

ANEXO I

Relación de Servicios mínimos Demandados

Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN.....	2
ÁREA DE SERVICIOS GENERALES/HORIZONTALES.....	3
Servicios de Alta de Producto Software.....	3
Servicios de Baja de Producto Software.....	3
Servicios de Gestión del Contrato.....	3
ÁREA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS.....	3
LÍNEA DE SERVICIOS TÉCNICOS.....	4
LÍNEA DE CONSULTORÍA Y ASESORÍA.....	5
LÍNEA DE SEGURIDAD, VULNERABILIDADES Y RIESGOS.....	6
LÍNEA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	8
LÍNEA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	8
ÁREA DE SERVICIOS ORIENTADOS AL DESARROLLO SOFTWARE.....	9
LÍNEA DE SERVICIOS DE ANÁLISIS.....	9
LÍNEA DE SERVICIOS DE DESARROLLO.....	10
LÍNEA DE SERVICIOS DE DESPLIEGUE.....	11
ÁREA DE SERVICIOS ORIENTADOS A LA IMPLANTACIÓN DE SOFTWARE.....	12
LÍNEA DE SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS.....	12
LÍNEA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DEL CAMBIO.....	13
ÁREA DE SERVICIOS DE SOPORTE Y ATENCIÓN.....	14
SOPORTE AVANZADO.....	14
ÁREA DE SERVICIOS EXPERTOS.....	14





INTRODUCCIÓN

El servicio contratado deberá responder a las necesidades de análisis, desarrollo, mantenimiento, evolución, implantación y soporte avanzado que, en cada momento, requiera el sistema de Historia Social Única de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, con sujeción a los parámetros de calidad comprometidos en el correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio.

Esto puede incluir la prestación de todos o algunos de los servicios indicados en el presente documento.

El licitador podrá complementar o ampliar esta propuesta de definición del servicio con otras áreas o líneas no contempladas aquí que se consideren necesarias y útiles para el proyecto aportando un valor añadido o diferencial a la propuesta técnica y que generen un beneficio o suponen una utilidad significativos para la Consejería.

Por otra parte, y dado que lo que sigue constituye un marco de referencia, el licitador podrá reestructurar o reagrupar en su propuesta técnica las líneas o áreas que definen el servicio, si lo considera conveniente, siempre que se cubran las funciones aquí especificadas y se respeten las líneas generales y el espíritu de este marco de referencia.

No obstante, estas posibles modificaciones deberán estar expresa y específicamente detalladas, con su correspondiente motivación y justificación y convenientemente argumentadas en la propuesta técnica (detallando el motivo, las ventajas que supone, las inconvenientes que supondría no hacerlo así, etc.). Y siempre teniendo en cuenta que, el hecho de que la propuesta del licitador no cubra todas las áreas o líneas que definen el servicio, podría constituir un incumplimiento de las prescripciones técnicas.

La propuesta mínima del servicio, objeto del presente contrato, se agrupa en las siguientes áreas:

- **ÁREA DE SERVICIOS GENERALES/HORIZONTALES**, orientados a la ejecución de actividades cuyo impacto es transversal a todos los servicios prestados.
- **ÁREA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS**, orientados a la realización de actividades con alto grado de especificidad y conocimientos expertos en cada uno de los ámbitos en los que se agrupan. En este área quedan recogidos tanto servicios de naturaleza técnica como funcional.
- **ÁREA DE SERVICIOS ORIENTADOS AL DESARROLLO SOFTWARE**, cuyas actividades estarán relacionadas con el proceso de desarrollo de software, desde su concepción hasta su puesta en funcionamiento.
- **ÁREA DE SERVICIOS ORIENTADOS A LA IMPLANTACIÓN DE SOFTWARE**, que agruparán todas aquellas actividades relacionadas con los planes de implantación y puesta en marcha de nuevos sistemas de información para el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- **ÁREA DE SERVICIOS DE SOPORTE Y ATENCIÓN**, orientados a la prestación del soporte necesario a los usuarios de los sistemas de información objeto de este pliego.



- ÁREA DE SERVICIOS EXPERTOS, orientados al soporte en áreas de conocimiento complementarias y relacionadas con el trabajo a llevar a cabo durante este contrato para el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

ÁREA DE SERVICIOS GENERALES/HORIZONTALES

Servicios de Alta de Producto Software

Las ofertas presentadas deberán detallar el procedimiento técnico a seguir y los compromisos en la incorporación de nuevos sistemas de información y productos software al contexto del proyecto.

El plazo para la incorporación en ningún caso podrán superar 1 mes natural.

Este tipo de servicio no resulta de aplicación a los sistemas y productos desarrollados o modificados en el ámbito del presente contrato, cuya incorporación debe ser inmediata y automática.

Servicios de Baja de Producto Software

Este tipo de servicio, opuesto al anterior, permite sacar del contrato sistemas de información y productos software, realizando las actuaciones necesarias para su baja o, en su caso, para que pueda ser mantenido de forma directa por la Consejería.

Servicios de Gestión del Contrato

Actividades enmarcadas en diferentes servicios a llevar a cabo para cumplir con la metodología de gestión de proyectos propuesta y acordada con la dirección del proyecto para un correcto control de la ejecución del servicio por parte del contratista.

ÁREA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Con los servicios incluidos en este área se pretende dotar a la Consejería de asesoramiento y orientación tecnológica avanzada, en algunos casos de carácter innovador, que precisan para su ejecución de perfiles



altamente especializados. Por esta razón en la evaluación de la solicitud, previa a la ejecución de los trabajos, el contratista indicará las personas que se van a ocupar de su ejecución, adjuntando sus respectivos CV, para que la Consejería pueda comprobar su idoneidad.

LÍNEA DE SERVICIOS TÉCNICOS

A través de esta línea, se definen los servicios que dotarán al proyecto de la Historia Social Única de las capacidades necesarias para asegurar un adecuado avance en todas las líneas tecnológicas relacionadas con el desarrollo del mismo. Inicialmente, estos servicios no serán prestados de manera continuada en el proyecto, debido a que, por su especificidad, están enfocados a su consumo de manera puntual en determinadas fases del proyecto en las que sean necesarios. Sin embargo, podrán establecerse como servicios de prestación continua, si finalmente se consideran necesarios, ya sea por una alta carga de trabajo o porque la dirección del proyecto así lo considerase.

- **Servicios orientados a la Interoperabilidad:** La información de historia social de una persona está organizada en una serie de entidades lógicas o ámbitos de información. El acceso al modelo de datos que sustenta el repositorio unificado de información de personas así como cualquier comunicación con dicha historia se realiza siempre a través de una capa de servicios. Es por ello que este servicio cobra una importancia capital dentro de la ejecución del proyecto, con previsión de una alta demanda del mismo, tanto para actividades de desarrollo como de consultoría.
- **Servicios orientados a la Arquitectura.** Dirigidos a definir y llevar a cabo las instrucciones técnicas sobre arquitectura, infraestructuras y configuración de los sistemas de información de la CIPSC, la continua prospección tecnológica y actualización de la misma y la gestión del ciclo de vida de los componentes de arquitectura reutilizables. Asimismo, se requiere de una proactividad alta a la hora de detectar posibles futuros problemas de escalabilidad y sostenibilidad del sistema de información.
- **Servicios orientados a la Administración Electrónica.** Para asegurar el alineamiento del proyecto con el marco legal aplicable, especialmente las leyes 39/2015 y 40/2015 y el decreto 622/2019, y con la estrategia corporativa de la Junta de Andalucía. Se requerirá la prestación de servicios de consultoría y servicios técnicos, de configuración y parametrización de integraciones con los sistemas y herramientas de administración electrónica indicados anteriormente.
- **Servicios orientados al Análisis de la Información y la Analítica Avanzada.** Que definirán y pondrán en marcha las bases tecnológicas y funcionales que regirán el desarrollo de todos aquellos elementos que permitan el análisis de la información gestionada por los sistemas de información de la CIPSC, tanto desde un enfoque tradicional del Business Intelligence, como mediante el uso de técnicas de Big Data e Inteligencia Artificial.
- **Servicios orientados al Diseño Gráfico.** Tan importante como las propias funcionalidades de los sistemas, son la estrategia y técnicas seguidas para el diseño del aspecto visual de las mismas. Este servicio deberá proveer de conocimientos y trabajos expertos en conceptos como usabilidad, accesibilidad, adaptabilidad, etc. aplicables a los sistemas objeto de desarrollo de este contrato.
- **Servicios orientados a la Representación Geográfica (GIS).** Que permitan proporcionar la experiencia y la capacidad tanto de georreferenciación como de representación geográfica de elementos relaciona-



dos con el Sistema Público de Servicios Sociales en el contexto de los sistemas de información de la CIPSC. Estos servicios de desarrollo y consultoría, aportarán el conocimiento necesario tanto en herramientas GIS corporativas de la Junta, como otras herramientas que den cobertura a las necesidades como la representación por puntos, líneas o mapas coropléticos entre otros.

- **Servicios orientados al desarrollo de Aplicaciones Móviles.** Proporcionarán al equipo de proyecto la capacidad para realizar consultorías técnicas así como desarrollos de aplicaciones móviles y contenidos adaptados a los sistemas móviles, para la prestación de servicios digitales a las personas usuarias y profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

LÍNEA DE CONSULTORÍA Y ASESORÍA

- **Servicios de Consultoría Técnica y Funcional.** Consistentes en la realización de estudios y propuestas de soluciones tecnológicas y/o funcionales a las necesidades planteadas, así como la realización de comparativas de soluciones tecnológicas en las materias y tecnologías objeto del contrato. El objetivo final será mejorar la calidad y efectividad de los productos software desarrollados, o complementar los productos ya implantados en la Consejería.

Para prestar este servicio, la empresa adjudicataria recibirá de la Consejería la especificación del caso de negocio, que contendrá la descripción detallada de la necesidad, su alcance y una lista pormenorizada de los objetivos perseguidos, que podrán ir acompañados de una redacción de requisitos de negocio de alto nivel. Contendrá así mismo una lista de los inductores de negocio asociados a la creación y sostenimiento de valor, y otra lista de las posibles restricciones que deban ser consideradas, que podrán ser técnicas, de tiempo, o de recursos (económicos y/o humanos, que son susceptibles de comprometerse).

De la óptima prestación del servicio se deberán deducir:

- Las evidencias que sirvan para la toma de decisiones, ya sea para el lanzamiento del proyecto que aborde la implementación de la alternativa seleccionada, o bien para el ajuste del alcance inicial, o en último término para su cancelación, al desprenderse del estudio la inviabilidad o no conveniencia.
- Las claves o factores para la reducción de la brecha entre la identificación de la necesidad de negocio y la posible implementación de las diferentes alternativas técnicas, con el objetivo de acortar el tiempo entre la concepción de la solución y los posteriores trabajos de análisis y programación.
- Las garantías de adecuación de los posteriores trabajos de implementación de la solución a la estrategia de la Consejería en materia TIC.

A continuación se relacionan algunas de las actividades más destacadas en este tipo de servicio:

- Elaboración de estudios de viabilidad para la implementación de todo tipo de productos software que facilite la atención de las necesidades de negocio de la Consejería.



- Identificación de los servicios a implementar, o en su caso a evolucionar, y estudio de su integración en el ecosistema de servicios de la Consejería. Esta actividad será clave si el producto resultante es un componente software con capacidad de procesamiento que exponga comportamiento en forma de servicios.
- Análisis de riesgos y alternativas tecnológicas bajo una perspectiva de sostenibilidad.
- Propuesta de solución.
- Propuesta de Plan de Trabajo de alto nivel, perfiles asociados a la implementación propuesta y estimación de esfuerzos.
- Realización de pruebas de concepto para la validación técnica y funcional de la solución propuesta.
- Implementación de pilotos que permitan ensayar la solución propuesta en un contexto real pero acotado.
- Planes de mejora continua previa evaluación de la situación actual de los servicios prestados.
- Revisión de productos, herramientas o tecnologías en sus últimas versiones cuando este concepto sea de aplicación, o en el actual estado del arte para su posible aplicación a los proyectos concretos objeto de este contrato.

LÍNEA DE SEGURIDAD, VULNERABILIDADES Y RIESGOS

Esta línea de servicios estará enfocada a mantener los niveles de seguridad tanto desde un plano técnico como desde un plano funcional de los sistemas de información.

- **Servicio de definición del modelo de seguridad.** Análisis y acciones para el aseguramiento de la implementación de los estándares de seguridad tecnológicos, así como las arquitecturas y soluciones estándar de los Sistemas de Información.
- **Servicio auditorías de protección de datos.** Realización de auditorías centradas en analizar la adecuación de los Sistemas de Información para el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), Esquema Nacional de Seguridad (ENS), GDPR, así como con las leyes y normativa aplicables a los sistemas de información públicos en este momento, incluyendo, la comunicación de información a los órganos correspondientes y el registro de incidentes que hayan tenido consecuencias para sistemas o los datos.
- **Servicio auditorías de seguridad de proyectos.** Realización de auditorías formales sobre la presencia de riesgos y problemas relacionados con la seguridad de los proyectos.
- **Servicio gestión de vulnerabilidades y riesgos.** Gestión de riesgos para la identificación de manera anticipada de los posibles riesgos que puedan ocurrir a lo largo del ciclo de vida del proyecto, de manera que se pueda definir un plan de actuación ante el riesgo para fomentarlo (riesgo positivo) o evitarlo (riesgo negativo). Detectar y notificar los incidentes, vulnerabilidades y mal uso que puedan ocasionar riesgos de seguridad.
- **Servicio formación en materia de seguridad.** Organización de sesiones formativas en materia legislativa y normativa de seguridad de sistemas de información.



LÍNEA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La empresa adjudicataria prestará los servicios necesarios para una correcta ejecución del proceso de gestión del conocimiento. Estos servicios se prestarán de manera horizontal a cualquier actividad realizada durante el proyecto.

- **Servicios de identificación, estructuración y actualización del conocimiento.** Establecimiento de criterios de registro, su gestión, acceso además de acometer labores periódicas de clasificación, evaluación y mejora de la información que debe formar parte de la base de datos de conocimiento de la organización.
- **Servicios orientados a la transferencia de conocimientos.** Consistentes en actividades de formación y transferencia de conocimientos especializada en las materias y tecnologías objeto del contrato. El objetivo de esta formación puede ser tanto la capacitación técnica del personal TIC de la Consejería (y otras empresas colaboradoras), como la prestación de un servicio de segundo nivel a los usuarios en el ámbito de la operación de los servicios TIC. También se considerarán las actividades de generación de contenidos formativos para plataformas de teleformación, y en especial para la Plataforma de Teleformación de la Consejería. La plataforma de teleformación de la Consejería se basa actualmente en la herramienta de fuentes abiertas Moodle.
- **Servicio de calidad documental.** Se encargará de analizar el gap existente entre la documentación del proyecto (tanto en entregables como contenido de los mismos), y la documentación que realmente debería existir y que es necesaria para que la Consejería tenga el control de sus proyectos.

LÍNEA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La empresa adjudicataria prestará los servicios, en caso de ser necesarios, para el soporte al proceso de gestión de la calidad. Estos servicios se prestarán de manera horizontal a cualquier actividad realizada durante el proyecto.

- **Soporte al aseguramiento de la calidad del software.** Serán los servicios encargados del apoyo a la gestión de la calidad del proyecto. Dentro de estos servicios prestados se podrán solicitar principalmente, actividades relacionadas con la verificación de calidad del código fuente entregado en los trabajos de desarrollo.
- **Soporte al aseguramiento de la calidad funcional.** Serán aquellos servicios previstos para el control de aspectos funcionales y de rendimiento como las validaciones funcionales, de usabilidad, de accesibilidad, etc.
- **Soporte a la verificación y control de la calidad.** Las actividades a llevar a cabo mediante estos servicios serán aquellas encaminadas a la verificación del rendimiento, consumo de recursos y estrés por parte de los aplicativos incluidos en este contrato. Estos servicios serán prestados tanto de manera previa a la implantación de los desarrollos en entornos de trabajo, como de manera posterior en entornos productivos.



ÁREA DE SERVICIOS ORIENTADOS AL DESARROLLO SOFTWARE

LÍNEA DE SERVICIOS DE ANÁLISIS

- **Servicios de análisis funcional y técnico.** Consistirá en el análisis funcional y técnico necesario para la construcción de los productos software relacionados con el objeto del contrato. Además de la especificación, análisis y diseño de alto nivel, se deberá realizar una estimación del esfuerzo de desarrollo (diseño detallado, codificación o implementación, y pruebas) que comprometerá a la empresa en un posible desarrollo posterior.

Con la petición de servicio, la empresa adjudicataria recibirá por parte de la Consejería una descripción detallada de las necesidades y objetivos que debe cubrir el producto SW, y que servirán de base para el análisis y la estimación del esfuerzo de programación o implementación.

A continuación se relacionan algunas de las actividades más destacadas en este tipo de servicio:

- Captura y especificación formal de requisitos.
- Análisis y especificación detallada de los servicios a prestar y a consumir.
- Definición detallada de los casos de uso.
- Definición de alto nivel de casos de prueba.
- Identificación de los patrones de diseño aplicables y de integración software.
- Identificación de las distintas alternativas de solución y propuesta motivada de la alternativa seleccionada.
- Elaboración de Diagramas UML con la descripción de la solución técnica propuesta.
- Estimación objetiva de esfuerzo para las actividades de desarrollo (diseño detallado, codificación o implementación, y pruebas).

LÍNEA DE SERVICIOS DE DESARROLLO

- **Servicios de desarrollo de productos software.** Consistirá en el diseño detallado, codificación y pruebas de las sucesivas versiones de los nuevos productos software relacionados con las materias y tecnologías objeto del contrato.



La documentación de análisis que fundamenta este servicio puede ser proporcionada:

- Por la Consejería.
- Por la propia empresa adjudicataria, como resultado de una petición previa de análisis funcional y técnico, siendo lo más habitual.

A continuación se relacionan algunas de las actividades generales más destacadas en este tipo de servicio:

- Diseño detallado de la solución.
 - Elaboración de un diagrama de arquitectura de despliegue.
 - Codificación o implementación.
 - Verificación y certificación de la calidad del código fuente.
 - Elaboración de recursos asociados a las pruebas. Automatización, ejecución y entrega de resultados de las pruebas.
 - Elaboración de las notas de versión, documentación y otros elementos asociados a la entrega. En el caso de incluir desarrollos de carácter correctivo se redactará también la lista de los defectos que solventa dicho desarrollo, los problemas conocidos, junto con el registro en la Base de Datos de Errores Conocidos.
 - Elaboración de recursos que faciliten el despliegue automatizado.
- Elaboración de la documentación asociada al producto SW: manuales, planes de pruebas, artículos de conocimiento, etc.
- **Servicios de mantenimiento correctivo de los sistemas.** Las principales actividades incluidas en la realización de estos servicios serán:
 - Resolución de las incidencias en los módulos funcionales que componen los sistemas y documentación de la solución a las mismas.
 - Modificaciones a los módulos funcionales actualmente desarrollados, para su corrección y optimización.
 - Soporte telefónico a los responsables del sistema para la resolución de dudas relacionadas con la funcionalidad y operativa del sistema.
 - Mantenimiento y actualización / elaboración de toda la documentación funcional y técnica correspondiente, tanto de los nuevos desarrollos como documentación de trabajos anteriores que se encuentre desactualizada.
 - **Servicios de mantenimiento evolutivo de los sistemas.** Las principales actividades incluidas en la realización de estos servicios serán:
 - Realización de las tareas de análisis de viabilidad, orgánico, funcional e impacto sobre nuevos procesos que se precisen incorporar a los sistemas de información de la Consejería.
 - Desarrollo de nuevas funcionalidades, como la ampliación de los módulos existentes o la programación de otros nuevos, de acuerdo a las necesidades de la Consejería.
 - Elaboración/actualización de la documentación funcional y técnica correspondiente.



- Impartición de sesiones formativas sobre las nuevas funcionalidades, tanto al usuario, como al personal de soporte y personal técnico de soporte de Consejería.
- **Servicios de tratamiento y extracción de datos.** Consistente en actividades de tratamiento masivo de datos con origen y/o destino los sistemas de información de la CIPSC, principalmente actividades de actualización y/o extracción de datos. A continuación se relacionan algunas de las actividades más destacadas en estos tipos de servicios:

Respecto a la actualización:

- Restaurar la coherencia de la base de datos como consecuencia de un mal funcionamiento del sistema de información, de errores humanos o de errores en sistemas con los que se integra.
- Cargas masivas de datos debidas a migraciones desde bases de datos externas.

Respecto a la extracción:

- Obtener datos que serán objeto de tratamiento posterior fuera del sistema: estadísticas, auditorías, traspasos de datos, etc.
- Elaboración de informes operativos de carácter ad hoc.

LÍNEA DE SERVICIOS DE DESPLIEGUE

- **Servicio de automatización de tareas de operación basada en DevOps.** Una de las actividades incorporadas dentro del servicio, es la de configurar los proyectos para automatizar el ciclo de vida de las aplicaciones, implementando modelos DevOps (desarrollo y operaciones). Este servicio responde a los objetivos de:
 - Reducir el número de tareas manuales, que redundan en tener más tiempo para seguir con la automatización de otras tareas o poder acometer otras actividades de mayor valor.
 - Crear un ambiente de codificación y modelado de las aplicaciones que facilita la cooperación entre los equipos de desarrollo y los equipos de operación.

Y debe estar apoyado sobre cuatro pilares fundamentales que cubren el Ciclo de Vida productivo:

- Integración Continua
- Entrega e Implementación Continua
- Operaciones Continuas
- Evaluación y Mejora continua



ÁREA DE SERVICIOS ORIENTADOS A LA IMPLANTACIÓN DE SOFTWARE

Las líneas de servicio descritas a continuación están enfocadas principalmente a las tareas de implantación de los nuevos sistemas de información.

LÍNEA DE SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS

- **Servicio de estrategia de implantaciones.** La definición del Plan o Planes de Implantación, ha de estar orientado a asegurar el uso masivo del nuevo sistema de información.

El Plan de Implantación debe ser conforme a las directrices marcadas por la Consejería, y en él se identificarán agentes participantes y líneas de actividad, fases y tareas en las que se desarrollará la implantación.

- **Servicios de actividad de sistemas e infraestructuras (locales y distribuidas).** Enfocados al aseguramiento de que todos los elementos de infraestructura necesarios para el correcto funcionamiento del nuevo sistema de información, funcionan adecuadamente en el momento del arranque.

- **Servicio de migración de datos.** Se contemplan, dentro del conjunto de servicios de implantación, procedimientos de carga inicial de datos / migración de datos hacia el nuevo sistema de información.

La empresa adjudicataria ha de asegurar la correcta ejecución de los procesos de migración, y para ello, se comprometerá a realizar las tareas asociadas a la migración desde los sistemas de información actuales. Durante el servicio de migración se llevarán a cabo las principales actividades como la realización del Inventario de entidades a migrar, identificación de los datos a migrar “en caliente” frente a los que se han de migrar “en frío”, certificación del modelo de entornos, verificación de la calidad de los datos migrados, estimación de los tiempos de parada del servicio durante la migración en frío, etc.

Todo el proceso de migración de datos correrá a cargo del contratista de forma que los concurrentes deberán aportar en sus ofertas los trabajos y las herramientas necesarias para ese fin, la manera en que va llevarse a cabo el proceso y el tiempo estimado para su ejecución.

Se planteará periodo de convivencia de los dos sistemas que permitirá seguir gestionando con el sistema antiguo aquellos aspectos que todavía no hayan sido puestos en explotación con el nuevo sistema.

- **Servicio de distribución de versiones.** Este servicio será puesto en marcha en caso de ser necesaria una implantación distribuida del sistema de información. Que el procedimiento para la distribución uniforme de nuevas versiones del sistema sea ágil y esté bien coordinado, será un aspecto crítico del éxito en la implantación, puesta en marcha y futura evolución del sistema.



LÍNEA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DEL CAMBIO

Esta línea de servicios recopila todas aquellas actividades que se deben tener en cuenta para evitar la resistencia al cambio en los grupos de interés, cuando se implemente un nuevo sistema de información. La estrategia y actividades planificadas deben asegurar la utilización y la apropiación de los nuevos sistemas de información entre los usuarios finales: personas usuarias, instituciones, profesionales organizaciones del sector privado, tercer sector y demás interesados.

- **Servicio de Actividad Funcional.** Es responsabilidad de la empresa adjudicataria asegurar que los nuevos sistemas de información quedan parametrizados conforme a las necesidades de los circuitos de trabajo existentes, principalmente para cada centro o entidad de servicios sociales. Para ello, la empresa adjudicataria ha de realizar, al menos, cada una de las tareas correspondientes a la parametrización de los distintos módulos e informes en el entorno de producción, detección de nuevos informes a generar, validación funcional de los flujos de trabajo, validación funcional de las migraciones, validación funcional de las integraciones, etc.
- **Servicio definición de planes de comunicación.** Mediante este servicio debe llevarse a cabo la definición de los diferentes Planes de Comunicación Internos y/o Externos que incluya todas las actividades necesarias para asegurar que los grupos afectados directa e indirectamente por el proyecto son previamente informados, dentro de una política de gestión del cambio.
- **Servicio definición del planes de capacitación.** Servicio necesario para la definición de los Planes de Capacitación que incluyan todas las actividades necesarias para asegurar que los grupos afectados directa e indirectamente por un nuevo proyecto son formados o tienen acceso a formación dentro de una política de gestión del cambio.

El objetivo será el de diseñar y desarrollar acciones formativas destinadas a dotar de capacidades a las áreas de negocio implicadas en el nuevo sistema de información o módulo.

ÁREA DE SERVICIOS DE SOPORTE Y ATENCIÓN

SOPORTE AVANZADO

Este servicio de mantenimiento se estructura en 3 niveles de escalado de incidencias:



•**1º nivel:** Correspondiente a la atención inicial de todas las llamadas por un técnico especialista del grupo técnico, que garantizará una atención especializada desde el mismo instante en que el usuario contacta con el proveedor de servicios, tanto para realizar consultas técnicas o plantear dudas acerca del uso y manejo de los sistemas, como para comunicar un problema.

•**2º nivel:** el contratista contará con un grupo de soporte técnico disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana para resolver cualquier situación conflictiva que los técnicos locales no puedan manejar adecuadamente. Este grupo actuará igualmente como soporte de segundo nivel para los especialistas del grupo técnico que se encargan de clasificar las llamadas y diagnosticar los problemas comunicados por los usuarios.

•**3º nivel:** Consistirá en un tercer nivel de soporte de las actividades de los procesos de operación, sobre los elementos objeto de los servicios prestados en este contrato. A continuación se relacionan algunas de las actividades más destacadas en este tipo de servicio:

- Análisis y clasificación de solicitudes de servicio de usuarios: incidente, consulta, etc.
- Evaluación, diagnóstico y resolución de incidentes.
- Evaluación, diagnóstico y propuestas de solución a problemas.
- Apoyo a la resolución de consultas y otras solicitudes de los usuarios.
- Consulta y evolución de la base de conocimientos de soporte.

ÁREA DE SERVICIOS EXPERTOS

Al igual que para los servicios incluidos en el Área de Servicios Especializados, previamente a la ejecución de los servicios descritos a continuación, el contratista indicará las personas que se van a ocupar de su ejecución, adjuntando sus respectivos C.V., para que la Consejería pueda comprobar su idoneidad.

- **Servicio de Simplificación Administrativa.** El objetivo general de este servicio se enmarca dentro del Plan General de Simplificación Administrativa y el Decreto 622/19, del cual se extrae como conclusión la necesidad de adoptar las medidas necesarias para la racionalización y simplificación, tanto de las estructuras como de los procedimientos administrativos, con la finalidad de conseguir una Administración más ágil y eficiente, a la par que más comprensible, cercana y accesible a la ciudadanía, sin menoscabo de los derechos de la ciudadanía, de las garantías y de la seguridad jurídica. Este servicio proporcionará, mediante los profesionales adecuados para ello, el soporte necesario para llevar a cabo asesorías y estudios para la aplicación de dicho Plan en el contexto de los Servicios Sociales.



- **Expertos TIC en el ámbito de los Servicios Sociales.** Con este servicio se pretende prestar el apoyo y soporte, tanto al equipo de desarrollo como a los usuarios expertos de los distintos ámbitos de los Servicios Sociales, durante la validación de requisitos y especialmente en el proceso de despliegue y estabilización de los nuevos sistemas que se llevarán a cabo para la continuación de la Historia Social Única, una vez finalizado el proceso de formación planificado con tal motivo. Además aportarán su visión experta sobre soluciones ya aplicadas en otros territorios.
- **Redes Sociales y Participación Ciudadana 2.0.** Las tecnologías digitales, con Internet a la cabeza, lo están cambiando todo. Este cambio, que ha llegado al ámbito familiar, educativo y económico, todavía no ha impactado con suficiente fuerza en el ámbito de los Servicios Sociales. Sin embargo, estas tecnologías son una nueva oportunidad para redefinir la participación ciudadana en este ámbito y en el contexto de la Historia Social Única de los ciudadanos.
- **Open Data. Transparencia y Gobierno Abierto.** Se trata de un servicio de asesoría a demanda, relacionado con la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, y la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, que tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular el derecho de acceso de la información relativa a aquella actividad y establecer obligaciones de buen gobierno que se deben cumplir.