

ORDEN DEL CONSEJERO DE SALUD Y FAMILIAS POR LA QUE SE FORMALIZA EL ENCARGO A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SAN-DETEL), PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A USUARIOS PARA LOS SUBSISTEMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE SERVICIOS SOCIALES (SISS), QUE DAN SERVICIO A LAS COMPETENCIAS DE LA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS. (EXPTE. 66/22).

A la conveniencia de realizar un encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), para el servicio de Mantenimiento y Soporte a Usuarios para los Subsistemas del SISS (Sistema Integrado de Servicios Sociales) que dan servicio a las competencias de la Consejería de Salud y Familias, le resultan de aplicación los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. - El Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 17, establece la garantía de la protección social, jurídica y económica de la familia. Igualmente, el artículo 61, dispone la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de promoción de las familias y de la infancia, que, en todo caso, incluye las medidas de protección social y su ejecución.

Según el Decreto Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, modificado por el Decreto 3/2020 de 14 de Enero, son competencias de la Secretaría General de Familias:

- a) El diseño, ejecución y desarrollo de políticas de apoyo a la natalidad en Andalucía.
- b) La promoción y coordinación de la mediación familiar.
- c) La gestión del Registro de Parejas de Hecho.
- d) El reconocimiento, expedición y renovación del título de familia numerosa.
- e) La ordenación, gestión y coordinación de los recursos destinados a las familias.
- f) El diseño, realización y evaluación de los programas específicos en materia de salud relacionados con las familias, infancia y adolescencia.
- g) El diseño y ejecución de políticas de conciliación de la vida familiar y laboral para la mejora de la calidad de vida de las familias, sin perjuicio de las competencias que en materia de conciliación tiene la Consejería competente en materia de políticas sociales.
- h) La ejecución de políticas de mediación familiar.
- i) La evaluación de los programas destinados a la familia.
- j) Aplicación de las TIC para la difusión de mensajes de salud a las familias.



Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	1/37
			



k) La planificación y ejecución de políticas que favorezcan la igualdad y corresponsabilidad dentro del entorno familiar.

l) La inspección y el ejercicio de la potestad sancionadora por incumplimiento de la normativa aplicable en su ámbito competencial.

m) La promoción del asociacionismo de apoyo al ámbito familiar, así como el asesoramiento a las entidades de dicho sector social.

n) El impulso de la investigación, así como el desarrollo de acciones informativas, educativas, divulgativas o de cualquier otra índole dirigidas a un mejor conocimiento de la situación y de los problemas de la familia.

ñ) La propuesta a la Consejería competente en materia fiscal de adopción de medidas fiscales de apoyo a la familia en relación con la natalidad, la adopción, los gastos extraordinarios por hijos y, en coordinación con la Consejería competente en materia de políticas sociales, con la conciliación de la vida laboral.

o) Las competencias derivadas de la normativa vigente en materia de apoyo a las familias, sin perjuicio de las que correspondan a la Consejería competente en materia de políticas sociales.

p) Y en general, todas aquellas que le atribuya la normativa vigente y las que expresamente le sean delegadas.

A su vez, se establecen como competencias de la Secretaría General Técnica, en el artículo 7.i El tratamiento informático de la gestión de la Consejería, así como el impulso y desarrollo de la Administración Electrónica, sin perjuicio de las competencias de otras Consejerías en materia de Administración Electrónica.

Por lo tanto, tiene responsabilidad en todos los proyectos TIC que se ejecutan dentro del ámbito de la CS-AFA, gestionando el desarrollo y mantenimiento de numerosos sistemas de información que dan soporte a la estrategia y los servicios de la Consejería.

SEGUNDO.- Por razones de eficiencia y eficacia, tras la asunción de las competencias en familias por parte de la Consejería de Salud y Familias, se ha mantenido en el Sistema de Información de Servicios Sociales (SISS) la gestión de:

- Título de Familia Numerosa
- Registro de parejas de hecho.
- Ayudas por parto Múltiple.
- Mediación Familiar

De esta forma, se mantiene el acceso al sistema de información por parte de los tramitadores de los diferentes subsistemas desde la Consejería de Salud y Familias. Es preciso mantener en todo momento atendi-

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	2/37



dos a los usuarios de los procedimientos administrativos pertenecientes a los subsistemas antes mencionados, así como garantizar que el sistema de información se adapta antes los cambios normativos, del entorno tecnológico o los errores. La diversidad normativa, los cambios funcionales o tecnológicos que precisen con frecuencia atención inmediata o cumplimiento de hitos con poco plazo de ejecución y resolución.

TERCERO.- En base a lo expuesto, para llevar a cabo estos servicios, se ha considerado como mejor opción, el encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), entidad de carácter instrumental de la Junta de Andalucía, tal y como se reconoce en el Decreto 99/97, de 19 de marzo, por el que se autoriza a la Empresa Pública de la Radio y Televisión de Andalucía y al Instituto de Fomento de Andalucía para la constitución de una sociedad mercantil relacionada con el sector de las telecomunicaciones, modificado posteriormente por el Decreto 76/2014 de 11 de marzo, cuyos estatutos se han adaptado a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y que el Consejo de Gobierno autorizó en la sesión celebrada el día 2 de octubre de 2018.

Asimismo, entre los objetivos recogidos en sus estatutos, se encuentran la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados que, con carácter corporativo, institucional y estratégico, pueda requerir la Junta de Andalucía para incorporar y mantener completamente a Andalucía en la Sociedad de la Información.

A dicha entidad, le resulta de aplicación la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del sector público de Andalucía, la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, el Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, así como por sus propios estatutos.

A estos antecedentes de hecho, les son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- El apartado primero del artículo 11 de la Ley 40/2015, de 2 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, dispone que: “La realización de actividades de carácter material o técnico de la competencia de los órganos administrativos o de las Entidades de Derecho Público podrá ser encomendada a otros órganos o Entidades de Derecho Público de la misma o de distinta Administración, siempre que entre sus competencias estén esas actividades, por razones de eficacia o cuando no se posean los medios técnicos idóneos para su desempeño.”

SEGUNDO.- Por su parte, la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, establece en su artículo 32, la posibilidad de que los poderes adjudicadores ejecuten de manera directa prestaciones propias de los contratos típicos, valiéndose de otra persona jurídica distinta que merezca la calificación de

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	3/37



“medio propio personificado”, siempre que se cumplan determinados requisitos, a los que nos remitimos por economía procedimental.

TERCERO. - De conformidad con lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 53 bis de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, las Consejerías, sus agencias y resto de entidades que deban ser consideradas poderes adjudicadores, así como el resto de entes y sociedades que no tengan la consideración de poder adjudicador, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz que conforme a los requisitos y condiciones establecidas en los apartados anteriores de este artículo tengan la calificación jurídica de medio propio personificado, la realización de los trabajos y actuaciones que precisen, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional, siempre bajo la supervisión y control de la Consejería o agencia u otra entidad ordenante.

En virtud de cuanto antecede y de conformidad con los preceptos legales citados,

DISPONGO

Efectuar el encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), con NIF A41857988, para el servicio de Mantenimiento y Soporte a Usuarios para los Subsistemas del SISS (Sistema Integrado de Servicios Sociales) que dan servicio a las competencias de la Consejería de Salud y Familias, bajo las siguientes condiciones:

PRIMERO.- OBJETO DEL ENCARGO

El presente encargo se centra en el servicio de Mantenimiento y Soporte a Usuarios para los Subsistemas del SISS (Sistema Integrado de Servicios Sociales) que dan servicio a las competencias de la Consejería de Salud y Familias.

SEGUNDO. Las actuaciones que conforman el presente encargo, son las siguientes:

- Mantenimiento

Sobre todos los sistemas de información que forman parte del Encargo (incluida su documentación), deben realizarse las siguientes actividades de mantenimiento:

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	4/37



- Evolutivo: consiste en el desarrollo para la mejora de los componentes de software empleados que forman la plataforma completa para la adecuación funcional y normativa
- Correctivo: se considera dentro de este mantenimiento la corrección de cualquier error de funcionamiento en los componentes de software detectado durante el transcurso del presente encargo.
- Preventivo y perfectivo: consiste en la realización de auditorías del sistema para la revisión y optimización del funcionamiento de los componentes de software en aspectos tales como accesibilidad, usabilidad, seguridad y rendimiento, así como la subsanación de las deficiencias identificadas por estas auditorías o por terceros.
- Adaptativo: consiste en la realización de las modificaciones necesarias por cambios en el entorno de los componentes de software en aspectos como la compatibilidad con los dispositivos de acceso de las personas usuarias, la incorporación de contribuciones de terceros al software liberado, las nuevas versiones del software utilizado como base, las modificaciones de sistemas con los que interopera, modificaciones normativas, etc.

- Carga de datos

Servicio de apoyo de alimentación de datos en los Sistemas de Información, dependiendo el caso se tendrá que analizar si se harán sistemas automáticos o manuales, además de posibles servicios de calidad del dato.

- Oficina de proyecto y de aseguramiento de calidad

Contempla la coordinación de los trabajos y apoyo a la dirección del encargo en las siguientes actividades de:

- Diseño, ejecución y seguimiento de carteras de proyectos, proyectos y planes.
 - Propuesta, estudio y en su caso desarrollo de cambios correctivos, evolutivos y/o perfectivos en los sistemas de información existentes.
 - Participación, coordinación y ejecución de actividades de formación relativas a los sistemas de información del Portal y alimentación de bases de datos de conocimiento.
 - Soporte a la elaboración de informes y cuadros intermedios.
 - Seguimiento de proyectos, gestión de órdenes de trabajo y tareas.
 - Seguimiento a las tareas de aseguramiento de calidad de los procesos y de la construcción software
- Soporte al usuario final

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	5/37
			



Se prestarán los servicios de soporte el modelo de servicios gestionados y sujetos a acuerdo de nivel de servicios para mayor garantía de calidad, eficacia y eficiencia.

Estos servicios consistirán en las tareas de:

- Servicio de operación telefónica y atención por otros canales; Web, correo electrónico, e-mail y fax.
- Nivel II Atención: Gestión consultas complejas, confección manuales de formación y teleformación, impartición presencial de cursos de formación etc..
- Horario de atención a personas usuarias (*): Lunes a Jueves de 8:00 a 19:00 y Viernes de 8:00 a 15:00, excepto los festivos nacionales y autonómicos. Los festivos locales, los periodos de verano, Navidad, Semana Santa y Feria se adecuarán al horario que la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación establezca para sus sedes.

(*) Teléfono de cabecera: Líneas de teléfono 34 90 70 /32 86 54

El detalle de todas las actuaciones a realizar se pormenorizan en el en el Proyecto Técnico de Ejecución Material que regirá el encargo referido incluido como ANEXO I a la presente Orden.

TERCERO.- El coste económico global del encargo, se establece en un total de CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS DIECISÉIS EUROS (438.516 €), con el siguiente desglose por anualidades:

Partida presupuestaria	Anualidad 2022	Anualidad 2023	Anualidad 2024
1500010000 G/120 / 22830 / 00 01	133.333,20 €	199.998,47 €	105.184,33 €

Este importe no se encuentra sujeto a IVA según lo dispuesto en el artículo 7.8 de la Ley 37/92, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido. La partida en la que se cargará dicho importe es la 1500010000 G/120 / 22830 / 00 01

El presupuesto del presente encargo, se adjunta a esta Orden como ANEXO II.

CUARTO.- El abono de los importes de los trabajos prestados se efectuará con periodicidad mensual y conforme a la actuación efectivamente realizada una vez expedida certificación de conformidad por la persona designada como titular de la Dirección del proyecto, que deberá también estar debidamente firmada por la persona responsable de dirigir el encargo por designación de SANDETEL, y a la que se acompañará la documentación en la que conste los trabajos realizados que son objetivos de certificación, así como certificación en la que conste la aplicación de las tarifas aprobadas a los trabajos ejecutados, así como el coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades que se subcontraten con empresarios particulares o

Código Seguro de Verificación:VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	6/37



entidades del sector público en los casos en que estos costes sean inferiores al resultante de aplicar las tarifas a las actividades subcontratadas, mediante relación detallada y certificada de las facturas que deba abonar el medio propio.

Los servicios prestados por SANDETEL objetivo del presente encargo, no están sujetos al IVA, de acuerdo con lo establecido en el art. 7.8. de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre del Impuesto sobre el Valor Añadido.

QUINTO.- Los medios materiales y humanos que hayan de ser empleados para la ejecución de las actuaciones objeto de este encargo son, en todo caso, dependientes y de exclusiva responsabilidad de Sandetel, quedando la Consejería de Salud y Familias exenta de cualquier responsabilidad derivada de la ejecución de las mismas, siendo atribuible a la citada entidad dicha responsabilidad, a todos los efectos.

SEXTO.- La Consejería de Salud y Familias se reserva la facultad de efectuar en el marco del presente encargo, las instrucciones organizativas o técnicas que respecto a la ejecución y desarrollo de las actuaciones previstas fuesen necesarias.

La dirección técnica de las actuaciones la ostentará el Jefe de Informática de la Consejería de Salud y Familias.

Sandetel tendrá la obligación de someterse a las actuaciones de comprobación que respecto a las tareas encargadas pueda efectuar la Consejería de Salud y Familias, siendo la Jefatura de Proyecto ostentada por D^a Cristina María Rubio Vizcaya, como responsable de la ejecución del encargo.

SÉPTIMO.- El incumplimiento de cualquiera de las indicaciones establecidas en el encargo de ejecución objeto de resolución, será causa suficiente para su denuncia y resolución. Asimismo, las cuestiones litigiosas que puedan surgir en su interpretación y cumplimiento serán de conocimiento y competencia del Orden Jurisdiccional de lo contencioso-administrativo.

OCTAVO.- MODIFICACIÓN

Cuando sea necesario introducir alguna modificación en el encargo, deberá acordarse mediante resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada como directora de los trabajos, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación. Además, en el caso de que la modificación suponga una alteración del presupuesto previsto inicialmente, se incluirá un presupuesto del modificado, valorado de acuerdo con las tarifas aprobadas con desagregación de las partidas que podrán ser subcontratadas.

Código Seguro de Verificación:VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	7/37



NOVENO.- POTESTADES

El encargo objeto de la resolución no implica, e ningún caso, la atribución a SANDETEL de potestades, funciones o facultades sujetas al Derecho Administrativo.

DÉCIMO.- INCUMPLIMIENTOS

El incumplimiento de cualquiera de las indicaciones establecidas en el encargo de ejecución objeto de resolución, será causa suficiente para su denuncia y resolución. Asimismo, las cuestiones litigiosas que puedan surgir en su interpretación y cumplimiento serán de conocimiento y competencia del Orden Jurisdiccional de lo contencioso-administrativo.

UNDÉCIMO.- DURACIÓN

El encargo objeto de la presente resolución tendrá un período de ejecución de dos años, plazo que se iniciará desde la comunicación de la resolución por la que se efectúa el encargo.

EL CONSEJERO DE SALUD Y FAMILIAS

Código Seguro de Verificación:VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	8/37



ANEXO I:

PROYECTO TÉCNICO DE ENCARGO A SANDETEL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL USUARIO DE LOS SUBSISTEMAS DEL SISS QUE DAN SERVICIO A LA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Índice de contenido

INDICE.....	2
OBJETIVO.....	3
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	6
Mantenimiento.....	6
Carga de datos.....	6
Oficina de proyecto y de aseguramiento de calidad.....	6
Soporte al usuario.....	7
Unidad Atención Nivel 1 de Atención (SERVICIOS NIVEL 1 ATENCIÓN).....	7
Unidad de Atención Especializada (SERVICIOS NIVEL II ATENCIÓN).....	8
Medición de los Trabajos.....	10
Subcontratación de tareas.....	11
Desarrollo de los trabajos y entregables.....	11
ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	11
Descripción Funcional.....	11
Alcance Organizativo.....	12
Requisitos Técnicos Específicos.....	12
Formación.....	12
CONDICIONES GENERALES DEL PROYECTO.....	13
Información de Base.....	13
Propiedad de los Resultados de los Trabajos.....	13
Confidencialidad y Protección de datos.....	13
Confidencialidad.....	13
Protección de datos.....	13
Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones.....	18



Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	9/37



Información.....	18
Disponibilidad pública del Software.....	19
Madeja.....	19
Seguridad.....	20
Interoperabilidad.....	20
Gestión de Usuarios y control de accesos.....	21
Uso de Herramientas e Infraestructuras Corporativas.....	22
Accesibilidad.....	23
Normalización de fuentes y registros administrativos.....	23
Apertura de datos.....	23
Apertura de servicios.....	24
Formato de la documentación.....	24
Lugar de realización.....	24
Cláusulas para los SSII relacionados con Administración Electrónica.....	24
Cláusula de Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos.....	25
Cláusula para la definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.....	25
Cláusula sobre el uso de certificados y firma electrónica.....	25
Carpeta ciudadana.....	26
Cláusula sobre la práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente.....	26
Aceptación y Certificaciones.....	26
Garantía técnica.....	26
VALORACIÓN ECONÓMICA.....	26

OBJETIVO

El objetivo del presente documento es describir la prestación necesaria por parte de Sandetel a la Consejería de Salud y Familias para realizar el servicio de Mantenimiento y Soporte a Usuarios para los Subsistemas del SISS (Sistema Integrado de Servicios Sociales) que dan servicio a las competencias de la Consejería de Salud y Familias..

Según el Decreto Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, modificado por el Decreto 3/2020 de 14 de Enero, son competencias de la Secretaría General de Familias:

Código Seguro de Verificación:VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	10/37
			



- a) El diseño, ejecución y desarrollo de políticas de apoyo a la natalidad en Andalucía.
- b) La promoción y coordinación de la mediación familiar.
- c) La gestión del Registro de Parejas de Hecho.
- d) El reconocimiento, expedición y renovación del título de familia numerosa.
- e) La ordenación, gestión y coordinación de los recursos destinados a las familias.
- f) El diseño, realización y evaluación de los programas específicos en materia de salud relacionados con las familias, infancia y adolescencia.
- g) El diseño y ejecución de políticas de conciliación de la vida familiar y laboral para la mejora de la calidad de vida de las familias, sin perjuicio de las competencias que en materia de conciliación tiene la Consejería competente en materia de políticas sociales.
- h) La ejecución de políticas de mediación familiar.
- i) La evaluación de los programas destinados a la familia.
- j) Aplicación de las TIC para la difusión de mensajes de salud a las familias.
- k) La planificación y ejecución de políticas que favorezcan la igualdad y corresponsabilidad dentro del entorno familiar.
- l) La inspección y el ejercicio de la potestad sancionadora por incumplimiento de la normativa aplicable en su ámbito competencial.
- m) La promoción del asociacionismo de apoyo al ámbito familiar, así como el asesoramiento a las entidades de dicho sector social.
- n) El impulso de la investigación, así como el desarrollo de acciones informativas, educativas, divulgativas o de cualquier otra índole dirigidas a un mejor conocimiento de la situación y de los problemas de la familia.
- ñ) La propuesta a la Consejería competente en materia fiscal de adopción de medidas fiscales de apoyo a la familia en relación con la natalidad, la adopción, los gastos extraordinarios por hijos y, en coordinación con la Consejería competente en materia de políticas sociales, con la conciliación de la vida laboral.
- o) Las competencias derivadas de la normativa vigente en materia de apoyo a las familias, sin perjuicio de las que correspondan a la Consejería competente en materia de políticas sociales.
- p) Y en general, todas aquellas que le atribuya la normativa vigente y las que expresamente le sean delegadas.

A su vez, se establecen como competencias de la Secretaría General Técnica, en el artículo 7.i El tratamiento informático de la gestión de la Consejería, así como el impulso y desarrollo de la Administración Electrónica, sin perjuicio de las competencias de otras Consejerías en materia de Administración Electrónica.

Código Seguro de Verificación:VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	11/37



Por lo tanto, tiene responsabilidad en todos los proyectos TIC que se ejecutan dentro del ámbito de la CSAFA, gestionando el desarrollo y mantenimiento de numerosos sistemas de información que dan soporte a la estrategia y los servicios de la Consejería.

En particular, por razones de eficiencia y eficacia la gestión de:

- Título de Familia Numerosa
- Registro de parejas de hecho.
- Ayudas por parto Múltiple

Se ha mantenido en el Sistema de Información de Servicios Sociales (SISS), usándose el sistema por parte de los tramitadores de los diferentes subsistemas desde la Consejería de Salud y Familias.

Es preciso mantener en todo momento atendidos a los usuarios de los procedimientos administrativos pertenecientes a los subsistemas antes mencionados, así como garantizar que el sistema de información se adapta antes los cambios normativos, del entorno tecnológico o los errores. La diversidad normativa, los cambios funcionales o tecnológicos precisan con frecuencia atención inmediata o cumplimiento de hitos con poco tiempo de resolución.

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	12/37



DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Estos servicios consistirán en las labores de:

Mantenimiento

Sobre todos los subsistemas del SISS usados por la Consejería de Salud y Familias (incluida su documentación), deben realizarse las siguientes actividades de mantenimiento:

- Evolutivo: consiste en el desarrollo para la mejora de los componentes de software empleados que forman la plataforma completa para la adecuación funcional y normativa
- Correctivo: se considera dentro de este mantenimiento la corrección de cualquier error de funcionamiento en los componentes de software detectado durante el transcurso del presente encargo.
- Preventivo y perfectivo: consiste en la realización de auditorías del sistema para la revisión y optimización del funcionamiento de los componentes de software en aspectos tales como accesibilidad, usabilidad, seguridad y rendimiento, así como la subsanación de las deficiencias identificadas por estas auditorías o por terceros.
- Adaptativo: consiste en la realización de las modificaciones necesarias por cambios en el entorno de los componentes de software en aspectos como la compatibilidad con los dispositivos de acceso de las personas usuarias, la incorporación de contribuciones de terceros al software liberado, las nuevas versiones del software utilizado como base, las modificaciones de sistemas con los que interopera, modificaciones normativas, etc.

Carga de datos

Servicio de apoyo de alimentación de datos en los Sistemas de Información, dependiendo el caso se tendrá que analizar si se harán sistemas automáticos o manuales, además de posibles servicios de calidad del dato.

Oficina de proyecto y de aseguramiento de calidad

Contempla la coordinación de los trabajos y apoyo a la dirección del encargo en las siguientes actividades de:

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	13/37



- Diseño, ejecución y seguimiento de carteras de proyectos, proyectos y planes.
- Propuesta, estudio y en su caso desarrollo de cambios correctivos, evolutivos y/o perfectivos en los sistemas de información existentes.
- Participación, coordinación y ejecución de actividades de formación relativas a los sistemas de información del Portal y alimentación de bases de datos de conocimiento.
- Soporte a la elaboración de informes y cuadros intermedios.
- Seguimiento de proyectos, gestión de órdenes de trabajo y tareas.
- Seguimiento a las tareas de aseguramiento de calidad de los procesos y de la construcción software

Soporte al usuario

Se entenderá por persona usuaria a cualquier persona (en su triple vertiente ciudadanía, profesional o personal empleado público o entidad), demandante o receptora de los servicios que ofrecen los sistemas de información de CIPSC.

Las condiciones del servicio son:

- Servicio de operación telefónica y atención por otros canales; Web, correo electrónico, e-mail y fax.
- Horario de atención a personas usuarias (*): Lunes a Jueves de 8:00 a 19:00 y Viernes de 8:00 a 15:00, excepto los festivos nacionales y autonómicos. Los festivos locales, los periodos de verano, Navidad, Semana Santa y Feria se adecuarán al horario que la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación establezca para sus sedes.
- Teléfono de cabecera:
Líneas de teléfono 34 90 70 /32 86 54

Las actuaciones que conforman el presente encargo son las siguientes y están estructuradas en 2 Niveles de Atención, que desarrollan las siguientes funciones:

Unidad Atención Nivel 1 de Atención (SERVICIOS NIVEL 1 ATENCIÓN)

Atención no presencial a personas usuarias de Sistemas de Información (CSU):

- Recepción de peticiones, incidencias y consultas vía teléfono, correo electrónico, email y fax.

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	14/37



- Valoración, clasificación, registro y cierre en primer nivel o escalado a grupos de soporte: Nivel II Atención CSU, equipo de mantenimiento, personas usuarias expertas de cada subsistema, servicio de informática, delegaciones etc.
- Seguimiento de peticiones pendientes de cierre e información a personas usuarias del estado de su incidencia, petición o consulta.
- En el caso de incidencias: resolver en primer nivel cuestiones relativas a correcciones de datos, hacer/deshacer trámites, etc.
- En el caso de consultas: asesorar a las personas usuarias en el procedimiento administrativo y manejo de la herramienta, indicar dónde encontrar la información adicional; manuales, formularios etc..
- En el caso de peticiones de mejora: asignar a la persona usuaria experta para su validación y posterior asignación al equipo de mantenimiento o cierre si no ha lugar.
- Detección de problemas y escalado de los mismos a Nivel II de Atención.
- Gestión de bloqueos de la aplicación.
- Realización de encuestas.

Gestión de personas usuarias

- Altas, bajas y modificaciones de las personas usuarias de los Sistemas de Información.
- Asignación y mantenimiento actualizado de roles y perfiles.

Unidad de Atención Especializada (SERVICIOS NIVEL II ATENCIÓN)

- **Escalado de incidencias**, responden en tiempo y forma a las demandas de las personas usuarias que por su complejidad no puede contestar el Nivel I.
- **Reporte de Problemas y confección de informes de seguimiento periódicos**
- **Formación agentes de Nivel I**, confeccionan la documentación de apoyo de Nivel I (manuales, instrucciones de trabajo, operativa, preguntas frecuentes), actualizan la documentación existente y elaboran un plan de formación de reciclaje.
- **Formación nuevos agentes**, imparten formación para el nuevo personal técnico, nuevos procedimientos y los tutelan en la primera fase.

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	15/37
			



- **Escalados a otros grupos resolutores**, filtran y escalan las cuestiones reportadas por Nivel I que tienen que ser consultados y/o solucionadas por la Consejería o por otros grupos resolutores.
- **Análisis de no conformidades o rechazos** de otros grupos resolutores respecto al tratamiento de las solicitudes, gestionadas por el CSU.
- **Mantenimiento de la Base de Datos de conocimiento.**
- **Mantenimiento del Portal**
 - ✓ Elaboración y mantenimiento de los manuales de los subsistemas y guías de personas usuarias.
 - ✓ Elaboración de vídeo tutoriales o COMOs.
 - ✓ Elaboración de preguntas frecuentes.
 - ✓ Elaboración de catálogos de roles.
 - ✓ Avisos a las personas usuarias de subidas a producción, caídas de la aplicación, etc.
 - ✓ Actualización de la intranet (documentación, manuales, etc.).
 - ✓ Elaboración de encuestas.
 - ✓ Elaboración de estadísticas e informes de seguimiento del servicio y cuadro de mandos de funcionamiento de CSU.
- **Impartición de Formación Especializada**
 - Formación a servicios centrales tanto de nuevos módulos como de reciclaje de otros ya implantados.
 - Formación en la tramitación administrativa y manejo de los sistemas de información.
 - Formación presencial, a demanda, en los distintos centros periféricos de la CIPSC distribuidos por Andalucía, así como por videoconferencia a las distintas Delegaciones Territoriales.
- **Teleformación**, generación y mantenimiento de cursos de teleformación en la plataforma Moodle (formato SCORM).
- **Seguimiento, tutorización y evaluación** a las personas usuarias inscritas en los cursos de teleformación.
- **Creación de video tutoriales**, para las aplicaciones o herramientas de nueva implantación.

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	16/37



Sandetel suministra y gestiona toda **Infraestructura Técnica** necesaria para la prestación de los servicios anteriormente descritos: Suministro y soporte a las comunicaciones de Red Corporativa de la Junta de Andalucía, así como del Hardware y Software de la Infraestructura de Contact Center: ACD (Distribuidor automático de llamadas, Herramientas de Reporting de Actividad etc..Servicios de Monitorización y Vigilancia 24x7 para garantizar la disponibilidad de la infraestructura técnica).

- Provisión y/ modificación de servicios sobre la infraestructura de Contact Center.
- Atención de peticiones y consultas realizadas por los usuarios.
- Gestión, registro y tratamiento de incidencias detectadas por el sistema de monitorización propio así como de las comunicadas por los usuarios a través de las herramientas de ticketing, llamadas telefónicas o correo electrónico.
- Definición e implantación del sistema de monitorización de los servicios de Contact Center. Configuración de alarmas sobre las infraestructuras de Contact Center, servidores de grabación e infraestructuras de alojamiento.
- Gestión, registro, seguimiento y ejecución de trabajos programados sobre las infraestructuras. Coordinación con el cliente, gestión de las comunicaciones y avisos.
- Soporte técnico de nivel 2 en la resolución de incidencias, provisión de nuevos servicios, atención de peticiones y gestión de trabajos programados
- Documentación de actividades, redacción de procedimientos e instrucciones técnicas para la correcta ejecución de trabajos sobre las infraestructuras de Contact Center y Grabadoras.
- Definición, desarrollo e implantación de informes y cuadro de mandos con los indicadores definidos por el Organismo.
- Gestión de contratos de Soporte Técnico a las Infraestructuras, licitación y seguimiento, de manera que se garantice la disponibilidad de dichas Infraestructuras.

Medición de los Trabajos

Para realizar un seguimiento y gestión de las tareas en las cuales se divide el servicio será del máximo interés disponer de una medición del mismo lo más afinada posible que distinga las dedicaciones a los distintos tipos de trabajos que la componen. Igualmente cuando se acometan nuevos subproyectos en el marco de los trabajos (por ejemplo, nuevos desarrollos), la empresa pública que realizar el encargo al inicio de los trabajos deberá estimar el coste del ciclo completo de la tarea y una vez acabada ésta justificar las posibles desviaciones sobre el planteamiento original. De esta forma al finalizar los trabajos se realizará una comparativa entre lo realmente medido y lo estimado. Al finalizar la ejecución de todos los trabajos esta informa-

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	17/37



ción será proporcionada para que sirva de referencia a nuevas contrataciones. Para realizar estas actividades la Consejería proporcionará acceso a su herramienta redmine o se podrá utilizar el redmine de Sandetel.

Subcontratación de tareas

El presente encargo se enmarca dentro de las excepciones contempladas en el artículo 32 de la LCSP en cuanto a la aplicación de límites de subcontratación el caso de contratos que celebren los medios propios a los que se les haya encargado la prestación de servicios informáticos y tecnológicos a la Administración Pública con el fin de garantizar la compatibilidad, la comunicabilidad y la seguridad de redes y sistemas, la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, así como a los que celebren los medios propios cuyas funciones sean el fomento de las telecomunicaciones, el desarrollo de la sociedad de la información y sociedad digital.

Tal y como se refleja en el punto 6 de este proyecto “Valoración económica”, en el que se reflejan el detalle por códigos de tarifa, el porcentaje previsto de subcontratación es del 70,62%.

Desarrollo de los trabajos y entregables

Los trabajos que se deriven al servicio de Mantenimiento correctivo y evolutivo se realizarán bajo el marco de Calidad que defina la Consejería de Salud y Familias.

Para cumplir estos objetivos, se realizarán las siguientes actividades:

- Fase de traspaso de conocimiento (para cada aplicación), es necesario pasar la documentación necesaria para que puedan asumir el mantenimiento de la aplicación: manuales de usuarios, análisis funcional, diseño técnico...
- Realización de los servicios de mantenimiento.

Los entregables o productos requerirán de:

- Entrega de Código fuente modificado, manuales de implantación, compilación, diseño técnico...
- Cuadro de mandos de indicadores de la actividad.
- Informes de seguimiento con la periodicidad establecida por la Dirección del Proyecto.
- Material formativo y de gestión del cambio necesario.

Código Seguro de Verificación:VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	18/37
			



ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

Descripción Funcional

Las unidades organizativas que interactúan directamente con el personal del encargo:

- Servicio de Informática de la Consejería de Salud y Familias.
- Oficina de Calidad y Gestión de Proyectos: personal contratado para ejercer las labores de gestión de proyectos en coordinación con el resto del servicio de Sistemas de Información.
- Personas Usuarias responsables/expertas: personal de las distintas unidades de la Secretaría General de Familias apoyan a los Sistemas de Información en su definición. Son responsables de probar los desarrollos y validar las peticiones de mejora que entran por el Centro de Soporte a Usuarios.
- Servicio de informática de la CIPS.
- Centro de Soporte a Personas Usuarias de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

Alcance Organizativo

Consejería de Salud y Familias:
Secretaría General de Familias
Secretaría General Técnica

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación:
Secretaría General Técnica.

Requisitos Técnicos Específicos

El personal deberá utilizar las herramientas que la Consejería determine, entre otras:

- En la actualidad la aplicación de gestión de incidencias es Gestic basada en iTop.
- Los manuales y COMOs se elaboran en la suite LibreOffice.
- Los cursos de teleformación se elaboran en la plataforma MOODLE y son en formato SCORM.
- La aplicación de gestión de tareas es Redmine.
- La aplicación de generación de encuestas es Limesurvey.
- Los entornos específicos de desarrollo en general serán entornos JAVA.

Los sistemas gestores de bases de datos serán en general entornos Oracle y en menor medida podría existir algún desarrollo en MySQL o Postgress.

Los servidores de aplicaciones podrán ser Tomcat o Jboss.

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	19/37
			



Dado que las aplicaciones tienen distinto grado de obsolescencia y proceden de la fusión de distintas Consejerías no existe un entorno de trabajo homogéneo en cuanto a bases de datos, servidores de aplicaciones o versiones de lenguajes de programación. Se intentará en la medida de lo posible ir homogeneizando estos entornos conforme se vayan abordando trabajos en función de las directrices que marque la OCGP.

Formación

El equipo de trabajo deberá estar formado en el uso de todas las herramientas mencionadas en el apartado anterior.

La formación del equipo de trabajo tanto en tramitación como en uso de herramientas correrá a cargo de la empresa pública que realiza el encargo. Si a lo largo de la ejecución del encargo se produjeran cambios en las herramientas, la formación al equipo de trabajo también correrá a cargo de la empresa pública que realiza el encargo.

Condiciones generales del proyecto

Información de Base

la Consejería a través de su Responsable de Proyecto, aportará la documentación necesaria para el desarrollo óptimo del objeto del presente proyecto.

Propiedad de los Resultados de los Trabajos

Serán propiedad de la Junta de Andalucía todos los productos resultados de los trabajos realizados. SANDETEL, y las empresas prestadoras de los servicios en el ámbito del encargo podrán utilizar los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, previa autorización expresa y por escrito de la Consejería.

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	20/37



Confidencialidad y Protección de datos

Confidencialidad

SANDETEL se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la Consejería y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know-how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios encomendados, debiendo SANDETEL mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del encargo.

Protección de datos

5.3.2.1. Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que el encargo implique el acceso de SANDETEL a datos de carácter personal de cuyo tratamiento Consejería sea responsable, SANDETEL tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

5.3.2.2. Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este encargo, a lo largo del plazo de ejecución, SANDETEL deberá tratar los datos personales de los cuales la Consejería es Responsable del Tratamiento de la manera que se especificará en los anexos cuyo modelo se adjunta (Anexo a este proyecto técnico, denominado “Tratamiento de Datos Personales”) y que deberá ser cumplimentado y firmado por ambas partes de forma previa a los tratamientos de datos que se realicen a lo largo de la ejecución del encargo.

Ello conlleva que SANDETEL actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre la Consejería recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre SANDETEL las de Encargado de Tratamiento. Si SANDETEL destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del encargo y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	21/37



Los Anexos “Tratamiento de Datos Personales” describirán en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por SANDETEL.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del encargo resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales”, SANDETEL lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Consejería estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

5.3.2.3. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, SANDETEL se obliga a, y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Proyecto o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del encargo y aquellas que, en su caso, reciba de Consejería por escrito en cada momento. SANDETEL informará inmediatamente a la Consejería cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del encargo.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales” que se confeccionen a lo largo de la ejecución del encargo.
- d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del encargo, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de SANDETEL, siendo deber de SANDETEL instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este proyecto técnico y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Consejería dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	22/37



- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la Consejería, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de las personas físicas designadas por SANDETEL como sus representantes a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsables del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Encargo, se compromete, según corresponda y se instruya en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir:
- I. Los Datos Personales a los que haya tenido acceso.
 - II. Los Datos Personales generados por SANDETEL por causa del tratamiento
 - III. Los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda y se indique en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales”, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en los Anexos se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Consejería o bajo el control directo o indirecto de SANDETEL, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Consejería, según se establezca en dichos Anexos en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Encargo.
- k) Salvo que se indique otra cosa en los Anexos “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Consejería, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Encargo o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea SANDETEL se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, SANDETEL informará por escrito a la Consejería de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Consejería, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar a Consejería, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	23/37



que tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del encargo. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Consejería con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá a la Consejería, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con la Consejería en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de:

I. Medidas de seguridad.

II. Comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y

III. Colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Consejería, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Encargo y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Consejería.

o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Consejería (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Consejería a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del encargo, pondrá a disposición de Consejería toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

Código Seguro de Verificación:VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	24/37



q) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como los Anexos que a lo largo de la ejecución de este encargo se confeccionen relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Consejería y SANDETEL a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente encargo y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este encargo, prorrogándose en su caso por periodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del encargo, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del encargo.

Para el cumplimiento del objeto de este encargo no se requiere que SANDETEL acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Consejería, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del encargo que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Consejería no contemplados en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales" SANDETEL deberá ponerlo en conocimiento de Consejería, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y como máximo en el plazo de 72 horas.

Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

La subcontratación de actividades objeto del encargo, y en caso de que SANDETEL pretenda subcontratar con terceros parte la ejecución del encargo y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, SANDETEL lo pondrá en conocimiento previo de la Consejería, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Consejería decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Consejería la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este proyecto técnico y a las instrucciones de la Consejería.
- Que SANDETEL y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente proyecto técnico, el cual será puesto a disposición de la Consejería a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

SANDETEL informará a la Consejería de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Consejería la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula.

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	25/37
			



sula. La falta de respuesta de la Consejería a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

Información

Los datos de carácter personal serán tratados por la Consejería con la finalidad necesaria para el cumplimiento de las obligaciones legales, el cumplimiento de una misión realizada en interés público, o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento de la Consejería de acuerdo con la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Los datos de carácter personal se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, conforme a la normativa vigente.

El responsable de cada tratamiento será el indicado en la dirección www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos.es. Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos en el correo electrónico dpd.csalud@juntadeandalucia.es

No se prevé la comunicación de datos de carácter personal, salvo las impuestas por el ordenamiento jurídico.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar según lo establecido en la dirección www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos.

Puede ejercer estos derechos mediante una solicitud dirigida al responsable del tratamiento, preferentemente a través del formulario para el ejercicio de estos derechos disponible en www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos. Además puede solicitar el ejercicio de sus derechos solicitándolo por cualquiera de los medios habilitados para presentación de solicitudes y en cualquiera de sus oficinas de registro conformes con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Disponibilidad pública del 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 distintos desarrollos realizados en el proyecto pasarán a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía en las condiciones especificadas en la citada Orden. SANDETEL o las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo deberán entregar su código fuente, así como la documentación asociada y la información adicional que se precise, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	26/37



Los desarrollos de serán publicados en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que los mismos se suministrarán en formato de fichero auto-distribuable y auto-configurable, viniendo acompañado, además, de la documentación completa en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permitan que funcionalmente pueda ser explotado por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

Madeja

MADEJA es el Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía y tiene por objeto principal establecer las directrices aplicables a las actividades del desarrollo y explotación del software, así como dar a conocer los recursos y herramientas que están a disposición de los equipos de trabajo para tales fines.

Los sistemas y proyectos deberán estar alineados y cumplir con las directrices de MADEJA, por lo que deberá tomarse como referencia tanto en la metodología como en la normativa técnica asociada.

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

La versión actual liberada de MADEJA es de acceso libre en la siguiente URL, donde también podrá consultarse el histórico de versiones:

<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/>

Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

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

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de AndalucíaCERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	27/37



La prestación del servicio deberá cumplir con el marco legal en el ámbito de la seguridad TIC y, en especial, deberá cumplir la normativa de seguridad TIC de la Junta de Andalucía.

Además, SANDETEL y las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo deberán cumplir las normas propias y procedimientos de seguridad TIC establecidos en la Consejería, así como seguir las directrices que establezca en este ámbito el Responsable de Proyecto de la Consejería, sin perjuicio del seguimiento general de las buenas prácticas informáticas en este ámbito.

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. En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas garantizarán el cumplimiento y utilización del catálogo de estándares del ENI.

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. 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.

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía

Los trabajos realizados en el marco de este encargo serán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información inter-administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.

<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/recurso/19>

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	28/37



Asimismo, 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), que se encuentra disponible en la siguiente URL.

<http://www.juntadeandalucia.es/repositorio/usuario/listado/fichacompleta.jsf?idProyecto=736>

Gestión de Usuarios y control de accesos

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

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización, de acuerdo a las consideraciones establecidas en el anexo II del ENS.

Cualquier adaptación que afecte a módulos de gestión de usuarios de aplicativos (roles, gestión de identificador de usuario y contraseña, etc.) deberá respetar todas 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 de Andalucía haya provisto. En este sentido tiene especial relevancia el proyecto GUÍA.

<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/recurso/430>

Código Seguro de Verificación:VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	29/37



Uso de Herramientas e Infraestructuras Corporativas

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 o la Consejería tengan la consideración de corporativas u horizontales, y sean susceptibles de utilización en el marco y alcance del encargo.

Con independencia de lo descrito en cada uno de los apartados de este proyecto, se deberán utilizar, en la medida de lo posible, las infraestructuras corporativas que la Junta de Andalucía haya definido como horizontales, y sean susceptibles de utilización durante la ejecución del encargo. En particular, para la consulta, tratamiento y divulgación de información geográfica deberá usarse, en la medida de lo posible, la información, herramientas y servicios proporcionados por el SIGC y la Infraestructura de Datos Espaciales de Andalucía

Accesibilidad

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles. En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

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

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	30/37



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

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

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

Código Seguro de Verificación:VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	31/37



Formato de la documentación

Toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-1:2005). La documentación podrá ser complementada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso de la dirección técnica del encargo.

Lugar de realización

Con carácter general los trabajos principales serán llevados a cabo en las instalaciones de SANDETEL, aunque aquellos trabajos que para su realización requieran o aconsejen presencia in situ, se llevarán a cabo en las instalaciones de la Consejería.

En los casos necesarios se podrá solicitar, por el Responsable de Proyecto de la Consejería, desplazamientos puntuales a otras sedes, o incluso excepcionalmente a lugares donde se lleven a cabo actuaciones relacionadas con el objeto del proyecto. Los gastos derivados del desplazamiento serán incluidos en las acreditaciones correspondientes.

Cláusulas para los SSII relacionados con Administración Electrónica.

Cláusula de Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos.

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, en el marco del objetivo de simplificación de los procedimientos administrativos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y lo dispuesto en su artículo 75.2, y de la promoción de la aplicación del principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes que se realicen a través de redes abiertas de telecomunicación, de acuerdo con el artículo 5.4 del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet)

Para ello se considerará el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) disponible en la siguiente dirección:

<https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion>

Cláusula para la definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto [w@ndA](#) (ISBN 84-688-7845-6) disponible en la web de soporte

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	32/37



de administración electrónica de la Junta de Andalucía. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

Cláusula sobre el uso de certificados y firma electrónica.

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.

Carpeta ciudadana

El sistema deberá integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos y, en su caso, el acceso a su contenido, de acuerdo con el art. 38.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía y atendiendo al contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

Cláusula sobre la práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente.

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Cen-

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	33/37



tralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía

Aceptación y Certificaciones

La certificación de los trabajos se realizará en función de las entregas, aportando la empresa pública que realiza el encargo siempre un cuadro de los conceptos indicando horas y perfiles realizados que permitan obtener el consumido real del proyecto entrega a entrega.

Garantía técnica

Los trabajos realizados contarán con una garantía de 12 meses a partir de su fecha de aprobación por parte de la Dirección Técnica del Proyecto. Durante el periodo de garantía, el proveedor se compromete a la utilización de la misma herramienta que, durante la ejecución de los trabajos, la dirección del proyecto haya establecido. Las aplicaciones estarán garantizadas durante al menos 1 año a partir de la fecha de finalización del proyecto. Esta garantía en las aplicaciones y documentación se considera a todos los efectos como desarrollo correctivo. Todos los problemas de rendimiento debidos a la falta de optimización se corregirán con cargo a la garantía.

VALORACIÓN ECONÓMICA

El coste del encargo asciende a 438.516 euros (incluido el 6% establecido para los gastos generales en el tarifario de Sandetel), siendo el importe de subcontratación 309.686,02€ (70,62%).

El código de la tarifa que se subcontratará es S-OFC-006 (VERIFICADOR/TESTER SENIOR), con el porcentaje que se indica en la siguiente tabla:

Código Seguro de Verificación:VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	34/37



2022								
Área/producto	Código tarifa	Tarifa base	Gastos generales	Tarifa	% subcontratación	Meses estimados	Unidades	Coste
Verificador/tester senior	S-OFC-006	27,90 €	1,67 €	29,57 €	100%	24	3056,81	90.389,87 €
Consultor/gestor desarrollo	C-DESA-002	36,97 €	2,22 €	39,19 €	0%	24	160	6.270,40 €
Coordinador de programas de desarrollo	C-DESA-141	51,77 €	3,11 €	54,88 €	0%	24	160	8.780,80 €
Centro atención usuario Laboral 2	S-CSU-002	1.671,34 €	100,28 €	1.771,62 €	0%	24	8	14.172,96 €
Servicio de Nivel 2 Contact Centers y CAU. Servicios 2º nivel funcional experto	S-N2C-001	5.392,75 €	323,57 €	5.716,32 €	0%	24	2,4	13.719,17 €
								133.333,20 €

2023								
Área/producto	Código tarifa	Tarifa base	Gastos generales	Tarifa	% subcontratación	Meses estimados	Unidades	Coste
Verificador/tester senior	S-OFC-006	27,90 €	1,67 €	29,57 €	100%	24	4585,17	135.583,48 €
Consultor/gestor desarrollo	C-DESA-002	36,97 €	2,22 €	39,19 €	0%	24	240	9.405,60 €
Coordinador de programas de desarrollo	C-DESA-141	51,77 €	3,11 €	54,88 €	0%	24	240	13.171,20 €
Centro atención usuario Laboral 2	S-CSU-002	1.671,34 €	100,28 €	1.771,62 €	0%	24	12	21.259,44 €
Servicio de Nivel 2 Contact Centers y CAU. Servicios 2º nivel funcional experto	S-N2C-001	5.392,75 €	323,57 €	5.716,32 €	0%	24	3,6	20.578,75 €
								199.998,47 €

2024								
Área/producto	Código tarifa	Tarifa base	Gastos generales	Tarifa	% subcontratación	Meses estimados	Unidades	Coste
Verificador/tester senior	S-OFC-006	27,90 €	1,67 €	29,57 €	100%	24	2831	83.712,67 €
Consultor/gestor desarrollo	C-DESA-002	36,97 €	2,22 €	39,19 €	0%	24	80	3.135,20 €
Coordinador de programas de desarrollo	C-DESA-141	51,77 €	3,11 €	54,88 €	0%	24	80	4.390,40 €
Centro atención usuario Laboral 2	S-CSU-002	1.671,34 €	100,28 €	1.771,62 €	0%	24	4	7.086,48 €
Servicio de Nivel 2 Contact Centers y CAU. Servicios 2º nivel funcional experto	S-N2C-001	5.392,75 €	323,57 €	5.716,32 €	0%	24	1,2	6.859,58 €
								105.184,33 €

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	35/37





Para el cálculo del importe económico del Encargo se han usado las tarifas en los términos establecidos por:

- El artículo 32.2 de la LCSP, en virtud de la Orden del 28 de Abril de 2018 de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
- y a la Resolución del 24 de noviembre de 2021 de la Dirección General de Estrategia Digital por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que recibía de los poderes adjudicadores aprobadas mediante orden de 28 de Abril de 2018, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.



Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	36/37



ANEXO II: PRESUPUESTO

2022								
Área/producto	Código tarifa	Tarifa base	Gastos generales	Tarifa	% subcontratación	Meses estimados	Unidades	Coste
Verificador/tester senior	S-OFC-006	27,90 €	1,67 €	29,57 €	100%	24	3056,81	90.389,87 €
Consultor/gestor desarrollo	C-DESA-002	36,97 €	2,22 €	39,19 €	0%	24	160	6.270,40 €
Coordinador de programas de desarrollo	C-DESA-141	51,77 €	3,11 €	54,88 €	0%	24	160	8.780,80 €
Centro atención usuario Laboral 2	S-CSU-002	1.671,34 €	100,28 €	1.771,62 €	0%	24	8	14.172,96 €
Servicio de Nivel 2 Contact Centers y CAU. Servicios 2º nivel funcional experto	S-N2C-001	5.392,75 €	323,57 €	5.716,32 €	0%	24	2,4	13.719,17 €
								133.333,20 €

2023								
Área/producto	Código tarifa	Tarifa base	Gastos generales	Tarifa	% subcontratación	Meses estimados	Unidades	Coste
Verificador/tester senior	S-OFC-006	27,90 €	1,67 €	29,57 €	100%	24	4585,17	135.583,48 €
Consultor/gestor desarrollo	C-DESA-002	36,97 €	2,22 €	39,19 €	0%	24	240	9.405,60 €
Coordinador de programas de desarrollo	C-DESA-141	51,77 €	3,11 €	54,88 €	0%	24	240	13.171,20 €
Centro atención usuario Laboral 2	S-CSU-002	1.671,34 €	100,28 €	1.771,62 €	0%	24	12	21.259,44 €
Servicio de Nivel 2 Contact Centers y CAU. Servicios 2º nivel funcional experto	S-N2C-001	5.392,75 €	323,57 €	5.716,32 €	0%	24	3,6	20.578,75 €
								199.998,47 €

2024								
Área/producto	Código tarifa	Tarifa base	Gastos generales	Tarifa	% subcontratación	Meses estimados	Unidades	Coste
Verificador/tester senior	S-OFC-006	27,90 €	1,67 €	29,57 €	100%	24	2831	83.712,67 €
Consultor/gestor desarrollo	C-DESA-002	36,97 €	2,22 €	39,19 €	0%	24	80	3.135,20 €
Coordinador de programas de desarrollo	C-DESA-141	51,77 €	3,11 €	54,88 €	0%	24	80	4.390,40 €
Centro atención usuario Laboral 2	S-CSU-002	1.671,34 €	100,28 €	1.771,62 €	0%	24	4	7.086,48 €
Servicio de Nivel 2 Contact Centers y CAU. Servicios 2º nivel funcional experto	S-N2C-001	5.392,75 €	323,57 €	5.716,32 €	0%	24	1,2	6.859,58 €
								105.184,33 €

TOTAL ENCARGO*	438.516,00 €
<i>*Incluye el 6% establecido para los gastos generales en el tarifario de Sandetel</i>	
% subcontratación*=70,62%	309.686,02 €

Código Seguro de Verificación: VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	11/05/2022
ID. FIRMA	VH5DPQA9UT5M4TPX6VK4LRYUVCUSBY	PÁGINA	37/37