, las mejoras en los acuerdos de nivel de servicio que superen las condiciones mínimas solicitadas.

A petición de RTVA, la empresa adjudicataria efectuará un seguimiento periódico de la explotación del sistema y propondrá cambios para incorporar las mejoras o utilidades que aporte el software de SAP al respecto. RTVA analizará estas propuestas y, en su caso, solicitará su realización a la empresa adjudicataria.

#### 4.2 Resolución de incidencias y soporte predictivo

La empresa adjudicataria adaptará y realizará los ajustes necesarios (*SPAU / SPDD*) sobre los objetos implicados tras la aplicación de los *Support Packages* de SAP; igualmente realizará las modificaciones resultantes de la aplicación de notas OSS de SAP.

Las incidencias que aparezcan en la explotación diaria del sistema serán comunicadas por RTVA a la empresa seleccionada para su resolución y respondidas por la empresa seleccionada con los acuerdos de nivel de servicio que se detallan en los párrafos siguientes.

Si la resolución de la incidencia es urgente porque afecte al funcionamiento general del sistema o así sea considerado por RTVA y si es notificada antes de las 12 de la mañana de un día no festivo, debe ser atendida presencialmente en el mismo día y antes de las 15:00 horas, en otros casos antes de las 10:00 horas del primer día laborable siguiente a la notificación.

En las incidencias no tipificadas en el párrafo anterior, la empresa seleccionada responderá en un plazo no superior a 2 días con la solución técnica y la cuantificación de recursos técnicos y humanos necesarios para su resolución. Una vez aprobada por RTVA la solución propuesta, la empresa adjudicataria quedará obligada a ejecutarla, comenzando como mínimo:

- o Al día siguiente, si la prioridad es ALTA.
- o En un plazo inferior a quince días si la prioridad es MEDIA.
- o En un plazo acordado entre RTVA y la empresa adjudicataria o en un plazo máximo de dos (2) meses, si la prioridad es BAJA.

Se valorarán, como criterios sujeto a juicios de valor, las mejoras en los acuerdos de nivel de servicio que superen las condiciones mínimas solicitadas.

#### 4.3 Atención a usuarios

La empresa adjudicataria prestará un servicio de atención a usuarios durante un número de jornadas al mes (exceptuando los periodos vacacionales de agosto y diciembre) solicitadas por RTVA de acuerdo con sus necesidades y en horario de 8:00 a 16:00 horas. En esta franja horaria se atenderán las llamadas o correos electrónicos enviados por cualquiera de los 200 usuarios SAP de RTVA relacionadas con dudas e incidencias en la explotación de los procedimientos implantados.

Para ello la empresa adjudicataria asignará una persona con perfil de consultor certificado en alguno de los módulos de SAP operativos en RTVA y con el conocimiento suficiente de su parametrización. La sustitución de esta persona deberá ser comunicada a RTVA indicando el nuevo perfil profesional, que deberá cumplir con los requerimientos exigidos entre los criterios de solvencia técnica.

Cada petición se registrará con los datos de usuario, fecha y hora, motivo y solución aportada y se informará en el resumen mensual de seguimiento del contrato que se detalla en el párrafo siguiente. Se valorará también dentro de los criterios sujetos a juicios de valor que la empresa seleccionada oferte servicios añadidos para la prestación, seguimiento y gestión del servicio (software, metodología, ...) sin coste adicional para RTVA.

El coste de este servicio se facturará mensualmente de acuerdo con las tarifas ofertadas según perfil y el total de tiempo consumido.

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 4 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

#### 4.4 Gestión, seguimiento del servicio y control de calidad

Al menos con una periodicidad mensual y en los cinco (5) primeros días de cada mes (exceptuando agosto) la empresa adjudicataria presentará a RTVA un resumen mensual de seguimiento del contrato con las incidencias y mejoras registradas durante el mes anterior (de julio y agosto en la reunión de septiembre), indicando para cada una el estado (informada, en tratamiento o resuelta), los trabajos realizados, los recursos empleados y los cambios introducidos en el sistema. Cada uno de estos cambios deberá realizarse de acuerdo con la metodología SAP Activate. El coste de esta tarea de control se incorporará al resumen mensual y, en ningún caso, superará el coste de una jornada de jefe de proyecto.

Para las tareas de seguimiento y control de calidad, la empresa seleccionada dedicará una persona con categoría de jefe de proyecto y los trabajos se realizarán en las instalaciones de RTVA en el área metropolitana de Sevilla. Esta tarea se incluirá en el informe mensual de seguimiento del contrato y se facturará de acuerdo a su coste.

Además, se valorará como criterio sujeto a fórmulas que las empresas incluyan en su oferta jornadas de Gestor de Proyectos para servicios de control de calidad basados en recomendaciones ITIL para la gestión de incidencias, problemas y cambios sin coste adicional para RTVA.

#### 5. Método de trabajo y cualificación

Para la ejecución de los trabajos se seguirán las recomendaciones de SAP en cuanto a método y a certificación de los técnicos asignados a los mismos. De acuerdo con estas recomendaciones:

- Para cada área funcional de RTVA soportada por aplicaciones del ERP de SAP, la empresa adjudicataria asignará un analista de negocio, de forma que, por un lado, la disponibilidad del mismo se asegurará mediante el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Por otro lado, la continuidad se asegurará estableciendo, en caso de que sea necesario cambiar alguno de los técnicos asignados a una tarea, un tiempo de solapamiento para el traspaso de conocimientos mínimo de dos jornadas, sin coste adicional para RTVA. Este cambio debe ser conocido y aprobado previamente por RTVA.
- Además de los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos tanto a la empresa licitadora como al perfil de los técnicos que se vayan a poner a disposición del contrato tal como se especifica en el CCC adjunto al PCAP, se valorarán como mejoras sujetas a fórmulas otras certificaciones acreditadas tanto para estos últimos, tal como se indica en el CCC y en el Anexo IV Modelo de Presentación de Oferta Económica.
- Para los servicios descritos en los puntos 4.1 y 4.2 que se correspondan con tareas no tipificadas como urgentes, RTVA asignará una prioridad (alta, media o baja). En el plazo establecido en los apartados anteriores, la empresa seleccionada responderá con la propuesta de solución técnica que incluirá la planificación de recursos y especificará el número de jornadas de cada perfil profesional necesarias para su realización.
- RTVA, a la vista de la propuesta de la solución técnica elaborada por la empresa adjudicataria, podrá o no encargar su ejecución. En caso de encargarla, la empresa adjudicataria queda obligada a realizar el trabajo en los términos y condiciones establecidos en la propuesta de solución técnica y comenzará en el plazo fijado para cada tipo de servicio y, en su caso, según la prioridad establecida por RTVA.
- Todos los trabajos los realizará la empresa adjudicataria a su riesgo y ventura.
- En caso de que RTVA solicite un cambio en los requerimientos iniciales de una tarea, se volverá a valorar la misma y, siguiendo el mismo procedimiento, RTVA aprobará o no su ejecución y el coste de los trabajos realizados hasta el momento en que RTVA traslade los nuevos requerimientos a la empresa adjudicataria.

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 5 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Si durante la ejecución de una tarea surgieran variaciones en su valoración por la aparición de parámetros o condiciones no consideradas inicialmente, se volverá a valorar el trabajo y, siguiendo el mismo procedimiento, RTVA aprobará o no su ejecución y el coste de los trabajos realizados hasta ese momento.
- Una vez finalizada cada tarea, RTVA verificará los resultados y, en su caso, dará su conformidad para que la empresa adjudicataria pueda facturarla.
- A lo largo de la duración del contrato, RTVA podrá realizar encargos a la empresa adjudicataria hasta el importe máximo de la licitación que se establece más adelante.

## 6. Transición de los servicios

En caso de que la presente licitación se adjudique a una empresa distinta a la que presta el servicio actualmente y con el fin de asegurar que la nueva empresa adjudicataria disponga del conocimiento necesario de la instalación para prestar el servicio de mantenimiento solicitado, la oferta incluirá un plan de transición que se traducirá en, al menos, un mes de aprendizaje de la configuración de RTVA. Esta tarea será remunerada hasta un máximo de cinco (5) jornadas de consultor y garantizará la puesta en marcha del servicio y el adecuado conocimiento de la parametrización del sistema, sin merma en la calidad del mismo con respecto a la situación actual.

## 7. Presentación de ofertas

Las empresas interesadas en la presentación de ofertas a esta licitación incluirán una oferta técnica (sobre nº 2) y económica (sobre nº 3). Para la primera seguirán la sistemática indicada en el Anexo de este PPT, mientras que para la segunda utilizarán el modelo recogido en el Anexo IV del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Para los servicios de soporte predictivo, gestión de incidencias y control de calidad del sistema la oferta técnica incluirá el detalle del método de trabajo y de la inclusión de recomendaciones ITIL en la gestión de los mismos.

La Oferta Técnica incluirá, asimismo, descripción de la metodología adoptada para la ejecución de los trabajos y categoría laboral de los técnicos asignados al proyecto.

Se reseñarán en la Oferta Técnica a incluir en el sobre nº 2 los recursos técnicos que la empresa seleccionada pondrá a disposición de sus trabajadores para la ejecución del contrato y las mejoras en calidad y acuerdos de nivel de servicios sobre lo mínimo solicitado en estos pliegos.

La oferta económica detallará claramente las tarifas y los costes de cada uno de los servicios.

## 8. Condiciones generales

La planificación y valoración de cada trabajo incluirá las jornadas según los perfiles que participen y la solución funcional propuesta según los requisitos recogidos y que RTVA deberá aprobar con carácter previo a su ejecución. Para el supuesto que sea necesario partir la jornada, se entiende que una jornada es la suma de 8 horas de trabajo presencial.

Un técnico del Área de Sistemas de Gestión Corporativa de RTVA, a designar por el Responsable del Contrato de esta, será el interlocutor con la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria nombrará una persona que será el interlocutor único con RTVA y comunicará una dirección de correo electrónico y un número de teléfono para las comunicaciones que RTVA le dirija.

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 6 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Todo el personal designado para la cobertura del servicio contratado dependerá en exclusiva de la empresa adjudicataria, debiendo esta cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad social. Las instrucciones a dicho personal serán dadas por el interlocutor único nombrado por la empresa adjudicataria, el cual transmitirá al personal técnico de RTVA, para los servicios relacionados en los apartados 4, 5 y 6, todas las peticiones de los usuarios, las anomalías detectadas y las intervenciones realizadas.

Todos los costes derivados de desplazamientos, dietas y transporte o de la prestación del servicio de atención a usuarios correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Para los cálculos de tiempos se tendrá en cuenta que se refieren siempre a jornadas laborales que no incluyen el sábado, ni los festivos de la ciudad de Sevilla, ni los de la ciudad sede de la empresa seleccionada.

Los salarios, remuneraciones y demás condiciones laborales de los trabajadores dependientes de la empresa adjudicataria deberán estar sujetos a lo contemplado en el XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, BOE núm. 92, de 16 de abril de 2025. En concreto, se exige como condición especial de ejecución del contrato (su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del mismo por parte de RTVA) la inclusión de los técnicos puestos a disposición del servicio en los siguientes grupos y niveles del citado Convenio.

Puesto	Grupo	Nivel
Gestor/Jefe de Proyecto	B	1
Analista de negocio/Consultor Senior	B	2
Analista de Sistemas/Administrador de Sistemas y Bases de Datos	B	2
Desarrollador	D	1

La empresa adjudicataria queda obligada a vigilar y exigir en todo momento el cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud en el trabajo y hará cumplir a su personal con todas las obligaciones relativas a lo establecido por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, incluso nombrando el personal responsable de su cumplimiento y debiendo disponer de la correspondiente Evaluación de Riesgos Laborales de los puestos de trabajo relativos a la prestación del servicio contratado y eximiendo a RTVA de cualquier responsabilidad por negligencia o falta de cumplimiento de las normas.

#### 9. 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 APE RTVA.

La empresa queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del trabajo, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

De forma más general, la empresa quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 7 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

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) y en lo establecido en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria se compromete a cumplir la Política de Seguridad de la Información y de Protección de Datos Personales de la APE RTVA, accesible en [https://www.canalsur.es/resources/static/Politica\\_Seg\\_Info-PD-RTVA-CSRTV\\_2023.pdf](https://www.canalsur.es/resources/static/Politica_Seg_Info-PD-RTVA-CSRTV_2023.pdf), así como el resto de normativa de seguridad de la información aplicable.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la APE RTVA en el momento en que ésta lo solicite.

#### 10. Lugar de realización

Los trabajos serán presenciales en la sede de RTVA en Sevilla (Pabellón de Andalucía). En cualquier caso, RTVA podrá decidir según el caso, qué trabajos o fases se pueden realizar en remoto y cuales en modo presencial.

#### 11. Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, confidencialidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad media conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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 la Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<https://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

#### 12. 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 MÉTRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este servicio, 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 ofertantes indicarán en la Oferta Técnica que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

Las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto se tratarán de consensuar entre el Responsable del Contrato designado por RTVA y la empresa

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 8 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

adjudicataria, prevaleciendo el criterio de este último en caso de discrepancia, sin perjuicio del derecho de esta última de proceder conforme a su derecho convenga.

### 13. Accesos remotos

El acceso remoto de los técnicos del equipo del proyecto, en el marco del contrato, a los servicios o sistemas de información de la RTVA, se realizará nominalmente mediante el procedimiento aprobado por la RTVA (que podrá incluir, a modo de ejemplo, la opción de cliente VPN), previa autorización por parte del Responsable del Contrato. Caso de que algún software necesario por el adjudicatario para el acceso remoto requiera de suscripción, el adjudicatario se deberá hacer cargo de estos posibles gastos ocasionados.

El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario debe realizar las solicitudes de forma individual para cada uno de los técnicos que requieran el acceso remoto, debiendo ser validada cada solicitud por el Responsable del Contrato de RTVA. Asimismo, deberá comunicar en su caso las bajas eventuales que pudiera producirse durante la vida del contrato.

El adjudicatario debe cumplir con la política de acceso remoto de aplicación en RTVA durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede incluir, entre otros aspectos: alta del usuario en el Directorio Corporativo de la RTVA, mecanismo de identificación y autenticación robusto empleando el certificado electrónico cualificado de la FNMT, software de la red privada virtual (VPN) a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

Igualmente, el adjudicatario asegurará que la comunicación esté limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado.

### 14. Tratamiento de datos de carácter personal

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y de lo dispuesto en el 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), únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la RTVA, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

### 15. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 9 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

(Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/202, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la correcta gestión de los requisitos de acceso (medida op.acc.2).
- segregación de funciones y tareas (medida op.acc.3), si se trata de un sistema de nivel MEDIO o ALTO en confidencialidad, integridad, disponibilidad o autenticidad.
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación, tanto para usuarios de la organización como usuarios externos a la organización (medidas op.acc.5 y op.acc.6).

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 credenciales...) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

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

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

## 16. 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.

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 10 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### 17. 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:

<https://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/dega/sites/default/files/docs/152-metodos-manual-normalizacion-en-la-recogida-de-fuentes.pdf>

### 18. Apertura de Datos

Desde las fases iniciales de diseño y desarrollo del sistema de información (incluyendo tanto la vertiente técnica como la funcional y organizativa) se contemplará el principio de apertura de datos desde el diseño y por defecto.

En consonancia con este principio, la aplicación deberá prever que, de forma sencilla y sin necesidad de realizar desarrollos sustanciales, los datos gestionados por la aplicación puedan ser puestos a disposición para su reutilización. Para lo cual, el proveedor colaborará en la identificación de conjuntos de datos reutilizables, facilitará la información descriptiva de estos conjuntos de datos, y proporcionará mecanismos para permitir su descarga masiva facilitando su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía, cumpliendo en todo caso los requisitos técnicos que se establezcan.

Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de transparencia y reutilización de información pública. Los sistemas desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en crudo y desagregados, en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, XML, JSON, o también formatos estándares como Excel (OOXML), tanto desde los orígenes de datos que constituyan el núcleo de la aplicación, como de otros datos auxiliares que faciliten la interpretación de la información. Esta descarga se realizará preferiblemente mediante API REST basado en estándares abiertos, la cual permitirá el acceso automatizado a los datos en tiempo real.

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

De acuerdo con el artículo 5.5 de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, en caso de que los conjuntos de datos gestionados por la aplicación sean conjuntos de datos de alto valor (HVD) según la normativa vigente en materia de reutilización de información (Reglamento de Ejecución (UE) 2023/138, así como lo indicado en el artículo 3.ter de la Ley 37/2007), el proveedor los identificará como tales en los metadatos asociados y colaborará para facilitar el cumplimiento de los requisitos legales y técnicos que son obligatorios para los HVD según la normativa aplicable, así como los requisitos adicionales que la Junta de Andalucía establezca en esta materia.

### 19. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 11 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

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 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.

## **20. 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.

## **21. 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 RTVA, 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 RTVA, 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 APE RTVA.

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

El contrato consistirá en la actualización de productos software de propiedad ajena sobre los que RTVA no adquiere derechos distintos a los temporales derivados de la propia cesión de uso.

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 12 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 22. Sistemas de Información relacionados con Administración Electrónica

### I. 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, lo dispuesto en su artículo 75.2 y en el artículo 37.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración digital, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía y sus desarrollos normativos.

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://desarrollo.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2024-09/15\\_647\\_manual\\_de\\_simplificacion\\_administrativa.pdf](https://desarrollo.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2024-09/15_647_manual_de_simplificacion_administrativa.pdf)

### II. 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 siguiente dirección:

[https://desarrollo.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2024-09/15\\_073\\_dominio\\_semantico.pdf](https://desarrollo.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2024-09/15_073_dominio_semantico.pdf)

### III. 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 el portal de desarrollo de servicios digitales 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:

<https://desarrollo.juntadeandalucia.es/recursos/plataforma-software/afirma>

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Agencia Digital de Andalucía.

### IV. 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.

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 13 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**V. 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 en el portal de desarrollo de servicios digitales de la Junta de Andalucía, en la siguiente dirección:

<https://desarrollo.juntadeandalucia.es/recursos/activo/hcv>

**23. 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.

En relación con los estándares a emplear en el marco del presente Contrato, las ofertas deberán garantizar el cumplimiento y utilización del estándar OpenAPI y de las normas sobre esta materia que establezca la Junta de Andalucía.

La especificación OpenAPI (OpenAPI Specification, 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 (OAS). La API estará debidamente documentada según la especificación, de manera que se proporcione una descripción integral y legible tanto por humanos como por máquinas sobre sus características, tales como los endpoints, parámetros, respuestas y autenticación. En caso de modificaciones en los servicios, los proveedores deberán mantener actualizada la especificación OpenAPI y reflejar los cambios en la documentación.

En Sevilla, a la fecha de la firma

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 14 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**Anexo**

**Modelo de oferta técnica.**

**Oferta técnica**

1. Plan de Servicio

1.1. Consultoría SAP

- a. Método de trabajo y niveles de servicio
- b. Descripción del perfil de los técnicos asignados a cada área funcional (no se habrán de aportar cv ni datos personales de ningún técnico, pues en esta fase no se precisa disponer de los recursos concreto)
- c. Declaración responsable, firmada por el licitador, en la que se indique el compromiso de disponer de los recursos personales con los requisitos mínimos exigidos como solvencia técnica o los mejorados en su oferta, caso de resultar adjudicatario del contrato.

1.2. Resolución de incidencias y soporte predictivo

- d. Relación de tareas y descripción de las mismas
- e. Método de trabajo y niveles de servicio

1.3 Gestión, seguimiento del servicio y control de calidad

- f. Descripción del servicio
- g. Método de trabajo, Recomendaciones ITIL
- h. Recursos técnicos aportados (metodología, software, informes, ...)
- i. Certificaciones de la empresa ofertante

1.4 Atención a usuarios

PEDRO ESPINA MARTINEZ		06/04/2026 13:54:11	PÁGINA: 15 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwz15O71V321HmSBUuVp48NLh8A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	