

MEMORIA TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN, DURANTE 28 MESES, CON POSIBILIDAD DE 2 MESES DE PRÓRROGA, DE UNA SOLUCIÓN SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) DE UNA APLICACIÓN (APP), ASÍ COMO INTERFAZ DE BACKOFFICE Y FRONTOFFICE PARA DISPOSITIVOS MÓVILES ANDROID, IOS Y NAVEGADOR WEB PARA GESTIÓN DE ACTIVIDADES Y RESERVAS, ASÍ COMO LA RELACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES USUARIOS EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS, DE LA EMPRESA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A.

Código CPV: 72230000-6

Expediente: C101-10DA-0822-0074.

1. JUSTIFICACIÓN.

Los servicios y aplicaciones corporativas que ofrece la EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, están soportados por la infraestructura y los Sistemas Informáticos que se encuentran en las sedes de C/ Compañía 40, Málaga, AndaluciaLab (Marbella), C/Cervantes (Úbeda, Jaén), Hotel Escuela Convento Santo Domingo (Archidona, Málaga), Oficinas de Turismo, Estadio Olímpico puerta M, Sevilla, Instalaciones Deportivas de Huelva, Carranque (Málaga), La Garza (Linares, Jaén), La Cartuja (Sevilla), Centro de Alto Rendimiento (Sevilla), Tiro Olímpico (Camas, Sevilla), Estadio de la Juventud (Granada), Escuela de Golf de El Toyo (Almería), y en concreto a través de su red de comunicaciones y sus Centros de Proceso de Datos (CPD).

La Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A., dependiente de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, tiene entre otros objetivos la explotación de ocho instalaciones deportivas repartidas por la geografía andaluza:

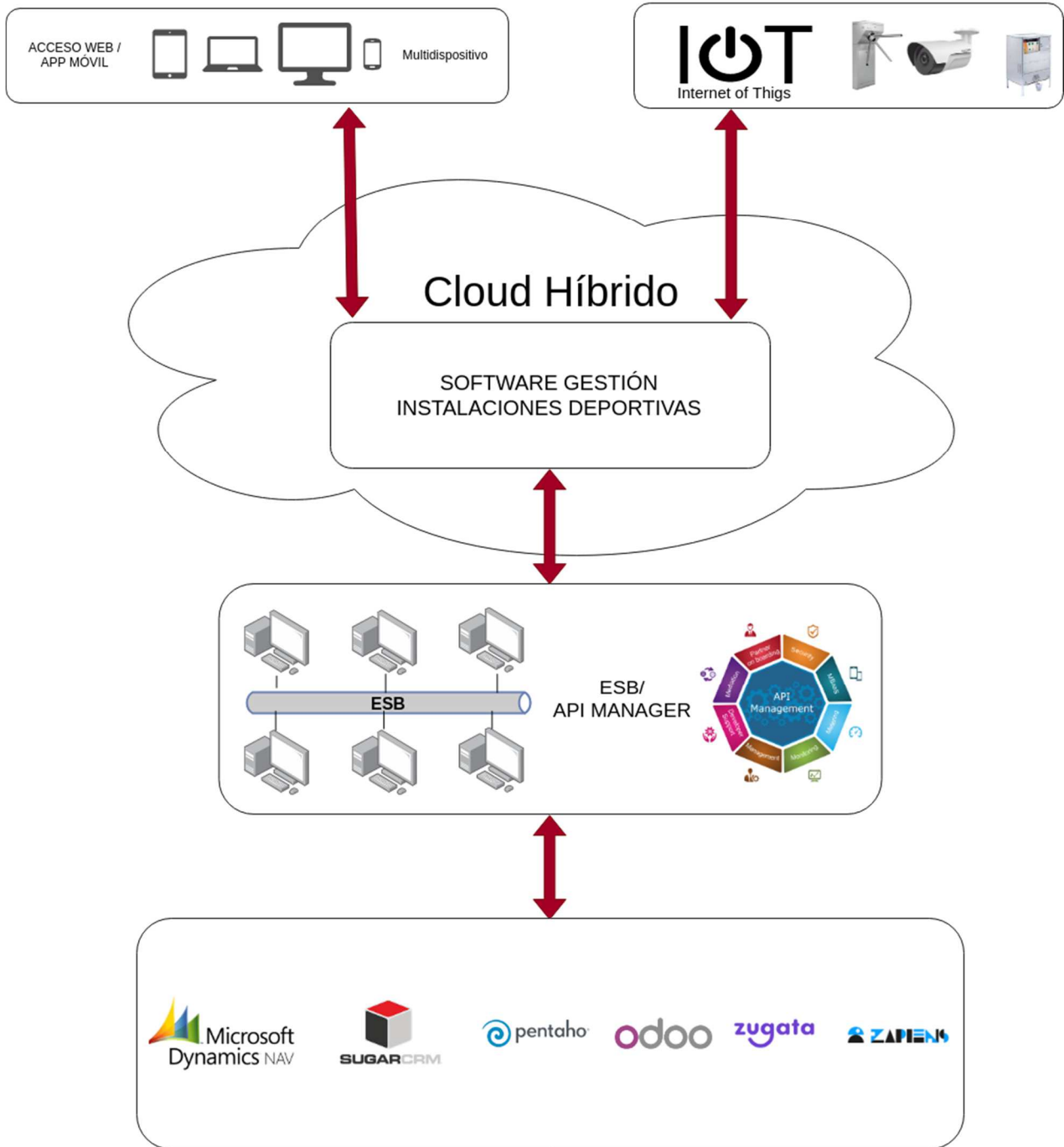
- Centro Especializado de Alto Rendimiento de Remo y Piragüismo (Sevilla) CEAR
- Instalaciones Deportivas de La Cartuja (Sevilla) - IDLC
- Instalación Deportiva de Tiro Olímpico (Camas, Sevilla) - IDTO
- Parque Deportivo "la Garza", (Linares, Jaén) - PDLG
- Ciudad Deportiva de Huelva. - CDH
- Ciudad Deportiva Javier Imbroda, Málaga. - CDJI
- Estadio de la Juventud de Granada - EJG
- Escuela Pública de Golf El Toyo (Almería) - EPGT

Los servicios que prestan estas instalaciones están enfocados a las entidades y colectivos deportivos andaluces y nacionales, así como conseguir la universalización de la práctica deportiva entre los andaluces, eliminando las barreras de acceso que puedan limitarla. Tienen una media de 2.000 usuarios por centro que produjeron más de 1.750.000 usos entre todas las instalaciones en el año 2018.



En la actualidad, todas las Instalaciones Deportivas están conectadas a la red local de la empresa dentro de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

La subdirección de instalaciones deportivas cuenta con una línea estratégica de transformación digital que conlleva un proceso de cambio para competir en el mundo digital actual, manteniendo al cliente en el centro, simplificando los procesos, y mejorando en la competitividad empleando soluciones tecnológicas. En esta estrategia nació el proyecto denominado "DNA Sport", para lo que Turismo y Deporte de Andalucía acometió la implantación de una solución SAAS para la gestión de las instalaciones deportivas mediante un proyecto piloto en las Instalaciones Deportivas de la Cartuja (expediente de infocor 002448/2019/EIEPTD/INF), junto la implantación de un ESB (expediente de infocor 002615/2019/EIEPTD/INF) de interconexión entre sistemas. Habiendo obtenido resultados que cubrían las necesidades actuales, se está trabajando en la extensión de dicha solución al resto de Instalaciones Deportivas dependientes de nuestra entidad (expediente de infocor 003150/2020/EIEPTD/INF), y en la integración de una solución SAAS (Paycomet) para la realización y gestión de pagos online para las instalaciones deportivas (expediente de infocor 001054/2020/EIEPTD/INF).



Arquitectura conceptual de Sistemas del proyecto DNA SPORT

El uso de teléfonos móviles inteligentes se ha disparado en un 102% en España en los últimos diez años, siendo los usuarios españoles los europeos que más tiempo lo utilizan al día, una media de tres horas y 27 minutos. Hace ya tiempo que la conectividad móvil dejó de ser una novedad para convertirse en la norma. Ya sea mediante un smartphone, un portátil o una tablet (Android o iOS), lo cierto es que nadie quiere renunciar a navegar casi diariamente por Internet. No en vano, más del 90% de los internautas se conectó a la Red de redes a través de su smartphone en 2020.

Según el último estudio de IAB Spain 'Estudio Mobile & Conectividad Inteligente 2021', la mayoría de dispositivos con acceso a internet no son nada sin sus aplicaciones. El 93,4% de los usuarios



utilizan apps en sus smartphones, el 72% en sus tablets, el 60% en su smart TV y un 50% lo hace en su coche conectado, marcando claramente la clave de relación con el usuario.

El desarrollo de aplicaciones móviles se encuentra actualmente en alto crecimiento, transformando las industrias y la forma en que los usuarios consumen sus servicios. El beneficio de movilidad que trae un Smartphone o una Tablet a un usuario para poder interactuar con los sistemas de sus proveedores de servicios, es un concepto muy poderoso que ha llegado para transformar la operación de todo tipo de empresas y aumentar la competitividad. Podemos ver ejemplos de estas nuevas tendencias en la forma que hoy usamos servicios bancarios, consumo de multimedia, servicios de seguridad, servicios de salud y deporte, domótica, automatización, entre muchos otros.

Siguiendo la línea estratégica de transformación digital de la subdirección de instalaciones deportivas, y dentro del proyecto DNA Sport, se plantea la contratación de una solución de software como servicio (SaaS) para el uso, por parte de los clientes/deportistas y de los gestores de las instalaciones deportivas, de una aplicación (App) para dispositivos móviles Android e iOS con la finalidad de facilitar a los usuarios/clientes y gestores de las distintas instalaciones deportivas la gestión de los distintos servicios y reservas de espacios y actividades deportivas así como contar con un sistema de notificaciones que le permita recibir información de forma directa mediante el uso de dispositivos móviles (smartphones).

Esta app debe ser adaptada/parametrizada a la imagen y necesidades de las instalaciones deportivas de la empresa pública, debe estar disponible en los markets/plataformas de Android y Apple (iOS), y debe mantenerse activa, actualizada y present en dichos markets durante el período de vida del contrato.

Esta app debe interconectarse, a modo descriptivo y no limitativo, a través de interfaces de comunicación por medio de servicios web a través del Enterprise Service Bus (ESB) del proyecto DNA Sport, con el sistema de gestión de instalaciones deportivas (actualmente Sporttia), con el sistema online de pagos (actualmente Paycomet), con el sistema de gestión empresarial de Turismo y Deporte de Andalucía (ERP actualmente basado en Microsoft Dynamics Nav), con el sistema de gestión de accesorios de entrenamiento Mywellness cloud, con elementos IoT's (cerraduras, iluminación, iTos, SunMi, kioscos autopago/selfservice) y con el resto de sistemas interoperables a través del ESB que vayan surgiendo a lo largo de la vida del proyecto.

En línea con las acciones del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aplicada para las TICs (PEDSA-TIC) realizado en el año 2020, que definió un conjunto de 48 acciones, con 115 indicadores, que afectan a 15 de los 17 – ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, (40% de impacto Social, 33% de impacto económico y 27% de impacto ambiental), se considera especialmente importante que las actuaciones que las empresas licitadoras lleven a cabo estén alineadas con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, en el Anexo I se indican un conjunto de criterios objetivos de sostenibilidad para valorar.

2. OBJETO DE LA ADQUISICIÓN.

Se requiere la contratación durante 28 meses, por parte de Turismo y Deporte de Andalucía, de una solución de software como servicio (SaaS) para el uso, por parte de los clientes/deportistas y de los gestores de las instalaciones deportivas, de una aplicación (App) para dispositivos móviles Android e iOS con la finalidad de facilitar a los usuarios/clientes y gestores de las distintas instalaciones deportivas la gestión de los distintos servicios y reservas de espacios y actividades deportivas así como contar con un sistema de notificaciones que le permita recibir información de forma directa mediante el uso de dispositivos móviles (smartphones). Esta app debe ser adaptada/parametrizada a la imagen y necesidades de las instalaciones deportivas de la empresa pública, debe estar disponible en los markets/plataformas de Android y Apple (iOS), y debe mantenerse activa, actualizada y present en dichos markets durante el período de vida del contrato.



Esta app debe interconectarse, a través de interfaces de comunicación por medio de servicios web a través del Enterprise Service Bus (ESB) del proyecto DNA Sport, con el sistema de gestión de instalaciones deportivas (actualmente Sporttia), con el sistema online de pagos (actualmente Paycomet), con el sistema de gestión empresarial de Turismo y Deporte de Andalucía (ERP actualmente basado en Microsoft Dynamics Nav), con el sistema de gestión de accesorios de entrenamiento Mywellness cloud, con elementos IoT's (cerraduras, iluminación, iTos, SunMi, kioscos autopago/selfservice) y con el resto de sistemas interoperables a través del ESB que vayan surgiendo a lo largo de la vida del proyecto.

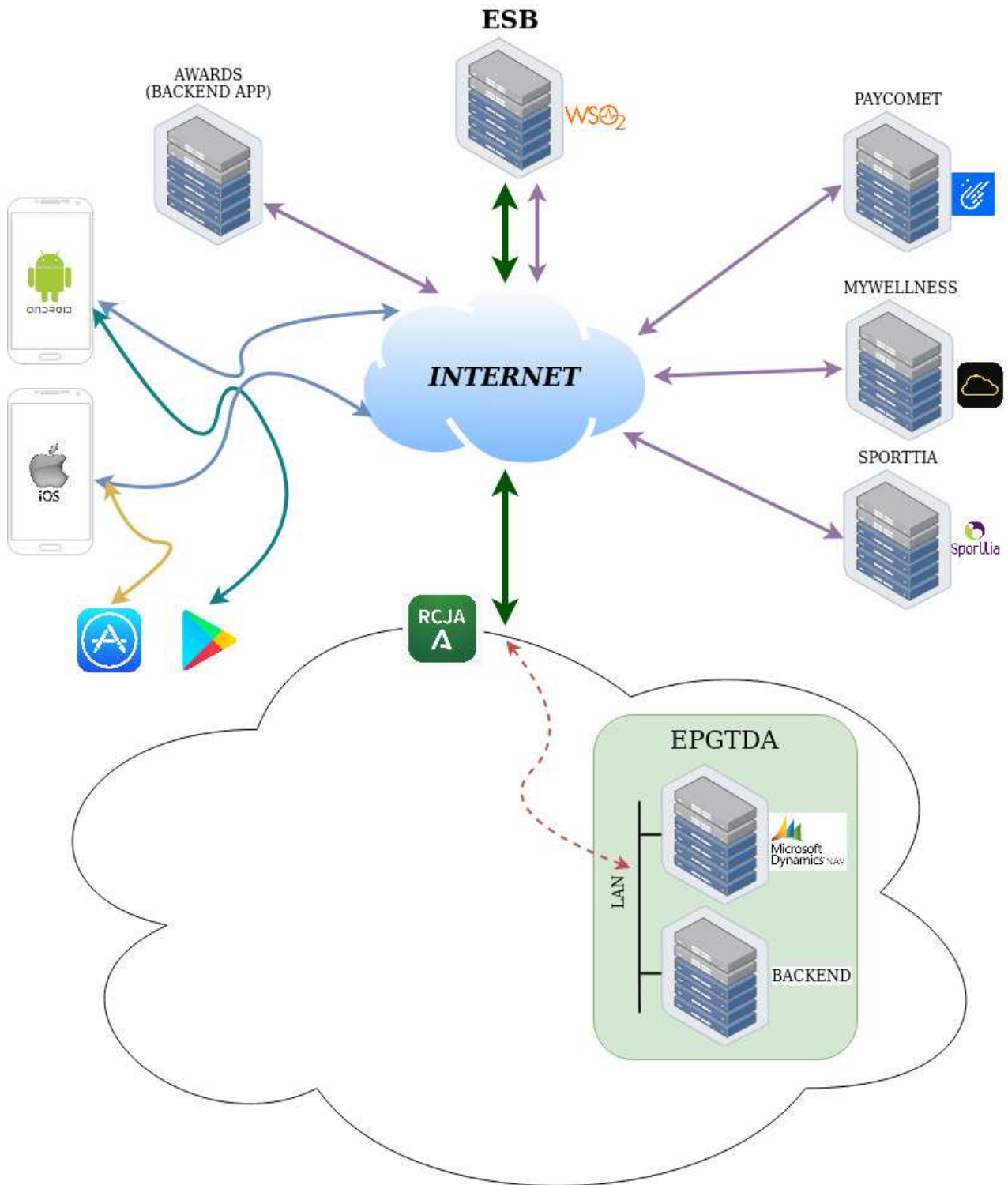
3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS REQUERIMIENTOS PARA LA SOLUCIÓN APP E INTERFAZ DE BACKOFFICE Y FRONTOFFICE COMO SOFTWARE COMO SERVICIO:

La solución de software como servicio (SaaS) será para el uso, por parte de los clientes/deportistas/entidades/federaciones, así como del ecosistema deportivo andaluz y de los gestores de las instalaciones deportivas, de una aplicación (App) plenamente operativa para dispositivos móviles Android e iOS, al menos de las siguientes características mínimas a modo descriptivo y no limitativo:

- Dispositivos (smartphones, tablets) con sistema operativo Android (SDK mínimo Android 7).
- Dispositivos Apple (iphone, iPad) con sistema operativo iOS (SDK mínimo iOS 13)
- Aplicaciones en tecnología nativa.
- Cumplimiento de las normas/reglas de publicación y disponible en los markets/plataformas de apps de Apple y Google. (publicadas con referencia a Turismo y Deporte de Andalucía y la Junta de Andalucía).
- Aplicación de estrategias de desarrollo seguro de software y aplicaciones (S-SDLC, Secure Software Development Life Cycle), teniendo en cuenta la seguridad y la privacidad desde el diseño. Presentación de resultados de la realización de auditorías de seguridad de las aplicaciones móviles.
- Aplicación de estrategias de desarrollo de software y aplicaciones móviles que reduzcan el ancho de banda consumido y el consumo de batería.
- Adaptación/parametrización a la imagen corporativa y necesidades de las instalaciones deportivas de la empresa pública, la imagen de promoción de la marca Andalucía, y la Junta de Andalucía (siguiendo las instrucciones, normas y recomendaciones de imagen corporativa correspondientes).
- Adaptación a un diseño e interfaz limpia, clara, atractiva, usable, accesible, intuitiva y coherente, que cautive al usuario y que facilite los procesos de compra/reserva, teniendo la máxima del estándar de 3 pasos.
- Cumplimiento de los criterios de accesibilidad marcados por el observatorio de accesibilidad para las aplicaciones móviles en su última versión.
- Cumplimiento de los criterios de privacidad y protección de datos según la normativa vigente (actualmente el Reglamento General de Protección de Datos), así como cumplimiento con el Esquema Nacional de Seguridad nivel MEDIO (o nivel ALTO en caso de que se cumplan los requisitos para ello).
- Interconexión, a través de interfaces de comunicación por medio de servicios web a través del Enterprise Service Bus (ESB) del proyecto DNA Sport, con el sistema de gestión de instalaciones deportivas (actualmente Sporttia), con el sistema online de pagos (actualmente Paycomet), con el sistema de gestión empresarial de Turismo y Deporte de Andalucía (ERP actualmente basado en Microsoft Dynamics Nav), con el sistema de gestión de accesorios de entrenamiento Mywellness cloud, con elementos IoT's (cerraduras, iluminación, iTos, SunMi, kioscos autopago/selfservice) y con el resto de sistemas interoperables a través del ESB que vayan surgiendo a lo largo de la vida del proyecto.
- Recopilación, medición, análisis, visualización e interpretación de datos de uso interno de la aplicación por parte de los usuarios (pantallas, funcionalidades, acciones, etc), para determinar mejoras en la misma, así como analítica de descargas, actualizaciones, desinstalaciones, valoraciones, revisiones, de las aplicaciones, etc desde los markets.



- Recopilación, medición, análisis e interpretación de datos de errores producidos en la aplicación, para poder realizar las actuaciones continuas de mejora y mantenimiento de funcionalidad y estabilidad de las apps.
- Interfaz backoffice de interacción, gestión y alimentación de información para mejorar la experiencia 360º de las funcionalidades de la APP, así como del ecosistema de información, operatividad e interacción del usuario/cliente de las IIDD.
- Interfaz frontoffice de acceso y visibilidad por parte de los usuarios que ponga en valor y servicio todas aquellas funcionalidades y operativas, así como medio de comercialización, información e interacción por parte de Turismo y Deporte de Andalucía.





Descripción de módulos y funcionalidades mínimas, a modo descriptivo y no limitativo, de la solución APP de Software como Servicio:

- **ONBOARDING:** Incluye la recopilación de información relativa al centro deportivo en que está interesado, el/los deporte/s que se practican, nivel de actividad que se practica, información sobre los deportes disponibles en el centro interesado, la solicitud de permiso para realizar geolocalización y recibir notificaciones.
- **NAVEGACIÓN:** A través de menús, secciones, pestañas, etiquetas, Toolbars, etc.
- **IDENTIFICACIÓN:**
 - El acceso a la aplicación podrá ser anónimo o con cuenta de registro.
 - Se asignará alguno de los siguientes roles: usuario de instalación; federado; administrador.
 - La cuenta del usuario debe estar vinculada con un dispositivo móvil/smartphone.
 - El registro en la aplicación se hará a través de una opción/pantalla de Login. La primera vez que se acceda, se deben recopilar los datos del usuario en una opción/pantalla de registro (con los datos siguientes: Nombre y apellidos, email, contraseña, tipo de abono (seleccionable), opción de aceptación de política de privacidad y términos de uso). Se incluirá la posibilidad de recuperar la contraseña en caso de olvido.
 - Se realizará la gestión del consentimiento por parte de los usuarios con el cumplimiento IAB Europe TCF v2.0.
 - La autenticación de usuarios se realizará integrada con el sistema de gestión de instalaciones deportivas de la Empresa Pública (actualmente Sporttia) mediante web-services o conectores desarrollados al efecto contra el ESB.
- **PRIVACIDAD:**
 - Se mostrará la información sobre la política de privacidad, así como los términos de uso del servicio.
- **AJUSTES EN SISTEMA:** Se mostrará información de la app en los ajustes del sistema.
- **SOBRE LA APP (ABOUT):**
 - Se mostrará información descriptiva sobre la aplicación.
 - Siendo la empresa que facilita el SaaS la propietaria de la app se debe reflejar que la adaptación actual es de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, Junta de Andalucía.
 - Se dará la opción de compartir la app.
- **MENÚ:** Items de Portada/página principal, Cursos, Reservas, Productos, Perfil.
- **PORTADA/PÁGINA PRINCIPAL:**
 - Página/opción con información sobre la instalación deportiva, código QR para acceso al centro (generados con fecha de caducidad), productos/eventos recomendados/próximos en el tiempo, alertas/notificaciones, disponibilidad de
- **PRODUCTOS:** mostrados en listado según deportes.
- **CURSOS:**
 - Página/opción mostrando los cursos listados por deporte en el centro.
 - Los usuarios podrán inscribirse, reactivar y anular la inscripción a cursos.
- **CENTROS:**
 - Página/opción mostrando los centros/instalaciones deportivas.
 - Página/opción con el detalle del centro (Dirección, horario, teléfono, deportes, promociones, etc).
- **NOTIFICACIONES:** Los usuarios recibirán notificaciones sobre ofertas, reservas, recordatorios, etc. Estas notificaciones estarán gestionadas por el rol Administrador desde la aplicación backend.
- **BUSCADOR:** Los usuarios podrán realizar búsquedas de los diferentes elementos disponibles en la app: cursos, productos, reservas/eventos, partidos, deportes, pistas, etc. Los resultados se mostrarán en listados agrupados por tipos de información. Se podrá consultar la disponibilidad de espacios deportivos, cursos y servicios de las distintas instalaciones deportivas en tiempo real
- **PERFIL USUARIO:** Los usuarios podrán visualizar/gestionar sus datos personales, el idioma, preferencias (deportes favoritos, datos de pago, notificaciones, idiomas, notificaciones),



logros (obtenidos a través de la realización de actividad física/deportiva), actividades realizadas (entrenamientos, instalaciones/pistas,...), saldo disponible (detalle, recarga, canje de código promocional, etc.), selección de centro deportivo. Se podrá realizar la salida de la app ("log out")

- CONTACTOS: Los usuarios podrán gestionar sus contactos y grupos de contactos. Se podrán añadir, editar y eliminar contactos y grupos de contactos asociadas a un usuario. Los detalles de los contactos asociados ofrecerán información personal, así como de su actividad, logros, etc. (que hayan autorizado compartir con sus contactos).
- DATOS DE PAGO: Los usuarios podrán asociar tarjetas de pago (que serán tokenizadas) para la realización de contrataciones de servicios de las instalaciones deportivas. Se podrán añadir, editar y eliminar tarjetas asociadas a un usuario, indicando una de ellas como predeterminada.
- SALDO: Los usuarios podrán gestionar los importes/saldos para transaccionar por los servicios de las instalaciones deportivas. Se podrá comprobar el saldo, realizar recargas con las tarjetas asociadas al usuario, canjear bonos promocionales, consultar sobre las compras realizadas, visualizar tickets de compras, etc.
- RESERVAS: Los usuarios podrán realizar y gestionar (solicitar, modificar, anular, devolver, buscar disponibilidad) reservas de espacios y servicios/productos ofrecidos por las instalaciones deportivas (pistas, cursos, partidos, deportes, etc), seleccionando la fecha y la hora deseada, permitiendo realizar reservas de forma recurrente, ver el historial de reservas, realizar el pago, invitar a contactos, etc. Se realizará la interconexión con el sistema de gestión de instalaciones deportivas (actualmente Sporttia), a través de interfaces de comunicación por medio de servicios web a través del Enterprise Service Bus (ESB) del proyecto DNA Sport.
- BACKEND: Sistema web que permita la gestión de las notificaciones, la administración de datos de las Instalaciones Deportivas, gestión de los indicadores asociados a la aplicación (Informes, etc.), gestión de recompensas, gestión de usuarios, etc. Se realizará la interconexión con el sistema de gestión de instalaciones deportivas (actualmente Sporttia), y con la app, a través de interfaces de comunicación por medio de servicios web a través del Enterprise Service Bus (ESB) del proyecto DNA Sport.
- INTERACCIÓN CON REDES SOCIALES: Los usuarios podrán compartir la experiencia y uso de la aplicación (diferentes opciones de uso en la propia app) a través de las principales redes sociales (facebook, twitter, instagram, youtube, etc)

Descripción de módulos y funcionalidades adicionales de la solución APP de Software como Servicio:

- Asistentes virtuales: Integrar la experiencia de usuario con asistentes virtuales como Alexa, Google Assistant, Siri.
- Widgets: Generar widgets para iOS y Android.

Tabla resumen/check list de funcionalidades mínimas, a modo descriptivo y no limitativo, de la solución

Módulo	Funcionalidad
ONBOARDING	Configuración inicial
LOG IN	Log in Registro Contraseña olvidada Vincular cuenta con dispositivo Reenviar email de confirmación Usuario no registrado



	Roles de usuario
INICIO	Log out Próximas reservas Código QR de acceso a las instalaciones (No mostrar QR si el dispositivo aún no está verificado) Mostrar centro preferido del usuario Mostrar deportes preferidos del usuario
PERFIL DE USUARIO	Consulta de datos de perfil Modificación de datos de perfil Preferencias Cambiar dispositivo Métodos de pago Datos de ejercicio
MENÚ	Portada/página principal Cursos Reservas Productos Perfil
PRODUCTOS / SERVICIOS	Datos del Producto / Bono / Servicio Tarifa del producto Compra del producto Marcar compra como recurrente
CURSOS	Datos del curso Tarifas del curso Reserva del curso
CENTROS	Búsqueda de centros
DETALLE DE UN CENTRO	Página de detalle del centro Enviar mensaje al centro Noticia destacada del centro Consulta de instalaciones Consulta de cursos Consulta de deportes Contacto con el centro
CURSOS DE UN CENTRO	Lista de cursos actuales Detalle de curso Inscripción a un curso Apuntarse a la lista de espera para un curso
DEPORTES DE UN CENTRO	Lista de deportes que ofrece un centro Acceso al detalle de deporte



DETALLE DE UN DEPORTE	Información de deporte Marcar como favorito Acceso a actividades / instalaciones Acceso a Cursos Acceso a Productos / Servicios
ACTIVIDAD / INSTALACIÓN	Datos de Actividad / Instalación Tarifas de Actividad / Instalación Reserva de Actividad / Instalación Marcar reserva como recurrente
BUSCADOR	Búsqueda Resultados de búsqueda
CONTACTOS	Añadir, editar y eliminar contactos Añadir, editar y eliminar grupos de contactos Detalles de los contactos asociados ofrecerán información personal, así como de su actividad, logros,
DETALLE DE UN CONTACTO	Información personal (FOTO, nombre, apellido, edad, etc) Información de su actividad Información de sus logros
PAGOS	Realizar un pago Recargar monedero Cargar códigos promocionales al monedero Comunicación con Sporttia y/o Pasarela de pago Integración ESB
SALDO	Comprobar el saldo Realizar recargas con las tarjetas asociadas Canjear bonos promocionales Consultar compras realizadas Visualizar tickets de compras
TUS RESERVAS	Consultar las reservas actuales, recurrentes y pasadas Detalle de una reserva Cancelar una reserva / inscripción Repetir reserva Reservas de distintos centros Consultar los cursos a los que está inscrito el usuario Cancelar inscripción a un curso Consultar productos / Bonos / servicios Devolución de producto
NOTIFICACIONES	Avisos sobre ofertas Avisos sobre reservas



	Avisos sobre recordatorios Avisos sobre incidencias Avisos sobre pagos Avisos sobre contactos, etc
BACKEND	Gestión de las notificaciones Administración de datos de las Instalaciones Gestión de los indicadores Gestión de recompensas Gestión de usuarios
INTERACCIÓN CON REDES SOCIALES	Compartir con facebook, twitter, instagram, youtube, etc
ASISTENTES VIRTUALES	Alexa, Google Assistant, Siri
WIDGETS	IOS y Android
SIRI SHORTCUTS	Reservas a través de atajo personalizado en Siri

4. OFERTA TÉCNICA

Las ofertas técnicas deberán incluir:

- Descripción de las funcionalidades, características, requerimientos y arquitectura del sistema (backend de gestión y frontend de usuarios).
- Descripción de la arquitectura y servicios de cloud computing (nube) empleados.
- Descripción de los servicios de soporte y asistencia técnica necesarios en la implantación del sistema, así como la política de actualizaciones de software. En cualquier caso, el soporte software deberá ser correctivo, ante cualquier fallo técnico o funcional detectado y comunicado, y evolutivo, para adaptarse a cualquier cambio normativo que pueda afectar a Turismo y Deporte de Andalucía.
- Descripción de un plan de formación para que los usuarios de la aplicación puedan hacer uso de ella, rentabilizando sus posibilidades, y en consecuencia garantizando su manejo.
- Documentación de los prototipos, identidad, UX, etc... del servicio propuesto, trasladando la visión por parte de los licitadores del desarrollo del servicio desde la perspectiva del cliente/usuario interno y externo, contemplando al menos lo siguiente, con carácter de mínimo y no limitativo:
 - Prototipo funcional de la solución APP.
 - Prototipo y solución propuesta para la gestión del Backend.
 - Prototipo de la solución de frontend y descripción y motivación de la solución, así como maqueta de la propuesta de UX para los quioscos de interacción con los clientes, tipo Sunmi.

En las ofertas se planteará un proyecto de funcionamiento que se ajustará al siguiente esquema:

- Introducción.
- Resumen ejecutivo de la oferta.
- Modelo del servicio propuesto. Acuerdo de Nivel de Servicio
- Solución funcional y técnica. Descripción de las funcionalidades, características, requerimientos y arquitectura del sistema (software y servicios en la nube).
- Infraestructura dedicada al aservicio.
- Políticas de Seguridad y Protección de Datos de Carácter Personal.
- Medidas de alta disponibilidad y tolerancia a fallos.
- Servicios de gestión y atención a los administradores.
- Plan de formación para los usuarios.
- Plan de devolución del servicio. Garantía del borrado de los datos a la resolución del contrato.



- Plan de Proyecto: fases, hitos y cronograma.
- Programa de las medidas para asegurar la autenticación, la confidencialidad, la integridad, y la disponibilidad para conseguir los niveles de seguridad requeridos por Turismo y Deporte de Andalucía (al menos ENS nivel bajo)
- Plan de calidad para la prestación del servicio, y propuesta de garantía de calidad.
- Plan de actuación con metodología, procedimientos de trabajo y recursos para la puesta en marcha del sistema.
- Servicios de soporte y servicios técnicos para la implantación y el mantenimiento del sistema.
- Documento con el equipo de trabajo propuesto para el proyecto, con el currículo con nombre y apellidos de las personas que se encargarán de la ejecución de los servicios objeto de licitación

5. DESCRIPCIÓN, CALIDAD Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La empresa realizará los siguientes servicios:

- Puesta a disposición de uso, por parte de Turismo y Deporte, de la app en modo Software como servicio (SaaS) (en la nube) y del sistema web Backend, a través de accesos a través de los principales navegadores de internet (Chrome, Firefox, Opera, Explorer, etc.) o aplicaciones en dispositivos móviles (Android e iOS).
- Servicios de actualizaciones de software y adaptaciones a cualquier cambio normativo que pueda afectar a Turismo y Deporte de Andalucía.
- Formación para que los usuarios de la aplicación puedan hacer uso de ella, rentabilizando sus posibilidades, y en consecuencia garantizando su manejo.

Calidad del Servicio

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones del contrato será responsable de alcanzar el nivel de cumplimiento establecido, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento. Se establecen, a continuación, los Acuerdos de Nivel de Servicio:

ANS 1.- Arranque del servicio. El servicio deberá estar disponible en su totalidad y en funcionamiento, en el plazo de 6 meses naturales, a contar desde la fecha de formalización del contrato.

ANS 2.- Disponibilidad. El servicio deberá funcionar 24x7x365, con una disponibilidad anual mínima del 99,8%, siendo el adjudicatario el responsable de disponer de las medidas oportunas para garantizar este nivel de cumplimiento.

El periodo de referencia será el correspondiente a un año desde el inicio del contrato, mientras permanezca en vigor.

Nivel de cumplimiento de disponibilidad del servicio: 99,8%.

En caso de indisponibilidad del servicio por avería o actuación planificada se establecerán y habilitarán las correspondientes páginas de cortesía e información.

No se considerarán, en el cálculo de la disponibilidad, las actuaciones programadas que conlleven paradas, siempre que se comuniquen con la suficiente antelación, no inferior a una semana, y se produzcan fuera del horario establecido entre las 7:00 h y las 00:00 h, de lunes a domingo.

En los supuestos en los que el adjudicatario no cumpla con alguna de las condiciones señaladas en los Acuerdos de Nivel de Servicio referidos en la presente definición de contratación, el órgano de contratación de Turismo y Deporte de Andalucía podrá imponer penalizaciones:

ANS 1.- Arranque del servicio

Si el contratista, por causas no imputables a Turismo y Deporte de Andalucía, hubiere incurrido en demora respecto al plazo de inicio de prestación de los servicios, el órgano de contratación podrá optar por la imposición de 60 euros diarios, como mínimo, en concepto de penalización por incumplimiento por demora en el arranque del servicio, sin menos cabo de indemnización por el lucro cesante ocasionado.

ANS 2.- Disponibilidad



Cuando la disponibilidad del servicio sea menor del 99% se penalizará con los siguientes porcentajes sobre el precio anual del contrato:

- Un 0,02% para las cuatro primeras horas.
- Un 0,05% para las ocho horas siguientes.
- Un 0,2% para el resto.

Condiciones de ejecución del contrato de servicios

El adjudicatario está obligado al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a las condiciones técnicas y a las directrices o instrucciones que dicte o señale Turismo y Deporte de Andalucía para la mejor prestación del servicio.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, y éste no tendrá derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados por la prestación normal del contrato, salvo en los casos de fuerza mayor legalmente establecidos.

En especial, serán obligaciones del contratista los siguientes aspectos:

- Prestar el servicio en la forma establecida en estas prescripciones durante el plazo y con la continuidad requerida, así como cuidar el buen orden del mismo.
- Utilizar los medios personales y materiales adecuados y necesarios para la correcta realización del servicio en sus debidas condiciones.
- Cumplir con las obligaciones, que como empresario, le impone la legislación social y fiscal, respecto al personal a su servicio; las disposiciones en materia laboral, de seguridad social, de seguridad e higiene en el trabajo, bajo su específica y personal responsabilidad en todos los órdenes, quedando Turismo y Deporte de Andalucía exonerado de responsabilidad en caso de incumplimiento.
- Suscribir una póliza de seguro de responsabilidad civil, en cuantía suficiente, para responder de los daños que pueda causar con motivo de la prestación del servicio contratado. Indemnizar los daños que, en su caso, pueda causar a Turismo y Deporte de Andalucía como consecuencia de la ejecución del servicio.
- Responder frente a terceros del servicio contratado y del desarrollo de su ejecución, así como de los daños y perjuicios de cualquier clase que pudiera causar el personal dependiente de la empresa, interviniendo culpa o negligencia.
- En caso de accidente o perjuicio de cualquier índole ocurrido a su personal o causado a terceros, como consecuencia de la ejecución del servicio, Turismo y Deporte de Andalucía, queda exonerado de cualquier responsabilidad principal o subsidiaria, civil o penal, responsabilidad que asumirá el contratista.
- El licitador deberá preparar y documentar un Plan de calidad para la prestación del servicio, considerando el aseguramiento de la calidad como un proceso horizontal e independiente, pero alineado con el proceso de prestación del servicio.
- El licitador deberá describir en su propuesta su modelo de garantía de calidad y la forma en que lo aplicará al servicio. Los objetivos de este modelo deberán ser:
 - Identificar, supervisar y controlar todas aquellas actividades, tanto técnicas como de gestión, que sean necesarias para garantizar que los servicios alcanzan el nivel de calidad requerido.
 - Proporcionar evidencias de que las actividades de supervisión y control se han llevado a cabo.

7. METODOLOGÍA, GESTIÓN DEL PROYECTO Y CLÁUSULAS PARA SOFTWARE DESTINADO A LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Metodología

Los trabajos a realizar se adaptarán a la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA versión 3 en la medida de lo posible, pudiéndose emplear metodologías de desarrollo ágil. Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por el Director del Proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interface "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA v3.



Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados se adecuarán en la medida de lo posible, a lo especificado en la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA v3.

MADEJA

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en este.

Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la Dirección de Proyecto.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección <http://madeja.i-administracion.junta-andalucia.es/servicios/madeja/>, donde también podrá consultarse el histórico de versiones

Implementación de la interfaz para la interoperabilidad de contenidos web

Cualquier desarrollo realizado en el marco del presente proyecto que contenga información susceptible de ser publicada en web deberá implementar la Interfaz para la interoperabilidad de contenidos web de la Junta de Andalucía (iCMS).

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.

Uso de Herramientas Corporativas e Infraestructuras Horizontales de la Junta de Andalucía

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (tecnologías, frameworks, librerías software, centros alternativos para el respaldo y la continuidad, etc.) que en la Junta de Andalucía tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización en el marco y alcance del proyecto objeto de este pliego.

Con independencia de lo descrito en cada uno de los bloques funcionales, se deberán utilizar las infraestructuras corporativas de software con que ya cuenta la Junta de Andalucía. Para toda la gestión de tramitación se deberá utilizar el tramitador Trew@. Igualmente todo el Sistema deberá estar preparado para soportar firma electrónica, es decir, no sólo debe estar preparado para admitir la documentación o información, sino además, debe permitir que toda la tramitación se pueda hacer por medios electrónicos. Para ello se deberán utilizar entre otras las citadas infraestructuras software, entre otras:

1. @firma : La Plataforma Corporativa de Autenticación y Firma electrónica.
2. Notario: La Plataforma de Notario Electrónico y sello de tiempo.
3. @ries: El Registro Unificado de Entrada / Salida.
4. Notific@: Prestador de Servicios de Notificación.
5. Port@firma: Gestor de firma electrónica interna.
6. Etc.

Así como todas las infraestructuras corporativas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de su utilización.

Control de Proyecto

El control del proyecto se realizará por el responsable de proyecto que Turismo y Deporte de Andalucía designe. Este control se realizará de forma sistemática a lo largo del desarrollo del mismo para alcanzar los siguientes objetivos básicos:

- Marcar las pautas de funcionamiento e integración de los nuevos requisitos.
- Detectar, en sus orígenes, posibles desviaciones en plazos.
- Asegurar el cumplimiento de objetivos.
- Garantizar la calidad e integridad de los trabajos.



- Comunicar cualquier deficiencia o incidencia que observe en la realización de los trabajos, facilitando a la vez toda la información disponible sobre su impacto en la planificación e hitos establecidos.

Los elementos básicos que se utilizarán para realizar este control, son:

- Planificación de los trabajos.
- Informe de progreso semanal de trabajos realizados que permitan controlar el avance y el cumplimiento.
- Actas de reuniones mantenidas a cualquier nivel.
- Revisión de los trabajos realizados, y los informes entregados para garantizar su calidad, integridad y cumplimiento de objetivos.

Turismo y Deporte de Andalucía podrá solicitar a la empresa adjudicataria que, por razones del servicio y/o cumplimiento de plazos, el personal técnico asignado al proyecto trabaje en las oficinas de ésta.

El adjudicatario deberá nombrar un coordinador técnico con el fin de garantizar una organización estable y una ejecución en plazos y calidad de los trabajos, conforme se requiere en el presente pliego técnico.

Turismo y Deporte de Andalucía, no intervendrá nunca en las tareas de selección de los efectivos destinados a este servicio.

El adjudicatario deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en relación con sus trabajadores, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición – cuando proceda – de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular el abono de las cotizaciones y el pago de las prestaciones, y cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y trabajador.

El coordinador técnico asumirá las funciones de responsable de los trabajos y las labores de interlocución con Turismo y Deporte de Andalucía, siendo una de sus principales tareas la planificación, ejecución y seguimiento de los trabajos contratados. Presentará informes de seguimiento y de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados, así como responderá de la calidad de todos los trabajos contratados.

Mensualmente la empresa adjudicataria deberá generar informes del seguimiento del servicio en el formato digital acordado con Turismo y Deporte de Andalucía, que permita un correcto análisis de la información. La no entrega de los mismos, o la entrega incompleta, fuera de plazo y sin respetar las especificaciones Turismo y Deporte de Andalucía, podrá ser considerada como incumplimiento del contrato.

Cuando la participación de un técnico sea esencial para la realización del trabajo, la empresa contratista deberá aportar compromiso firmado por el mismo en orden a su participación. La no intervención de cualquier persona comprometida, facultaría a Turismo y Deporte de Andalucía para resolver el contrato por causa imputable a la empresa contratista.

Durante la realización de los trabajos objeto del contrato, Turismo y Deporte de Andalucía podrá efectuar cuantas sugerencias y propuestas se consideren necesarias para el buen fin de la realización de los trabajos.

Gestión de usuarios y control de acceso

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- La correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).



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

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

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

Accesibilidad

Todos los desarrollos orientados al ciudadano que se integren en el subsistema de front-end, deben alcanzar el nivel de accesibilidad doble-A (AA), de la especificación WCAG 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines) de la WAI (Web Accessibility Initiative), así como seguir las directrices de accesibilidad web establecida en la normativa de la Junta de Andalucía, del Estado y en Directivas Europeas.

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

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

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

Compatibilidad con Navegadores

La empresa adjudicataria deberá comprobar que las páginas construidas se visualizan correctamente en los principales navegadores del mercado, en sus versiones más empleadas y actualizadas: Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari, Chromium, etc.

Liberación de software

De conformidad con lo establecido en la Orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, los desarrollos que posteriormente se realicen podrán pasar a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La empresa deberá entregar el código fuente del software desarrollado, así como la



documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

Al tratarse de la contratación de Software como Servicio (SaaS), la propiedad del software empleado es de la empresa adjudicataria, no obstante la empresa adjudicataria realizará todos los esfuerzos y si facilitará todo aquel código y/o adaptación que pudiera desarrollar, especialmente en lo vinculado a la interconectividad (API) con el ESB, que pudiera ser reutilizado y/o adaptado a otros SaaS finalizado el contrato, salvaguardando en cualquiera de los casos la propiedad intelectual del software propietario.

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.

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>

Apertura de datos

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública.

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

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



Apertura de Servicios

Las ofertas presentadas deberán estar orientadas a la estrategia "API First", teniendo 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.

Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

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

Propiedad de la Información

La base de datos de la plataforma y toda la información asociada, que se aloje en la nube gestionada por el adjudicatario, será propiedad Turismo y Deporte de Andalucía. A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria está obligada a la entrega íntegra de la citada base de datos, y de la información y documentación asociada. La información se entregará en un formato estándar, que se acordará con Turismo y Deporte de Andalucía, para su reutilización. De igual modo la empresa adjudicataria facilitará la conexión con el servicio en la nube de Turismo y Deporte de Andalucía para realizar la copia de seguridad (backup) de todos aquellos procesos, estructuras e información que se estime necesaria.

Seguridad de la información y protección de datos

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía.

La empresa adjudicataria se compromete a salvaguardar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos a los que tenga acceso.

La empresa adjudicataria se compromete al cumplimiento con lo establecido en la normativa vigente de Protección de Datos de Carácter Personal, y a cumplir con lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad para sistemas de información de Nivel Medio.

Los datos personales de empleados o colaboradores de las empresas licitadoras que sean facilitados a Turismo y Deporte de Andalucía con motivo de la licitación serán tratados con la finalidad de gestionar el procedimiento de licitación.

Los titulares de los datos personales podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación de tratamiento, oposición y portabilidad dirigiendo su solicitud por escrito a la siguiente dirección protecciondedatos@andalucia.org.



Características de protección de datos requeridas para los servicios en la nube (cloud computing)

La contratación por parte de Turismo y Deporte de Andalucía de servicios "cloud computing" que implican tratamiento de datos de carácter personal, requiere la formalización de un contrato de prestación de servicios con el adjudicatario descrito en los términos previstos en la legislación vigente de protección de datos de carácter personal.

Estos requisitos se encuentran específicamente recogidos en el ámbito de la contratación pública en la disposición adicional vigésimo quinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que establece que:

- El prestador de servicios de computación en la nube tendrá la consideración de encargado del tratamiento (el adjudicatario).
- Al término de la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a Turismo y Deporte de Andalucía, o al encargado del tratamiento que éste hubiese designado.
- Esta disposición también regula la posible subcontratación de servicios por parte del adjudicatario encargado del tratamiento (el prestador de servicios de cloud computing), que deberá cumplir los siguientes requisitos:
 - Que dicho tratamiento se haya especificado en el contrato firmado por Turismo y Deporte de Andalucía y el prestador de servicios de computación en la nube.
 - Que el tratamiento de los datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones de Turismo y Deporte de Andalucía, que tiene que dar la conformidad a la participación de terceros, una vez que el prestador del servicio de cloud computing le haya informado sobre la tipología de servicios que pretende subcontratar con terceros y la identidad de los mismos.
 - Que el prestador de servicios encargado del tratamiento y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos, asumiendo el prestador del servicio de cloud computing en el contrato con Turismo y Deporte de Andalucía, que los subcontratistas le ofrecen garantías jurídicas para el tratamiento de los datos equivalentes a los que él mismo asume.

El contrato de prestación de servicios de cloud computing debe especificar las medidas técnicas y organizativas que el prestador de servicios tiene previsto implantar para garantizar la seguridad de los datos. Asimismo, los especiales requisitos de disponibilidad, confidencialidad e integridad que puedan requerir ciertos servicios electrónicos prestados por Turismo y Deporte de Andalucía, deben reflejarse en el contrato.

Durante el desarrollo de los trabajos y debido a la complejidad de los servicios contratados, el licitador designará un responsable del contrato, con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

No obstante, la designación de dicha figura no modifica el régimen de obligaciones y responsabilidades al que está sujeto el responsable del tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal.

Transferencias internacionales de datos

No podrán realizarse transferencias a un tercer país o una organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), siendo la única excepción contemplada, la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial.

La empresa adjudicataria deberá comunicar sin dilación indebida, cualquier cambio en relación a las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la pérdida de la condición de "nivel adecuado de protección" para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión determine la pérdida de la adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.



Portabilidad de los datos

La portabilidad significa que el proveedor ha de obligarse, cuando pueda resolverse el contrato o a la terminación del servicio, a entregar toda la información a Turismo y Deporte de Andalucía en el formato que se acuerde, de forma que éste pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar por dar traslado a los de un nuevo proveedor en un formato que permita su utilización, en el plazo establecido por Turismo y Deporte de Andalucía, en el plan de devolución del servicio, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

En particular, Turismo y Deporte de Andalucía podrá exigir la portabilidad de la información a sus propios sistemas de información o a un nuevo prestador del servicio de cloud computing cuando considere inadecuada la intervención de algún subcontratista o la transferencia de datos a países que estime que no aportan las garantías adecuadas.

Garantías de borrado de los datos al resolver el contrato

Una vez resuelto el contrato el proveedor del servicio no podrá conservar ningún dato, debiendo prever mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite Turismo y Deporte de Andalucía y, en todo caso, al finalizar el contrato.

Estos mecanismos serán descritos en la oferta. A la finalización del contrato, Turismo y Deporte de Andalucía requerirá al proveedor una certificación acerca de la destrucción de los mismos. Dicha certificación debe garantizar que, en caso de haberse realizado subcontrataciones, los subcontratistas hayan borrado los datos a los que hayan tenido acceso.

Declaración/certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La conformidad con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) se alcanza satisfaciendo los mandatos contenidos en su texto articulado y mediante la adecuada implantación de las medidas de seguridad contempladas en el Anexo II de la norma, previa categorización de los sistemas a proteger.

Cuando las organizaciones del sector privado presten servicios o provean soluciones a las Administraciones Públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del ENS, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el mismo, cuando se trate de sistemas de categoría básica, o la Certificación de Conformidad con dicho esquema, cuando se trate de sistemas de categoría media o alta, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos para las entidades públicas.

El adjudicatario deberá acreditar que posee la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, según lo señalado en la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.

Caso de no disponer de ella deberá acreditar que ha iniciado el procedimiento de determinación de la conformidad ante una de las entidades certificadoras autorizadas para expedir dicha conformidad.

Presentación de propuestas

Las propuestas presentadas deben contar con, al menos, la siguiente documentación:

- Equipo técnico. Se debe indicar el equipo de trabajo con el currículum con nombre y apellidos de las personas que se encargarán de la ejecución de los servicios objeto de licitación.
- Plan de trabajo (organización y cobertura de servicios).
- Condiciones de soporte y mantenimiento.
- Documentación acreditativa de las certificaciones vigentes UNE-EN ISO 9001 (Gestión de la Calidad), UNE-ISO/IEC 27001 (Gestión de Seguridad de la Información), UNE-ISO/IEC 20000 (Gestión de Servicios TI) y declaración de conformidad media con el ENS.
- Documento de aceptación de la seguridad y confidencialidad de la información.
- Documentación acreditativa de los criterios de sostenibilidad requeridos.



- Prototipo funcional de la solución APP.

PLAZO

La adaptación, parametrización y puesta en marcha se debe realizar en un plazo máximo de 4 meses desde su adjudicación, debiéndose realizar una primera puesta en marcha de la aplicación móvil transcurrido dicho plazo.

El plazo del contrato será de 28 meses, por lo que se mantendrá activo el uso del servicio (una vez puesta en marcha la adaptación) durante 24 meses, realizándose un mantenimiento evolutivo y soporte para las adaptaciones necesarias durante dicho plazo propias de Turismo y Deporte de Andalucía, así como la actualización continua del software base propio de la app, backoffice y frontoffice.

LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos de consultoría, reuniones de coordinación y/o seguimiento, soporte in situ, se desarrollarán en las instalaciones de Turismo y Deporte de Andalucía en Sevilla (Centro de Alto Rendimiento de Remo y Piragüismo, CEAR, y Estadio Olímpico puerta M, Sevilla.)

Los trabajos de análisis, desarrollo, pruebas, documentación, implantación remota y asistencia/soporte remoto se podrán realizar en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

Los trabajos de formación podrán realizarse en modalidad presencial en las instalaciones de Turismo y Deporte de Andalucía o en modalidad online a través de acceso por internet a portales o páginas web habilitadas para ello.

Por petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de Turismo y Deporte de Andalucía.

GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El periodo de garantía de los trabajos, comprenderá, como mínimo, DOCE MESES tras la finalización del contrato. Durante dicho periodo se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados. Esta garantía cubre la totalidad de las prestaciones humanas y materiales requeridas para la subsanación de los defectos observados y éstas se realizarán, sin devengo económico alguno, en las mismas condiciones en que se prestaron originariamente los servicios.

COSTE.

El coste máximo del servicio, para los 28 meses, es de **245.00,00 euros (IVA no incluido)** siendo **296.450,00 euros IVA INCLUIDO**, desglosado de la siguiente manera:

- Adaptación, parametrización de la app: 137.999,37 € (iva no incluido), 166.979,24 (iva incluido)

Las tarifas máximas (sin IVA) por hora, los perfiles y las horas de dedicación previstas son las siguientes (según la instrucción 2/2020, de 30 de Junio, de la dirección general de transformación digital de la consejería de hacienda, industria y energía de la Junta de Andalucía, sobre perfiles y precios de referencia de la contratación de bienes y servicios TIC):



Perfil	Horas estimadas	Coste hora (€ sin iva)	Total coste (€ sin iva)
Jefe de proyecto	440	44,12	19.414,55
Analista	528	31,17	16.459,64
Desarrollador	2640	25,67	67.767,27
Especialista en pruebas	727,76	21,55	15.679,92
Especialista en medios digitales	726	25,73	18.678,00
TOTALES	5.061,76		137.999,37

- Uso, mantenimiento y soporte del SaaS de la app: 107.000,63 € (iva no incluido), 129.470,76 € (iva incluido)

El presupuesto se desglosa por servicios de la siguiente manera:

Año 2022

Servicio	Perfil	Horas estimadas	Coste hora (€ sin iva)	Total coste (€ sin iva)
Adaptación, parametrización de la app	Gestor Proyecto	440	44,12	19.414,55
	Analista de sistemas	528	31,17	16.459,64
	Desarrollador	2640	25,67	67.767,27
	Especialista en Pruebas	727,76	21,55	15.679,92
	Especialista en medios digitales	726	25,73	18.678,00
	TOTALES		5.061,76	

Año 2023

Uso, mantenimiento y soporte del SaaS de la app : 53.500,31 € (IVA no incluido)

Año 2024

Uso, mantenimiento y soporte del SaaS de la app : 53.500,31 € (IVA no incluido)

Málaga, 6 de junio de 2022