



**Unión Europea**

Fondo Europeo  
de Desarrollo Regional



**Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de:**

**“Servicios de Soporte y Desarrollo Evolutivo del Sistema de Registro de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía”. Expte. CONTR2022 499522**



MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA: 1 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 1 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxXjD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## Sumario

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.....	7
3. CONTENIDO.....	9
3.1 SOPORTE A LA INCORPORACIÓN DE FUNCIONALIDADES Y EVOLUTIVOS.....	10
3.2 DIGITALIZACIÓN.....	11
3.3 GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS Y LISTADOS.....	12
3.4 FORMACIÓN A USUARIOS Y PERSONAL TÉCNICO DE LAS NUEVAS FUNCIONALIDADES.....	13
3.5 APOYO Y ASESORAMIENTO A LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO.....	14
3.6 SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS SOBRE NUEVAS FUNCIONALIDADES.....	14
3.7 IMPLANTACIÓN.....	15
3.8 CERTIFICACIÓN TÉCNICA DE OFICINAS DE ATENCIÓN EN MATERIA DE REGISTROS.....	15
4. ENTORNO TECNOLÓGICO ACTUAL.....	17
5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	19
6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.....	22
6.1 ANS resolución de consultas básicas y atención a usuarios.....	22
6.2 ANS resolución de consultas de administradores delegados y técnicos.....	23
6.3 ANS Integración de aplicaciones.....	24
6.4 ANS resolución de incidencias del sistema.....	26
7. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN.....	29
7.1 PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS.....	29
7.2 INFORMACIÓN DE BASE.....	29
7.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	29

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 2 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 2 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



7.4 SEGURIDAD.....	30
7.5 GESTIÓN DE USUARIOS Y CONTROL DE ACCESOS.....	30
7.6 CERTIFICADOS Y FIRMA ELECTRÓNICA.....	30
7.7 INTEROPERABILIDAD.....	31
7.8 CONFORMIDAD CON MADEJA.....	31
7.9 LUGAR Y MEDIOS DE TRABAJO.....	31
7.10 FORMACIÓN AL EQUIPO DE PROYECTO.....	32
7.11 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	32
7.12 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO. GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	32

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 3 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 3 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxXjD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 1. INTRODUCCIÓN

El Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, en su artículo 36 sobre el impulso de los medios electrónicos, establece que la Administración de la Junta de Andalucía adoptará las medidas adecuadas para la implantación de medios electrónicos en la gestión de su actividad administrativa, en las comunicaciones, relaciones, trámites y prestaciones de servicios con la ciudadanía, así como en sus comunicaciones internas.

El artículo 3.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, preceptúa que las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas.

En este sentido la Junta de Andalucía dispone de un conjunto de sistemas horizontales y plataformas tecnológicas que posibilitan la administración electrónica en la Junta de Andalucía. La Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, establece en el punto 1 del artículo 7 que la aplicación de las tecnologías de la información a la Administración estará orientada a mejorar su eficacia, aproximarla a la ciudadanía y agilizar la gestión administrativa.

El artículo 16.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone que: "Cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General".

La Administración de la Junta de Andalucía dispone de un registro electrónico a través del sistema corporativo @ries que permite gestionar el registro de documentos de Entrada y Salida, implantado en todas las Consejerías y entidades en las cuales se han constituido oficinas de registro y/o disponen de funcionalidades de presentación electrónica de documentos.

En la actualidad (datos de Diciembre de 2021) el sistema tiene 7.776 usuarios activos y está conectado con 871 aplicaciones informáticas y sistemas de las distintas Consejerías y Entidades. Asimismo, hay 614 oficinas de registro activas, de las cuales hay que reseñar que 212 son oficinas SIR (permiten intercambio registral con otras Administraciones Públicas) y 95 son oficinas con digitalización que en total tienen 395 puestos certificados de digitalización.

A continuación se muestran los principales datos de actividad del sistema en los últimos años:

Año	Entradas presenciales	Salidas presenciales	Entradas electrónicas	Salidas electrónicas
2018	4.675.640	2.805.148	5.649.982	894.378
2019	4.157.567	2.639.080	6.783.301	1.114.344
2020	2.581.530	1.988.298	9.879.077	2.123.767

4

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 4 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 4 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxXjD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Puede comprobarse que los registros presenciales van disminuyendo a la vez que aumentan los registros electrónicos.

Durante los últimos años se ha realizado la integración de @ries con el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Orden de 29 de enero de 2015, por la que se regula el punto general de entrada de facturas electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como el uso de la factura electrónica en la Administración de la Junta de Andalucía y en las entidades del sector público andaluz.

Con fecha 1 de abril de 2016 se puso en funcionamiento el módulo de grabación de datos de facturas en soporte papel e integración con el Registro Contable de Facturas y el Subsistema de Registro de Facturas del Sistema de gestión presupuestaria, contable y financiera de la Junta de Andalucía, en el marco del artículo 8 y la disposición adicional segunda del Decreto 75/2016, de 15 de marzo, por el que se crea el Registro Contable de Facturas de la Administración de la Junta de Andalucía y se establece su régimen jurídico.

El decreto 128/2021 de 30 de marzo aprueba los Estatutos de Constitución de la Agencia Digital de Andalucía dentro de la cual se encuentra la Dirección General de Estrategia Digital en cuyas competencias está *“La definición, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y evolución de los medios tecnológicos de interoperabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información con otras Administraciones Públicas y en general entidades de cualquier naturaleza”*

En base a esto el sistema @ries está integrado y certificado dentro del Sistema de Interconexión de Registros (SIR).

La Orden HAP/566/2013, de 8 de abril, por la que se regula el Registro Electrónico Común, en su disposición adicional segunda dispone lo siguiente:

“Disposición adicional segunda. Interoperabilidad de los registros públicos. La Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, certificará las herramientas y mecanismos que se pongan en funcionamiento para garantizar el acceso y la interoperabilidad con el Registro Electrónico Común, así como para garantizar la interconexión de los registros, por parte del resto de las Administraciones Públicas, de conformidad con lo señalado en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.”

En base a lo anterior, con fecha 27/11/2017 el extinto Ministerio de Hacienda y Función Pública, certificó que *“la **Aplicación de Registro “@ries” (versión 8.3.3 – rev.1.1 (Sir))**, desarrollada e impulsada por la **Junta de Andalucía** es conforme a la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre Entidades Registrales -SICRES 3.0-, publicada en Resolución de 19 de Julio de 2011, BOE de 30 de julio, de la Secretaría de Estado para la Función Pública”*.

Esto ha hecho que desde la Junta de Andalucía se hayan habilitado unas oficinas de registro, 212 en concreto a la fecha actual, desde las cuales y a través de @ries, se pueden recibir y enviar documentación a otras administraciones públicas.

El Sistema de Interconexión de Registros (SIR), constituye una infraestructura tecnológica así como un conjunto de especificaciones técnicas para posibilitar el acceso de las Administraciones Públicas al

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 5 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 5 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Registro Electrónico Común y la interoperabilidad de los registros públicos. El sistema permite reducir muy sustancialmente la remisión y recepción de documentación en soporte papel entre las Administraciones Públicas incorporadas, tanto la aportada por la ciudadanía como la generada en la propia actividad administrativa, intercambiándose telemáticamente en su lugar documentos electrónicos, utilizándose para ello la Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas.

Así mismo, desde el 27 de Abril de 2020, se puso en marcha en la Junta de Andalucía el sistema BandeJA, integrado desde el primer día con @ries. Este es el sistema que canaliza todas las comunicaciones electrónicas en la Junta de Andalucía, tanto las internas como las externas que llegan a través de @ries. Esta integración a día de hoy es fundamental para que toda la documentación que se registra en @ries llegue a los órganos gestores.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 6 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 6 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxXjD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

En el catálogo de servicios que aparece en el Portal de Estrategia Digital de la Junta de Andalucía, en la dirección <https://extranet.chie.junta-andalucia.es/trans-digital/web/servicios/ries> se encuentra disponible información sobre el sistema @ries de registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía.

Entre las plataformas de Administración Electrónica se encuentra el sistema de registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, desarrollado como una herramienta para facilitar la presentación de documentación, siendo el Registro unificado de documentos de entrada/salida en la Junta de Andalucía y teniendo una doble vertiente, la presencial y la telemática.

En la parte presencial se permite gestionar:

- La documentación que presenta la ciudadanía a través de las distintas oficinas de registro de la Administración de la Junta de Andalucía, realizando su asiento registral y permitiendo, si fuese necesario, adjuntar y/o escanear documentación. Asimismo, permite realizar las salidas desde las distintas unidades administrativas.

- También y solo en las oficinas presenciales habilitadas para ello (en concreto en estos momentos en 93 oficinas) se ha puesto en marcha el proceso de digitalización de la documentación presentada en una oficina de registro de la Junta de Andalucía. Cualquier presentación que realice un ciudadano en las oficinas habilitadas para ello, se digitaliza, debiendo devolver al ciudadano los originales y justificante de su presentación. El proceso de digitalización se realiza con firma de la documentación por un sello electrónico de entidad, generándose un Código Seguro de Verificación (CSV) y proporcionando al ciudadano una dirección en la que poder comprobar la autenticidad e integridad de la documentación presentada.

- Por último y también solo en las oficinas habilitadas para ello (las 212 oficinas SIR) se puede recibir documentación digitalizada presentada en los registros de otras Administraciones Públicas y con destino a órganos de la Junta de Andalucía, así como enviar presentaciones con documentación digital generada por la Junta de Andalucía y con destino a otras Administraciones Públicas.

En la parte telemática se permite gestionar las entradas y salidas de documentación electrónica que se realizan a través de redes de telecomunicación (procedimientos electrónicos) de la Administración de la Junta de Andalucía.

El sistema de Registro de documentos es un sistema centralizado en la Agencia Digital de Andalucía y al cual de forma presencial se puede acceder a través de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía y en su vertiente electrónica son las aplicaciones de las Consejerías y entidades que gestionan trámites electrónicos, las que se conectan al sistema a través de servicios web.

Existen dos tipos de servicios web, uno por el que se integran las aplicaciones que gestionan trámites con la ciudadanía a través de Internet y otro tipo para aplicaciones que gestionan trámites internos entre organismos de la propia Administración y que se realizan a través de Red Corporativa.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 7 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 7 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



@ries necesariamente tiene que tener disponibilidad 24x7 ya que es imprescindible para que pueda funcionar la Administración Electrónica en la Junta de Andalucía, pues todas las aplicaciones telemáticas puestas a disposición de la ciudadanía están integradas con el sistema.

Una oficina de registro tipo en la Junta de Andalucía recibe una media de 200 presentaciones de documentación diarias, con 4 documentos cada una y 4 páginas por documento. Así pues, habrá que tratar una media de 3.200 páginas diarias, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Esto conllevará el escaneo y la expedición de copias auténticas de cada uno de los documentos presentados por el ciudadano para su posterior devolución al mismo.

El art. 27.1 de la citada Ley 39/2015 considera que: "la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales podrán realizar copias auténticas mediante funcionario habilitado o mediante actuación administrativa automatizada". El volumen de documentación expuesto y los estudios de campo realizados in situ en un muestreo de oficinas de registro, nos llevó a optar por la expedición de copias electrónicas auténticas mediante actuación administrativa automatizada utilizando sellos electrónicos (actualmente expedidos por la FNMT-RCM).

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 8 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 8 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 3. CONTENIDO

Dada la envergadura del sistema y las peculiaridades de la organización, se necesita y es por tanto objeto de los trabajos del presente expediente, un servicio de doble apoyo técnico para que por una parte se realicen los cambios y actualizaciones necesarias para satisfacer nuevos requisitos y necesidades de adaptación y por otra parte se ofrezca un soporte que permita garantizar el correcto funcionamiento y respuesta a incidencias, solicitudes de información y consultas.

En los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria además de las labores de soporte y desarrollo evolutivo del sistema, deben llevarse a cabo todas las labores de adaptación y desarrollo de nuevas funcionalidades que indique la Dirección del Proyecto. Entre estas últimas hay que incluir a modo de ejemplo y según las previsiones existentes actualmente, las relacionadas con:

- Actualización de @ries a la norma Sicres 4.0, siempre que se considere necesario para su integración con otros sistemas como SIR.
- Desarrollos necesarios para la integración de @ries con el sistema SSOweb, solución de single sign-on de la Junta de Andalucía.
- Trabajos para actualización de la interfaz de usuario.
- Desarrollo evolutivo y adaptación del módulo de integración SIR. Actualizar y mantener la certificación técnica de @ries en SIR.
- Desarrollo evolutivo y adaptación del módulo de integración de @ries con BandeJA (plataforma de comunicaciones internas digitales de la Junta de Andalucía). La inclusión de los organismos en BandeJA se está realizando por fases. Cada vez que se incorpora un organismo también hay que realizar las tareas correspondientes en el sistema @ries para que la integración entre los dos sistemas sea correcta.
- Las herramientas de Back Office (Labores de administración centralizada y perfil "superusuario").
- La administración delegada (Administración únicamente de una oficina de registro).
- Las comunicaciones y cualquier otro trabajo relativo a la plataforma tecnológica.
- También hay que tener en cuenta la realización de todas las tareas necesarias para la interacción con otros sistemas y aplicaciones de las consejerías y entidades; en particular se deberán realizar los trabajos de alta, modificación y baja, en los entornos de desarrollo y producción, que puedan necesitar las Consejerías y entidades que desean integrar aplicaciones con sus propias oficinas de Registro o con el Registro Electrónico. Estas tareas consistirán en lo siguiente:
  - Trabajos previos en los servidores de @ries para la puesta en marcha de las aplicaciones de administración electrónica que van a conectar con el registro telemático.
  - Trabajos previos en los servidores de @ries para la puesta en marcha de las aplicaciones que van a conectar con la oficina de registro propia de la Consejería o entidad de la que se trate.
  - Todas las modificaciones en @ries que puedan ser necesarias para propiciar la integración de aplicaciones de las distintas Consejerías y entidades con sus propias oficinas de registro y el registro telemático.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 9 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 9 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Asimismo, se deberá trabajar en el desarrollo de nuevos servicios web que propicien la interoperabilidad de @ries con repositorios electrónicos de documentos y las modificaciones que puedan derivarse de la entrada en vigor y desarrollo en la Administración de la Junta de Andalucía de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la nueva Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Se deben realizar los trabajos necesarios para la integración de @ries con GUIA (Programa para la Gestión de identidades de la Junta de Andalucía). Para esto @ries tiene que disponer de una interfaz de servicios web que permita el alta, baja y modificación de usuarios siguiendo las especificaciones de integración a través del bus de la oficina técnica de interoperabilidad. La información sobre GUIA se encuentra en <https://extranet.chie.junta-andalucia.es/trans-digital/web/servicios/guia>.
- Cuantas veces indique la Dirección del Proyecto, se deberán realizar las tareas de actualización del entorno tecnológico del sistema @ries, para cumplir las directrices establecidas por la Dirección General de Estrategia Digital en cuanto a las versiones a utilizar para los componentes de Software Base, en especial en relación con el Sistema Operativo y los Servicios de Aplicaciones.
- Dado que este sistema está implantado en el Centro de Respaldo y Continuidad de la Junta de Andalucía y que existe en el mismo un protocolo de pruebas de respaldo y continuidad de forma periódica, la empresa adjudicataria deberá prestar apoyo para la realización de las mismas, así como para solucionar los posibles problemas que puedan aparecer en la realización de las pruebas y planes de restablecimiento del servicio en el Centro.

Resaltar también que dado que @ries está certificado como un sistema integrado en SIR, para que pueda funcionar correctamente, tiene que estar adaptado a los cambios que se están realizando continuamente en la citada plataforma gestionada desde el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Por ello, en este contrato se tendrán que ejecutar los trabajos para la incorporación de esas nuevas funcionalidades al sistema @ries, que lo hagan adaptarse a los cambios de normativa y nuevas necesidades, tanto tecnológicas como funcionales y organizativas, así como garantizar una adecuada atención y soporte a usuarios e integradores.

Cada vez que se realizan los cambios de adaptación a SIR, @ries tendrá que pasar nuevamente por un proceso de certificación por parte del Ministerio, para poder seguir estando incorporados al sistema SIR. Los trabajos de la citada tarea de certificación tendrán que ser asumidos en su totalidad por la empresa adjudicataria.

### 3.1 SOPORTE A LA INCORPORACIÓN DE FUNCIONALIDADES Y EVOLUTIVOS.

Se llevarán a cabo los trabajos de soporte a la incorporación de funcionalidades y evolutivos del sistema que serán como mínimo los siguientes:

- La metodología a utilizar en el proyecto debe estar entre las llamadas metodologías ágiles y la metodología de desarrollo debe estar basada en Scrum.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 10 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 10 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxXjD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Soporte técnico tanto al personal con perfil administrador de la aplicación como a las cuestiones que puedan plantear los usuarios y que suponga desarrollo puntual de alguna funcionalidad del aplicativo.
- Trabajos a realizar respecto a las cuestiones y sugerencias que se recojan. En caso de tratarse de sugerencias, tendrán que ser estudiadas y su implantación deberá tener la autorización de la Dirección del Proyecto.
- Trabajos de soporte de las consultas o dudas relativas al sistema, realizadas por los desarrolladores que puedan hacerse a través de la herramienta de gestión de incidencias técnicas en materia de soporte técnico de administración electrónica.
- Soporte técnico de la solución completa de digitalización. Tanto de la plataforma de digitalización como de los posibles problemas que puedan aparecer en el uso de los escáneres, impresoras, gestor documental, etc.
- Todos los trabajos de puesta en marcha de nuevas versiones evolutivas del sistema, en todos los entornos existentes: prueba, desarrollo, formación y producción.
- Resolución de las incidencias de funcionamiento que puedan aparecer en las máquinas o en el software relativas al aplicativo.
- Deberá ser atendida cualquier disfunción del aplicativo que pudiera aparecer en los equipos donde esté instalada la aplicación de Registro.
- Soporte “in situ” donde se produzca la incidencia, para la instalación de parches o actualizaciones de software que puedan solucionar los problemas que se susciten, si ésta no pudiera ser resuelta por otro medio y siempre con la autorización de la Dirección del Proyecto.
- Deberá garantizarse la actualización de la herramienta con las últimas versiones estables de los productos software en los que se basa.
- Deberá garantizarse la actualización de la herramienta con las últimas versiones de sistemas operativos y sistema gestor de bases de datos.
- Soporte a la Administración centralizada, debiéndose sustituir al administrador en sus periodos vacacionales si fuese necesario, así como en ausencias no planificadas en aquellas tareas que no puedan retrasarse hasta su incorporación.
- Deberán realizarse todas las tareas necesarias para mantener la certificación de @ries en SIR (Sistema de Interconexión de Registro), ante posibles cambios de requisitos o de protocolo de certificación, por parte del Ministerio competente, cambio en las Normas técnicas de Interoperabilidad, incorporación de cambios en la normativa SICRES, etc.

### 3.2 DIGITALIZACIÓN

Deberán realizar los trabajos necesarios para el soporte de la plataforma de digitalización integrada en @ries, asegurando su perfecto funcionamiento en cualquiera de las oficinas en las que esté disponible.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 11 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 11 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Asimismo, la empresa adjudicataria deberá seguir con el despliegue de las oficinas en las que se ponga en marcha la digitalización de la documentación presentada por el ciudadano. En especial tendrá que certificar técnicamente el sistema de digitalización en los puestos de trabajos habilitados para ello en las oficinas de Atención en Materia de Registro.

### 3.3 GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS Y LISTADOS

Se realizará la gestión de las estadísticas mensuales que indique la Dirección del Proyecto y que actualmente consisten en:

- Registro de Entrada
  - Presenciales. Total Registros realizados con tipo de transporte EN MANO.
  - Presenciales Digitalizados iSCADNet. Registros realizados con tipo de transporte EN MANO y con Documentos digitalizados con iSCADNet.
  - Oficina de Registro: Total Registros realizados con tipo de transporte distinto de EN MANO.
  - Intranet. Total de registros realizados por aplicaciones no telemáticas.
  - Telemáticos. Total de registros realizados por la oficina 999
  - Origen SIR. Registros recepcionados desde SIR
  - Remitidos SIR. Registros de Entrada con destino a otra AA.PP.
  - Documentos Entradas ▪ Digitalizados iSCADNet.
  - Documentos Recibidos SIR.
  - Documentos Anexados no SIR. Documentos anexados desde aplicaciones o manualmente.
- Registro de Salida
  - Presenciales. El total de los registros presenciales realizados.
  - Intranet. Total de registros realizados por aplicaciones no telemáticas.
  - Telemáticos. Total de registros realizados por la oficina 999
  - Destino SIR Junta de Andalucía. Registros enviados por SIR a organismos de la Junta de Andalucía.
  - Destino SIR Otras AA.PP. Registros enviados por SIR a otras Administraciones.
  - Documentos Salidas ▪ Documentos Enviados SIR. Documentos anexados a registros con destino SIR.
  - Documentos Anexados no SIR. Documentos anexados a registros sin destino SIR.
- -Aplicaciones (Altas). Altas en producción de aplicaciones de Registro Telemático o Intranet

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 12 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 12 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Usuarios Creados. Nuevos usuarios en el sistema.
- Número de accesos al aplicativo. Conexiones interactivas (login de usuarios) contabilizadas.
- Oficinas Activas. Oficinas en funcionamiento
- Oficinas SIR. Oficinas habilitadas para SIR de las activas.
- Oficinas con Digitalización. Oficinas que ya han digitalizado en alguna ocasión.
- Puestos Certificados Digitalización. Puestos configurados y certificados para Digitalización.

También habría que añadir las gráficas acumulativas correspondientes a los datos indicados.

Asimismo, se remitirá una relación (formato hoja de cálculo) con los usuarios del sistema creados en el mes anterior, con la siguiente información:

- Identificador del usuario en el sistema.
- Denominación (nombre y apellidos) del usuario.
- NIF.
- Dirección de correo electrónico.
- Fecha de creación del usuario (DD/MM/AAAA).

Además, cada mes la empresa adjudicataria deberá realizar un informe de seguimiento mensual donde se reflejen los trabajos realizados, especificando el desglose de tareas realizadas y la dedicación por perfiles a las mismas.

En cuanto a los listados ya existentes en el sistema, se deben realizar los cambios solicitados desde la Dirección para que se adapten a las necesidades reclamadas en cada momento por los usuarios.

Asimismo, se deben desarrollar capacidades de generación de listados, definidos directamente en @ries o por la integración de éste con cualquier otro aplicativo, que permita generar listados e informes que faciliten la explotación de los datos por parte de los usuarios.

Todas las estadísticas y listados indicados así como otros que la dirección de proyecto pueda requerir serán incluidos en un cuadro de mandos a realizar con la herramienta Qlik que deberá estar disponible para ser transferido a otra unidad organizativa encargada de analítica de datos si fuera requerido. Las licencias de desarrollo necesarias de dicha herramienta serán aportadas por la empresa adjudicataria del presente servicio. Se solicitará en este sentido una propuesta de cuadro de mandos que incluya al menos la información descrita en los apartados anteriores.

### **3.4 FORMACIÓN A USUARIOS Y PERSONAL TÉCNICO DE LAS NUEVAS FUNCIONALIDADES.**

Se considerará incluida en el presente contrato la realización de labores de formación solo si es considerado necesario por la Dirección del Proyecto. En cualquier caso la formación sería dirigida al menos en las siguientes modalidades, si fuese necesario:

- Formación dirigida a responsables y desarrolladores de aplicaciones integradas con @ries.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 13 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 13 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Formación para el uso de la herramienta de cuadro de mandos descrita en el apartado anterior.
- Formación a administradores delegados.
- Formación a usuarios expertos de forma que les permita a su vez realizar formación del resto de personal.
- Formación dirigida a los técnicos informáticos para la instalación de escáneres para la certificación de oficinas de registro con digitalización.
- Formación a usuarios para la digitalización en oficinas de asistencia en materia de registro
- Formación dirigida a usuarios de oficinas de registro, para su reciclaje tras los cambios que se vayan realizando.

Estas sesiones de formación se podrán impartir en cualquier capital de Andalucía y siempre se realizarán siguiendo las instrucciones de la Dirección del Proyecto, quien tendrá la potestad de modificarlas.

### 3.5 APOYO Y ASESORAMIENTO A LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO

A continuación se describen las principales tareas de apoyo y asesoramiento a la dirección del proyecto a realizar a lo largo del periodo de actuación:

- Asistencia a reuniones con otros organismos para la toma de datos de nuevas funcionalidades o aclaración de dudas.
- Preparación de informes puntuales a petición de la Dirección del Proyecto.
- Apoyo en la preparación de eventos, presentaciones, etc. relacionadas con el sistema y sus funcionalidades, así como formación.
- Asesoramiento sobre: escáneres y tecnologías de digitalización automatizadas, técnicas de reconocimiento de OCR, gestión de copias digitalizadas, prácticas de digitalización, utilización de sistemas de gestión documental, utilización de metadatos, repositorios, archivado de documentos digitales, etc.

### 3.6 SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS SOBRE NUEVAS FUNCIONALIDADES

La empresa adjudicataria deberá realizar las labores necesarias de atención a las incidencias y peticiones, relacionadas con el sistema @ries, provenientes del Centro de Información y Servicios (CEIS), siempre que se le requieran. Desde este Centro se concentrarán y canalizarán las consultas y labores de atención a dudas, incidencias, problemas, etc. por parte de los usuarios del sistema. En particular, siguiendo los niveles de atención en el CEIS, se definen:

- Nivel 1: Atención básica inmediata realizada por agentes del Centro. La empresa adjudicataria de esta contratación realizará la formación necesaria al personal encargado de este nivel de atención, en caso de que fuese necesario, al incorporar alguna nueva

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 14 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 14 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



funcionalidad. Asimismo, se elaborará también por su parte documentación de referencia donde se tipifiquen las consultas e incidencias más frecuentes así como sus respuestas, guías de atención, etc.

- **Nivel 2:** Atención especializada realizada en principio por personal propio del Centro. La Dirección del Proyecto podrá requerir a la empresa adjudicataria de esta contratación la formación necesaria al personal del Centro de este nivel.
- **Nivel 3:** Atención por personas usuarias expertas funcionales de la aplicación, pertenecientes a la Consejería y/o la empresa adjudicataria.
- **Nivel 4:** Atención por responsables tecnológicos de las aplicaciones y sistemas, en concreto, realizada por personal de la Consejería y/o la empresa adjudicataria. Se deberá disponer de recursos para la atención de las peticiones a través de la herramienta de gestión del Centro.
- **Nivel 5:** Atención por responsables de alto nivel de la Consejería.

### 3.7 IMPLANTACIÓN

La empresa adjudicataria deberá realizar, en colaboración con el Servicio de Producción, las labores de implantación y puesta en producción de nuevas versiones o posibles modificaciones que se desarrollen, así como de prestar el soporte necesario al personal técnico informático de la Junta de Andalucía para la correspondiente transferencia de conocimiento para cualquiera de los cambios realizados en el sistema.

Después de la implantación de nuevas versiones o cualquier modificación del sistema, la empresa adjudicataria deberá proporcionar los fuentes correspondientes con los últimos cambios, así como actualizar la documentación existente hasta el momento, tanto de manuales de usuario como la documentación técnica correspondiente.

La empresa adjudicataria será la responsable del proceso de migración de datos e informaciones desde sus actuales versiones a las posibles actualizaciones que se puedan realizar a lo largo del contrato y según determine la Dirección del Proyecto.

A la terminación del contrato se deberá realizar, sin coste adicional, el Plan de devolución del servicio proporcionando toda la información necesaria para la correcta instalación y configuración del sistema. Se deberá especificar en la oferta en qué consistirá y el tiempo que se le dedicará a ello.

### 3.8 CERTIFICACIÓN TÉCNICA DE OFICINAS DE ATENCIÓN EN MATERIA DE REGISTROS

Para poner en marcha una oficina de atención en materia de registros en la Junta de Andalucía, ésta deberá ser certificada técnicamente. Para ello se tendrán que seguir el protocolo establecido con las siguientes tareas, acordadas entre la empresa adjudicataria y la Dirección del Proyecto:

- 1.- Se establecerá un protocolo para determinar la idoneidad técnica de una oficina de atención en materia de registros.
- 2.- Se elaborará un cuestionario, a cumplimentar por la oficina y los técnicos de la empresa, con todas las características que deben cumplir para poder obtener esta idoneidad técnica.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 15 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 15 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



3.- Personal de la empresa adjudicataria tendrá que realizar las comprobaciones técnicas que se acuerden de forma on-line o in-situ en caso de tener impedimentos técnicos o de cualquier otro tipo que hagan imposible la realización de la tarea a distancia.

4.- Una vez comprobado que se cumplen todas las condiciones determinadas en el protocolo establecido en el punto 1, se expedirá la certificación técnica de idoneidad para la oficina de atención en materia de registros.

5.- Una propuesta del protocolo al que se alude en el punto 1 de este apartado, se deberá adjuntar con la oferta para poder ser valorado en el consiguiente informe técnico.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 16 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 16 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxXjD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



#### 4. ENTORNO TECNOLÓGICO ACTUAL

##### HARDWARE:

- 4 servidores Entorno Desarrollo.(2 Linux, 2 Windows) + 2 nodos Linux para CIR
- 3 servidores Entorno Preproducción..(2 Linux, 1 Windows)
- 16 servidores virtualizados con tecnología VMware 6.5 para Entorno de Producción.(12 Linux, 4 Windows) + 2 nodos Linux para CIR

##### SOFTWARE:

- Servidores con Sistema Operativo Windows 2012 Server y Red Hat 7.
- Gestor de bases de datos Oracle v 12g.
- Hay 393 tablas, 769 índices y 28 vistas de la base de datos.
- El espacio consumido en tablas, índices, etc. en base de datos es de 384 Gb.
- En la BBDD los tablespaces del esquema tienen un tamaño total de 135 GB el de datos y el tablespace de índice 253 lo que hace un total de la BBDD de 388 Gb
- Tecnología de desarrollo J2EE, con (Java Development Kit) JDK 1.8 en un modelo a tres capas conceptualmente separadas: capa de presentación (entorno web), de negocio y de datos.
- Servidor de aplicaciones Tomcat 8.5.
- Integrado con el gestor documental invesDOC Corporate versión 12.5.1
- Conexión con la implantación corporativa de la plataforma @firma de la Junta de Andalucía (vers. 6).
- Conexión con la TSA (Autoridad de Sellado de tiempo de la Junta de Andalucía).
- Conexión con HCV (Herramienta Centralizada de Verificación).
- Integración con las funcionalidades de presentación electrónica general y presentación electrónica de inicio de trámite.
- Integración con el Portal de la Ciudadanía de la Junta de Andalucía dependiente de la Agencia Digital de Andalucía.
- Integración con la aplicación BandeJA, de intercambio de documentación de los organismos dentro de la Junta de Andalucía y de éstos con las agencias y consorcios adscritos.
- Dispone de un módulo de grabación de datos de facturas en soporte papel, en el marco del Decreto 75 /2016, de 15 de marzo, por el que se crea el Registro Contable de Facturas de la Administración

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 17 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMs2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 17 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



de la Junta de Andalucía y se establece su régimen jurídico. Incorpora el mismo conjunto de "tripletas" o "relaciones" Oficina Contable, Órgano Gestor y Unidad Tramitadora, definidas para la Junta de Andalucía como destinatarias de las facturas electrónicas, que puede consultarse en el Directorio del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía (<https://e-factura.juntadeandalucia.es/>).

- Integración con la plataforma iSCADNet v2.0.0.1 para la digitalización de documentación papel presentada por el ciudadano, realizándose la expedición de copias electrónicas auténticas mediante actuación administrativa automatizada utilizando sellos electrónicos.

- Uso de estándares web con el objetivo de alcanzar un alto grado de compatibilidad con los navegadores más conocidos: Mozilla Firefox, Internet Explorer, Chrome, etc.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 18 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 18 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxXjD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto. Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto. Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento. Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Dirección de Proyecto.
- Gestor de Proyecto.
- Equipo de Proyecto.

### Dirección de Proyecto

Es aportado por la Junta de Andalucía. Sus funciones y responsabilidades son las siguientes:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Equipo de Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Estudiar y aprobar los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y evaluar su cumplimiento.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas del equipo de proyecto aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; A estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 19 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 19 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxjD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### Gestor de Proyecto

Es aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos y la interlocución con la Administración.

Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la Dirección del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer a la Dirección del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar a la Dirección del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Presentar con la periodicidad que se establezca los informes de seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) vigente en cada momento.

### Equipo de Proyecto.

El Equipo de Proyecto estará formado por el número de personas suficientes para llevar a cabo el proyecto y será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

La dedicación mínima de horas por perfiles del Equipo de Proyecto en **12 meses** es la siguiente:

PERFILES	HORAS
Gestor de Proyecto	700
Analista de Negocio	1750
Analista de Sistemas	3500
Administrador de Sistemas	1750
Desarrollador	7000
<b>TOTAL</b>	<b>14700</b>

El reparto de horas de estos perfiles por tareas se realizará en base a los trabajos a desarrollar para el cumplimiento de este Pliego y a criterio de la Dirección del Proyecto.

El horario general mínimo del servicio debe ser de 8 a 18h de Lunes a Jueves y los Viernes de 8 a 15.30h, pudiendo solicitar la Dirección del Proyecto actuaciones puntuales fuera de este horario provocadas por labores de soporte o actualizaciones de software que fuera necesario realizar. No obstante, adicionalmente será necesario dar soporte con cobertura 24X7x365 para labores de resolución

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 20 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 20 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



de incidencias críticas puntuales fuera del horario anterior que pudieran surgir para lo cual deberá estar localizable una persona que forme parte del equipo de proyecto con la capacidad necesaria para resolver dicho tipo de incidencias. La criticidad de las incidencias será establecida por la Dirección del proyecto.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del Proyecto a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

La Dirección de Proyecto se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del Equipo de Proyecto o se propongan para el mismo. El adjudicatario se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de diez días naturales desde la comunicación de la Dirección de Proyecto.

Para la sustitución de personal del proyecto a petición de la empresa adjudicataria, habrá de presentarse escrito con la solicitud formal motivada explicando el hecho que suscita el cambio.

Asimismo, con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, el adjudicatario deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia similares) al menos siete días naturales antes del cambio (quince días en el caso del Gestor de Proyecto), no suponiendo este periodo de solape ningún coste adicional para la Agencia Digital de Andalucía. Si por causa de fuerza mayor no fuese posible garantizar este periodo de solape, se fija en **1 mes** el periodo de tiempo sin coste adicional a efectos de facturación del nuevo técnico incorporado al equipo base.

Las nuevas incorporaciones deberán pasar un periodo de prueba de 1 mes (2 meses en el caso del Gestor de Proyecto) durante el cual la persona responsable del contrato podrá rechazarlo, y en ese caso ese periodo de prueba no tendrá coste para la Agencia Digital de Andalucía.

Por otro lado, la Agencia Digital de Andalucía se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de las personas que se encuentren formando parte del equipo de trabajo por razones justificadas. La empresa adjudicataria se compromete a reponer adecuadamente, en un plazo máximo de un mes desde la comunicación por parte de Agencia Digital de Andalucía, a la persona con el perfil y capacitación adecuada. El nuevo recurso pasará un periodo de pruebas en las mismas condiciones que se indican en los párrafos anteriores.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 21 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 21 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El seguimiento y control del cumplimiento de la Calidad del Servicio se hará basándose en el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) según los indicadores establecidos para el servicio objeto de esta contratación.

Los ANS proporcionan la base de la relación entre el adjudicatario de servicios requeridos en este Pliego y la Agencia Digital de Andalucía. En consecuencia las tareas correspondientes deberán realizarse ajustándose a los “Indicadores de Nivel de Servicio” (INS) y “Valores Objetivos” (VO) definidos en este pliego.

Estos INS y VO tienen carácter de mínimos. El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será responsable del cumplimiento de todos los VO establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento. A los 30 días, tras la puesta en marcha del servicio, empezará a medirse el cumplimiento del correspondiente ANS inicial acordado.

### Indicadores y valores objetivos

Los Acuerdos de Nivel de Servicio se han clasificado de acuerdo a las prestaciones que se incluyen en esta contratación.

#### 6.1 ANS resolución de consultas básicas y atención a usuarios

Se considera soporte a usuarios de primer nivel la recepción, registro y resolución de consultas recibidas por llamadas telefónicas o correos electrónicos a través del Centro de Información y Servicios (CEIS). A estos efectos se considerarán consultas las demandas de información de los usuarios básicos. Para este tipo de soporte se considera:

<b>CONSULTA CRÍTICA</b>	Cuestiones sobre operaciones básicas y que impidan al usuario el uso del sistema.
<b>CONSULTA NO CRÍTICA</b>	Cuestiones sobre operaciones básicas y que no impidan al usuario el uso del sistema.

Con base en las definiciones anteriores, la Dirección del Proyecto establecerá la criticidad de las consultas.

La métrica definida para este tipo de soporte de primer nivel es el tiempo de resolución.

**Métrica Tiempo de Resolución:** Plazo máximo de resolución a la consulta planteada. Los indicadores a tener en cuenta son:

TCC: Plazo máximo de resolución de una consulta crítica.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 22 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 22 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxjD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



TCNC: Plazo máximo de resolución de una consulta no crítica.

En estos plazos no se incluye el empleado desde que se deriva la consulta a otro equipo diferente y que ésta vuelve informada.

Los indicadores de servicio son los siguientes:

TIEMPO DE RESOLUCIÓN		
Código	Indicador del servicio	Cumplimiento mínimo (%)
TCC	<= 8 horas	90
TCNC	<=3 días	90

Observaciones a estos indicadores:

a) Los valores anteriores solo serán computables dentro del periodo establecido como laborable en este pliego de prescripciones técnicas salvo los calificados como críticos, que se refieren a horas si así lo determina en su momento la Dirección del Proyecto.

b) Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento que el técnico del Equipo de Proyecto tiene conocimiento de la consulta realizada hasta su cierre completo.

## 6.2 ANS resolución de consultas de administradores delegados y técnicos

A estos efectos se considerarán consultas las demandas de información que realizadas por administradores delegados del sistema y técnicos informáticos que estén trabajando en la integración de algún aplicativo con el sistema, puedan ser resueltas por el equipo de trabajo puesto para el caso. Para este tipo de soporte se considera:

<b>CONSULTA CRÍTICA</b>	Cuestiones sobre operaciones básicas de administración y operaciones técnicas de integración, que impidan el uso del sistema.
<b>CONSULTA NO CRÍTICA</b>	Cuestiones sobre operaciones básicas de administración y operaciones técnicas de integración, que no impidan el uso del sistema.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 23 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 23 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Con base en las definiciones anteriores, la Dirección del Proyecto establecerá la criticidad de las consultas.

La métrica definida para este tipo de soporte de segundo nivel es el tiempo de resolución.

**Métrica Tiempo de Resolución:** Plazo máximo de resolución a la consulta planteada. Los indicadores a tener en cuenta son:

TCC: Plazo máximo de resolución de una consulta crítica.

TCNC: Plazo máximo de resolución de una consulta no crítica.

En estos plazos no se incluye el empleado desde que se deriva la consulta a otro equipo diferente, si fuese el caso, y que ésta vuelve informada.

Los indicadores de servicio son los siguientes:

TIEMPO DE RESOLUCIÓN		
Código	Indicador del servicio	Cumplimiento mínimo (%)
TCC	<= 8 horas	90
TCNC	<=3 días	90

Observaciones a estos indicadores:

a) Los valores anteriores sólo serán computables dentro del periodo establecido como laborable en este pliego de prescripciones técnicas salvo los calificados como críticos, que se refieren a horas si así lo determina en su momento la Dirección del Proyecto.

b) Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento que el técnico del Equipo de Proyecto tiene conocimiento de la consulta realizada hasta su cierre completo.

### 6.3 ANS Integración de aplicaciones

Incluye los trabajos de alta/baja/modificación de las aplicaciones integradas con el sistema, en los entornos de Desarrollo y Producción. Se distingue entre:

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 24 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMs2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 24 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



<b>ENTORNO PRODUCCIÓN</b>	Alta/baja/modificación realizadas en el entorno definitivo de explotación de los datos
<b>ENTORNO DESARROLLO</b>	Alta/baja/modificación realizadas en el entorno de pruebas previo al paso a producción.

Las métricas definidas para este tipo de soporte de segundo nivel son las siguientes: tiempo de respuesta y tiempo de resolución.

**Métrica Tiempo de Respuesta:** Plazo máximo de respuesta para la realización de los trabajos solicitados. Los indicadores a tener en cuenta son:

TRP: Plazo máximo de respuesta de una solicitud en entorno de producción.

TRD: Plazo máximo de respuesta de una solicitud en entorno de desarrollo.

Los indicadores de servicio son los siguientes:

TIEMPO DE RESPUESTA		
Código	Indicador del servicio	Cumplimiento mínimo (%)
TRP	<= 6 horas	90
TRD	<= 8 horas	80

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores anteriores sólo serán computables dentro del periodo establecido como laborable en este pliego de prescripciones técnicas.
- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento que el técnico del Equipo de Proyecto del adjudicatario conoce la solicitud hasta el inicio de los trabajos.

**Métrica Tiempo de Resolución:** Plazo máximo para hacer efectiva el alta/baja/modificación solicitada. Estos tiempos se computarán a partir de que la solicitud se encuentre debidamente rellena y completada. Los indicadores a tener en cuenta son:

TSP: Plazo máximo de resolución en entorno producción.

TSD: Plazo máximo de resolución en entorno desarrollo.

Los indicadores de servicio son los siguientes:

TIEMPO DE RESOLUCIÓN		
Código	Indicador del servicio	Cumplimiento mínimo (%)

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 25 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 25 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



TSP	<= 2 días	80
TSD	<= 3 días	80

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores anteriores sólo serán computables dentro del periodo establecido como laborable en este pliego de prescripciones técnicas.
- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento que el técnico del Equipo de Proyecto inicia las actuaciones hasta la finalización de los mismos con plena capacidad operativa del sistema.

#### 6.4 ANS resolución de incidencias del sistema

Incluye las prestaciones de soporte software con el objeto de mantener el sistema plenamente operativo, mediante la corrección de disfunciones e ineficiencias que se pongan de manifiesto. Se considera:

<b>INCIDENCIA CRÍTICA</b>	Interrupción o disfunción en los servicios y/o procesos que dé lugar a una completa inoperatividad del sistema o de un módulo principal del mismo.
<b>INCIDENCIA NO CRÍTICA</b>	Interrupción o disfunción en los servicios y/o procesos del sistema que no suponga una interrupción de estos. Por ejemplo, bajada en el rendimiento (velocidad, interrupciones puntuales, retardos), problemas en el balanceo de los servidores, etc.

Con base en las definiciones anteriores, la Dirección del Proyecto establecerá la criticidad de las incidencias.

Las métricas definidas para este tipo de soporte de segundo nivel son las siguientes: tiempo de respuesta, tiempo de resolución y calidad de la solución.

**Métrica Tiempo de Respuesta:** Plazo máximo de respuesta a la incidencia. Los indicadores a tener en cuenta son:

TRC: Plazo máximo de respuesta de una incidencia crítica del sistema.

TRNC: Plazo máximo de respuesta de una incidencia no crítica del sistema.

Los indicadores de servicio son los siguientes:

TIEMPO DE RESPUESTA		
Código	Indicador del servicio	Cumplimiento mínimo (%)
TRC	<= 3 horas	90

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 26 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 26 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



TRNC	<= 1 día	90

Observaciones a estos indicadores:

c) Los valores anteriores sólo serán computables dentro del periodo establecido como laborable en este pliego de prescripciones técnicas.

d) Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento que el técnico del Equipo de Proyecto inicia las actuaciones hasta la finalización de los mismos con plena capacidad operativa del sistema.

**Métrica Tiempo de Resolución:** Plazo máximo de resolución a la incidencia. Los indicadores a tener en cuenta son:

TSC: Plazo máximo de resolución de una incidencia crítica del sistema.

TSNC: Plazo máximo de resolución de una incidencia no crítica del sistema.

Los indicadores de servicio son los siguientes:

TIEMPO DE RESOLUCIÓN		
Código	Indicador del servicio	Cumplimiento mínimo (%)
TSC	<= 10 horas	80
TSNC	<= 2 días	80

Observaciones a estos indicadores:

a) Los valores anteriores solo serán computables dentro del periodo establecido como laborable en este pliego de prescripciones técnicas.

b) Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento que el técnico del Equipo de Proyecto inicia las actuaciones necesarias para subsanarla hasta su cierre completo con plena capacidad operativa del sistema.

**Métrica Calidad:** Control de incidencias detectadas en un sistema atribuidas a problemas en el proceso de evolución.

Se entiende por Error cualquier disfunción, falta de capacidad, fallo, discrepancia o carencia en el proceso evolutivo de implantación de una petición que incorpora una nueva funcionalidad en el sistema de acuerdo a los requerimientos previamente acordados y aprobados por la Dirección del Proyecto. Los indicadores a considerar son:

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 27 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 27 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



EC: Errores sobre procesos evolutivos de implantación de una petición que incorpora una nueva funcionalidad en una parte crítica del sistema.

ENC: Errores sobre procesos evolutivos de implantación de una petición que incorpora una nueva funcionalidad en una parte no crítica del sistema.

Los indicadores de servicio son los siguientes:

<b>MÉTRICA DE CALIDAD</b>		
<b>Código</b>	<b>Indicador del servicio</b>	<b>Cumplimiento mínimo (%)</b>
EC	<= 0 errores (un mes)	90
ENC	<= 5 errores (un mes)	90

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 28 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 28 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxXjD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 7. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

### 7.1 PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

### 7.2 INFORMACIÓN DE BASE

La Junta de Andalucía facilitará a la empresa adjudicataria los fuentes y documentación técnica de compilación y despliegue del aplicativo @ries. Toda la información que se proporcione no podrá ser utilizada en futuros trabajos, ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa por escrito de la Junta de Andalucía.

### 7.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales”, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Consejería, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el **Reglamento (UE) 2016/679** del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 29 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 29 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 7.4 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.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en la serie 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 Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

## 7.5 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 (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales).

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, 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.

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

## 7.6 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 Portal de Estrategia Digital 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

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 30 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 30 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<https://extranet.chie.junta-andalucia.es/trans-digital/web/servicios/firma>

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

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 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.

### 7.7 INTEROPERABILIDAD

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema.

Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas. 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.

### 7.8 CONFORMIDAD CON MADEJA

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en este. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la Dirección de Proyecto. La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección

<http://madeja.i-administracion.junta-andalucia.es/servicios/madeja/> donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

### 7.9 LUGAR Y MEDIOS DE TRABAJO

Los trabajos se llevarán a cabo en las instalaciones de la empresa adjudicataria, con sus propios recursos físicos y lógicos. Por petición de la Dirección del Proyecto y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de la propia Agencia Digital de Andalucía.

El adjudicatario utilizará sus propias licencias de uso de las herramientas de desarrollo necesarias para el proyecto, así como de herramientas auxiliares y utilidades que pudiera necesitar.

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 31 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 31 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJd5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 7.10 FORMACIÓN AL EQUIPO DE PROYECTO

La empresa adjudicataria se compromete a proporcionar a los miembros del Equipo del Proyecto toda la formación necesaria que se requiera para la realización de los trabajos, en particular la referida a nuevas versiones de las herramientas informáticas de desarrollo.

## 7.11 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Administración a tales efectos, toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

## 7.12 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO. GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

El contratista aporta su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. La empresa contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada que se hará responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la contrata establecidos en la LCSP, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista

Es responsabilidad de la empresa contratista y de sus delegados/as impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores/as, siendo la Administración pública de todo ajena a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas. Corresponde asimismo a la empresa contratista, de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador. No obstante, es responsabilidad exclusiva del contratista, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.

En Sevilla, a fecha de firma electrónica

EL JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL  
Fdo: Manuel Escobar Montes

MANUEL ESCOBAR MONTES		01/09/2022	PÁGINA 32 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGwk53xTNv3v6Hetgf7nOvGIMss2	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2022 10:35:54	PÁGINA: 32 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGweQivXeW3ifVaWiJYC1ujxJD5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	