



## Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



ESPAÑA  
PUEDE.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MEJORA AUTOMÁTICA DEL IMPACTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA CONSEJERÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, JUVENTUD, FAMILIAS E IGUALDAD CON ORIGEN DE FINANCIACIÓN EN FONDOS EUROPEOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO- PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.

|                                  |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 1 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



Financiado por la Unión Europea  
Plan de Recuperación,  
Transformación y Resiliencia

**Expediente :**

**Título :** Sistema de Evaluación y Mejora Automatizada del Impacto de las Políticas Públicas

**Localidad :** Sevilla

**Código NUTS del lugar principal de ejecución:** ES618 (Sevilla).

**Código CPV :**

Lote 1: 72224000-1 Servicios de consultoría en gestión de proyectos.

Lote 2: 72266000-7 Servicios de consultoría en software

Lote 3: 72212460-1 Servicios de desarrollo de software analítico, científico, matemático o predictivo.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 2 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



|                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Introducción.....</b>                                                                        | <b>5</b>  |
| <b>1.1. Objeto.....</b>                                                                            | <b>5</b>  |
| <b>1.2. Antecedentes y Justificación.....</b>                                                      | <b>6</b>  |
| <b>1.3. Objetivos.....</b>                                                                         | <b>7</b>  |
| <b>2. Descripción de los Servicios Requeridos.....</b>                                             | <b>7</b>  |
| <b>2.1. Lote I: Oficina técnica de dirección de proyectos TIC.....</b>                             | <b>7</b>  |
| 2.1.1. Gestión de Proyectos en la CISJUF.....                                                      | 7         |
| 2.1.2. Entregables del contrato.....                                                               | 10        |
| <b>2.2. Lote II: Definición del Marco Metodológico.....</b>                                        | <b>11</b> |
| 2.2.1. Alcance.....                                                                                | 11        |
| 2.2.2. Actividades.....                                                                            | 12        |
| 2.2.3. Entregables.....                                                                            | 13        |
| <b>2.3. Lote III: Desarrollo del Sistema de Información y Pilotaje de un Plan Estratégico.....</b> | <b>14</b> |
| 2.3.1. Plataforma de datos.....                                                                    | 15        |
| 2.3.2. Infraestructura.....                                                                        | 17        |
| 2.3.3. Capacidades de Business Intelligence y Analítica avanzada.....                              | 18        |
| 2.3.4. Portal de Evaluación de Políticas Públicas.....                                             | 18        |
| 2.3.5. Escalabilidad.....                                                                          | 21        |
| 2.3.6. Formación y Comunicación (Gestión del cambio).....                                          | 21        |
| 2.3.7. Garantía.....                                                                               | 22        |
| <b>2.4. Indicadores del plan estratégico.....</b>                                                  | <b>22</b> |
| 2.4.1. Indicadores de contexto.....                                                                | 22        |
| 2.4.2. Indicadores de impacto.....                                                                 | 24        |
| <b>2.5. Herramientas de soporte a los procesos.....</b>                                            | <b>27</b> |
| <b>2.6. Modelo de prestación del servicio.....</b>                                                 | <b>28</b> |
| <b>3. Organización.....</b>                                                                        | <b>30</b> |
| <b>3.1. Gobierno del Proyecto.....</b>                                                             | <b>30</b> |
| 3.1.1. Responsable del contrato.....                                                               | 31        |
| 3.1.2. Director de Proyecto.....                                                                   | 31        |
| 3.1.3. Jefe de Proyecto.....                                                                       | 32        |
| 3.1.4. Equipo de Trabajo.....                                                                      | 32        |
| 3.1.5. Comité de Seguimiento y Control del Proyecto.....                                           | 33        |
| 3.1.6. Comité de Dirección del Proyecto.....                                                       | 35        |
| <b>3.2. Constitución del equipo de trabajo.....</b>                                                | <b>37</b> |
| <b>3.3. Medios materiales, lugar de trabajo y horario.....</b>                                     | <b>38</b> |
| 3.3.1. Lugar, forma de prestación y medios.....                                                    | 38        |
| 3.3.2. Horario.....                                                                                | 38        |
| <b>4. Condiciones específicas de realización.....</b>                                              | <b>39</b> |
| <b>4.1. Fases del servicio.....</b>                                                                | <b>39</b> |
| 4.1.1. Definición del Servicio.....                                                                | 39        |
| 4.1.2. Prestación del Servicio.....                                                                | 39        |
| 4.1.3. Continuidad y transición.....                                                               | 40        |
| 4.1.4. Entregables del contrato.....                                                               | 40        |



|                                  |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 3 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2. Garantía de calidad.....                                     | 40 |
| 5. Medición de los trabajos, certificación y facturación.....     | 41 |
| 5.1. Hitos Lote 1: Oficina Técnica.....                           | 41 |
| 5.2. Hitos Lote 2: Marco metodológico.....                        | 41 |
| 5.3. Hitos Lote 3: Sistema de información.....                    | 42 |
| 6. Acuerdo de Nivel del Servicio.....                             | 43 |
| 6.1. Nivel del Servicio.....                                      | 43 |
| 6.2. Indicadores.....                                             | 44 |
| 6.3. Seguimiento y evaluación del ANS.....                        | 45 |
| 6.4. Revisión y modificaciones del ANS.....                       | 46 |
| 6.5. Penalizaciones.....                                          | 46 |
| 7. Condiciones generales de realización.....                      | 46 |
| 7.1. Interoperabilidad.....                                       | 46 |
| 7.2. Propiedad intelectual.....                                   | 46 |
| 7.3. Información de base.....                                     | 47 |
| 7.4. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas..... | 47 |
| 7.5. Conformidad con MADEJA.....                                  | 47 |
| 7.6. Confidencialidad de la información.....                      | 48 |
| 7.7. Seguridad.....                                               | 48 |
| 7.7.1. Accesos remotos y protocolos de comunicación.....          | 49 |
| 7.7.2. Explotación y monitorización de sistemas.....              | 50 |
| 7.7.3. Gestión de usuarios de la solución tecnológica.....        | 51 |
| 7.8. Tratamiento de datos personales.....                         | 51 |
| 7.9. Apertura de Datos.....                                       | 52 |
| 7.10. Apertura de Servicios.....                                  | 52 |



|                                  |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 4 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



# 1. Introducción

## 1.1. Objeto

El presente pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas mínimas que regirán la contratación de los servicios para la construcción de un piloto del SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MEJORA AUTOMÁTICA DEL IMPACTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS para la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, con sujeción al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares asociado.

Se trata de construir un sistema de indicadores automatizados, a través del uso de las fuentes de datos asociadas al Plan o Estrategia a evaluar, servicios web de sistemas de información (locales, regionales, nacionales o comunitarios), fuentes de información públicas, etc... que permita la evaluación del plan seleccionado.

Los licitadores prestarán sus servicios a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad (en adelante CISJUFI), y más concretamente a su Servicio de Sistemas de información de la Secretaría General Técnica (en adelante SGT), siendo por tanto objeto de la prestación el desarrollo de un piloto del SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MEJORA AUTOMÁTICA DEL IMPACTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA CONSEJERÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, JUVENTUD, FAMILIAS E IGUALDAD, sin perjuicio de las atribuciones que va a ir asumiendo la Agencia Digital de Andalucía.

El presente pliego se divide en 3 lotes en los que tal y como se detalla en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la adjudicación del primero de ellos (Oficina Técnica de dirección de proyectos) es incompatible con respecto a los otros dos (por lo que será necesario que los licitadores dejen clara en sus ofertas, su preferencia de adjudicación entre los lotes en caso de conflicto por incompatibilidad):

### Lote I: Oficina técnica de dirección de proyectos TIC

- Atender a las necesidades de la CISJUFI en cuanto a la gestión de proyectos TIC, mediante la provisión de los recursos necesarios para constituir una Oficina Técnica de Gestión de Proyectos para dar soporte al El SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MEJORA AUTOMÁTICA DEL IMPACTO DE LAS POLÍTICAS SOCIALES.
- Incrementar la probabilidad de éxito de los proyectos mediante la estandarización de los procesos de dirección, que incluyan las buenas prácticas necesarias, y haciéndolos predecibles tanto en el procedimiento como en los resultados.
- Asesoramiento en las tecnologías necesarias para el desarrollo del sistema de Información (plataformas cloud, herramientas de analítica avanzada, tendencias de mercado, etc.).

### Lote II: Definición del Marco Metodológico

- Generar un marco metodológico que sirva de base para la incorporación de otros planes en el futuro convirtiéndose en un modelo transversal de evaluación de políticas públicas.
- Evaluación del proyecto piloto. La evaluación deberá abarcar todo el ciclo de vida de la política pública, abarcando las 3 fases de la Evaluación: ex-ante, intermedia y ex-post.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 5 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



- Identificación de las fuentes de información, documentación relevante para el estudio, bases de datos externas y actores principales necesarios para la recopilación de la información.
- Definición de casos de uso y aplicación de analítica avanzada.
- Gobierno del dato.
- Medición del cumplimiento de los objetivos por la actuaciones del Plan Estratégico, mediante la observación de resultados y la realización de un análisis comparativo entre las posiciones pasadas y las actuales.
- Elaboración de conclusiones e identificación de recomendaciones a partir de los resultados obtenidos.

### **Lote III: Desarrollo del Sistema de Información y Pilotaje de un Plan Estratégico**

- Desarrollo de un sistema de información que sustente la incorporación de un nuevo plan desde su inicio. Incluyendo la evaluación automatizada del plan y el análisis predictivo para la mejora del plan.
- Definición de un Infraestructura portable en entorno Cloud.
- Carga y depuración de los datos desde distintos sistemas origen.
- Implantación de los indicadores del Plan Estratégico.
- Implementación de los casos de uso mediante analítica avanzada.
- Creación de un Cuadro de Mandos con Business Intelligence para la explotación de los indicadores implementados.
- Creación de un portal Web corporativo para la publicación de los resultados.
- Definir e implementar un plan de Formación y difusión para la incorporación de nuevos Planes Estratégicos al sistema de información.

## **1.2. Antecedentes y Justificación**

La SGT tiene entre sus competencias “La coordinación específica y el control de los sistemas de información” según el artículo 11 del Decreto 10/2022 de 25 de julio y, por tanto, tiene responsabilidad en todos los proyectos TIC que se ejecutan dentro del ámbito de la CISJUF, gestionando el desarrollo y mantenimiento de numerosos sistemas de información que dan soporte a la estrategia y los servicios de la Consejería, sin perjuicio de las competencias que vaya asumiendo la Agencia Digital de Andalucía, en adelante, ADA. Estos sistemas de información dan lugar a un gran número de proyectos TIC, especialmente con el planteamiento actual de exigencias respecto de la tramitación electrónica, según la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público



|                                  |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 6 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



El presente Pliego de Prescripciones Técnicas describe las condiciones generales que deberá cumplir el servicio objeto de contratación del Desarrollo de un piloto del SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MEJORA AUTOMÁTICA DEL IMPACTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.

La CISJUFÍ ha puesto en marcha una serie de iniciativas para la Modernización de Herramientas de Servicios Sociales. Dichas iniciativas forman parte de las inversiones recogidas en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, es decir, el Plan Nacional de Recuperación y Resiliencia preparado por España para lograr una recuperación sostenible y resiliente, mientras se promueven las prioridades ecológicas y digitales. Este Plan será financiado por el Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia (Fondo de Recuperación Next Generation EU), aprobado por el Consejo Europeo para mitigar el impacto socioeconómico causado por la pandemia.

El Sistema de evaluación y mejora automática del impacto de las políticas públicas corresponde al proyecto número 18 (Evaluación Automatizada de Políticas Públicas) de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad encuadrado en el Plan de Reconstrucción, Transformación y Resiliencia y en los fondos de financiación Next Generation EU.

En la Resolución de 2 de noviembre de 2021, de la Secretaria de Estado de Derechos Sociales, en los Anexos I, II y III, se recogen la relación de proyectos, hitos y objetivos, aprobados para su ejecución, así como las condiciones de ejecución. En el Anexo I, de dicha resolución, dentro de Modernización de herramientas de Servicios Sociales, se encuentra englobado el Sistema de evaluación y mejora automática del impacto de las políticas públicas. En el Anexo III se describe este proyecto dentro de la línea de actuación de Soluciones basadas en el análisis predictivo.

### 1.3. Objetivos

Los objetivos que la Consejería pretende conseguir con la contratación del presente servicio son los siguientes:

- Ser capaces de probar la viabilidad de Sistema de evaluación y mejora automática del impacto de las políticas públicas con los mínimos recursos.
- Testear el Sistema de Evaluación con el primer plan estratégico tan pronto como sea posible.
- Crear la base para la incorporación de otros planes como base para otros productos.

## 2. Descripción de los Servicios Requeridos

### 2.1. Lote I: Oficina técnica de dirección de proyectos TIC

#### 2.1.1. Gestión de Proyectos en la CISJUFÍ

##### *Metodología y Alcance Organizativo*

A continuación, se detallan los elementos principales que definen la gestión de proyectos en la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, que incluye:



|                                  |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 7 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



- Los actores que intervienen en la gestión de proyectos describen, por cada una de las etapas de gestión, las responsabilidades asumidas por cada actor.
- Las etapas de gestión por las que un proyecto pasa desde que es concebido hasta que es desarrollado e implantado.
- Las diferentes áreas de gestión definidas e implantadas en la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- Las herramientas que prestan soporte a cada una de las etapas y áreas de gestión de los proyectos.
- Un conjunto de buenas prácticas para la gestión de los proyectos de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.

#### *Áreas de Gestión de Proyectos en la CISJUI*

Estos pilares se identifican con áreas de gestión integradas entre sí y que podrán ser implantadas de distinta forma dependiendo de la situación de partida, del entorno, de las prioridades establecidas por la organización, etc.

Donde,

- El área de **Gestión de Peticiones**, tiene como objetivo describir el ciclo de vida de las peticiones que se registran en el ámbito de los SSII.
- El área de **Gestión de Tareas**, tiene como objetivo normalizar las actividades en las que una petición puede ser descompuesta y asignada a diferentes personas realizando, además, la gestión de los tiempos incurridos en cada tarea, estando estrechamente relacionado con las áreas anteriores.
- El área de **Gestión de Entregas**, tiene como objetivo describir las pautas necesarias para llevar a cabo las entregas software y documentales asociadas a un proyecto, con la finalidad de homogeneizarlas y facilitar su revisión y tratamiento.
- El área de **Configuración**, tiene como objetivo proporcionar una guía o procedimiento para la gestión de la configuración para cualquier tipo de proyecto.

A continuación, se recoge un conjunto de **buenas prácticas** a tener en cuenta durante la gestión diaria de los proyectos de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad:

- Divulgar la importancia del proyecto entre todos los destinatarios del producto del proyecto para que estén involucrados en la consecución de este.
- Establecer un plan de trabajo claramente definido, acordado y divulgado entre todas las partes implicadas en el proyecto, que identifique las tareas a realizar, su fecha de fin y la persona o personas responsables de las mismas.
- Definir de forma precisa el objetivo y alcance del proyecto para evitar ambigüedades y generar falsas expectativas.
- Definir responsabilidades dentro del proyecto para que cada equipo involucrado en el mismo tenga claras y delimitadas sus competencias y conozca cuál es su cometido dentro del proyecto.
- Identificar riesgos potenciales al inicio del proyecto, de modo que se puedan evitar o detectar a tiempo y establecer un plan de acción que minimice el impacto.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 8 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |





- Promover un ambiente de trabajo basado en la confianza, cómodo y sin tensiones, en el cual es más fácil dirimir los desacuerdos y alcanzar consensos en beneficio del proyecto.
- Analizar las causas de los problemas surgidos durante el ciclo de vida del proyecto, avalar las decisiones con hechos y evitar las opiniones, ya que esto permite alcanzar soluciones en base a hechos objetivos y siendo, por tanto, estas soluciones más realistas y acertadas.
- Utilizar las metodologías definidas en la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad que definen el modo de trabajo de los diferentes equipos de trabajo en cada fase del proyecto y permite homogeneizar todos los proyectos que se desarrollen en la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.

Además, es importante evitar:

- Objetivos imprecisos que provoquen malentendidos y que cada una de las partes implicadas pueda interpretar de forma diferente.
- Cambios continuos en los objetivos que provocan retrasos continuados en el proyecto.
- Pruebas mal planificadas o insuficientes, ya que, si no se comprueban todos los aspectos del Sistema de Información, no se podrán identificar incidencias y se podrán producir errores una vez que el Sistema se encuentre en producción.
- Documentación inadecuada o incompleta, ya que la documentación es la base para la transferencia de conocimiento tanto técnica como funcional del Sistema de Información.
- Personal insatisfecho o inadecuado, que podría generar un ambiente de trabajo tenso entre el resto de personas relacionadas con el proyecto.
- Formación inadecuada, ya que la formación es la base para que las personas usuarias conozcan y utilicen adecuadamente la aplicación.
- Falta de revisiones en los entregables del proyecto, ya que durante las revisiones se detectan las carencias o incoherencias de los entregables.

#### *Etapas de la Gestión de Proyectos en la CISJUFI*

- **Concepción de la Necesidad.** En esta etapa es cuando surge una idea nueva o necesidad, que podría dar forma a un nuevo proyecto o mejora sobre un proyecto existente, que si es considerado viable por parte de la organización hace surgir:
  - el proyecto, en el caso de los proyectos tipificados como nueva iniciativa.
  - una mejora evolutiva, en el caso de los proyectos tipificados como mantenimiento continuo o lineal.
- **Organización y Lanzamiento del Proyecto.** Una vez que el proyecto es considerado viable por parte de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, comienza esta fase que tiene como finalidad proceder al inicio de los trabajos previstos en el proyecto, asegurando la comprensión del mismo por parte de todos los actores implicados, así como la clara definición del ámbito del proyecto, las condiciones y los mecanismos de gestión y certificación que gobernarán el desarrollo de dicho proyecto. Este objetivo principal puede descomponerse a su vez en los siguientes objetivos parciales:



|                                  |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 9 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



- Asegurar el correcto inventariado y tipificación del proyecto en la fase de concepción del proyecto.
  - Identificar a los diversos responsables y áreas participantes en el proceso.
  - Establecer el conjunto de controles administrativos, documentales y técnicos que deberá superar el proyecto, definiendo diversos niveles de madurez (inicial y final) que permitan aumentar de forma paulatina el nivel de calidad exigible al proyecto en función de sus características.
  - Formalizar el modelo de gestión a seguir en el proyecto tanto a nivel de periodicidad como de contenidos respecto al informe de seguimiento.
- **Desarrollo del Proyecto.** En esta etapa se realizan las actividades que permitirán la obtención del producto final del proyecto, bien sea documental o software, y para ello se han de realizar diferentes actividades en función de la tipología de proyecto en la que nos encontremos (mantenimiento, nueva iniciativa, etc.)
  - **Implantación.** Las actividades enmarcadas en la puesta en marcha del proyecto se realizan una vez que el producto software ha sido aceptado. Es decir, una vez ha superado todas las certificaciones y las pruebas de aceptación por parte del área usuaria y, además, ha sido desplegado sobre el entorno de producción con éxito.

Los proyectos a los que dará soporte esta oficina técnica podrán estar en distintas etapas de las aquí expuestas.

#### *Actores que intervienen en la Gestión de Proyectos de la CISJUF*

En general los actores que van a intervenir en los proyectos relacionados con El sistema de evaluación y mejora automatizada del impacto de las políticas sociales serán:

- Área Usuaria
- Responsable del Contrato
- Dirección del proyecto
- Jefe de Proyecto
- Equipo de Proyecto
- Oficina de Calidad (OCGP)
- Y otros equipos: Equipo de Sistemas, comunicaciones, interoperabilidad, seguridad, ....

#### 2.1.2. Entregables del contrato

Bajo este contrato está previsto la entrega de la Información relacionada con el proyecto que se encuentre dentro de las tareas y responsabilidades del Director del proyecto:

- Planificación del proyecto o proyectos de los cuales sea responsable el Jefe del proyecto
- Actas de reunión
- Informes de seguimiento
- Estado de la facturación



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 10 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- Cualquier otra información relacionada con el seguimiento e Informes de asesoramiento, o cualquier otro tipo de análisis que sea requerido por el responsable del contrato o por delegación por la dirección del proyecto y que se encuentre dentro del alcance de este contrato.

Todos los elementos resultantes del desarrollo de las tareas, así como toda la documentación asociada se entregará convenientemente almacenada y documentada de forma que permita una fácil utilización y mantenimiento futuros, manteniendo la necesaria coherencia con la información producida en todas las fases.

Toda la documentación generada por el adjudicatario en ejecución del Contrato será propiedad exclusiva de la CISJUFI sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito de la CISJUFI, que la concederá, en su caso, previa petición formal del contratista con expresión del fin. Además revisará, verificará y validará, con carácter general, de forma mensual la correcta ejecución de los servicios prestados por el adjudicatario. En el caso de que encuentre defectos o incidencias, el adjudicatario deberá realizar las correcciones oportunas y proporcionar de nuevo los entregables que hayan sido afectados.

Salvo indicación expresa de lo contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del Contrato serán aportados en castellano, si bien podrá ser solicitada, adicionalmente en inglés, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

## 2.2. Lote II: Definición del Marco Metodológico

La Evaluación de políticas públicas se enmarca en el desarrollo democrático y la intencionalidad de modernización y mejora continua del Sector Público. El objetivo de este sistema es definir un marco metodológico que permita extender sus capacidades a otros planes estratégicos dentro y fuera de la CISJUFI. Es necesario llevar a cabo una evaluación transversal de toda la Política Pública a evaluar en su conjunto, incluyendo la estrategia y procedimientos definidos para materializarla, así como una evaluación específica de las iniciativas que se desarrollen, desde el punto de vista de su eficiencia y eficacia, disponiendo de este modo de una valoración holística que habilite la pertinente toma de decisiones.

### 2.2.1. Alcance

La evaluación debe abarcar todo el ciclo de vida de la política pública de Discapacidad, desde la decisión de plantear una actuación, hasta la medición de los resultados obtenidos, pasando por la gestión de todo el proceso y su pertinente Justificación, encontrándose estos ámbitos emparejados con las 3 Fases de la Evaluación: Ex-Ante, Intermedia y Ex-Post.

Debe llevarse a cabo la medición del cumplimiento de los objetivos de las distintas actuaciones llevadas a cabo, observando los resultados (a todos los niveles estrategia, eficacia, eficiencia, etc.) que éstas han producido o están produciendo. Debe llevarse a cabo mediante un análisis comparativo que permita medir posiciones pasadas y compararlas con las actuales Con el fin de aportar un conjunto de recomendaciones globales que consoliden las evidencias y hallazgos recogidos dentro del alcance de la evaluación, debe seguirse una metodología, basada en la identificación y consolidación de evidencias, elaboración de conclusiones e identificación y consolidación de recomendaciones. La empresa adjudicataria al inicio y a lo largo del piloto deberá de crear un documento donde



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 11 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



se describan los pasos hay que seguir para incorporar un nuevo plan estratégico dentro del Sistema de Evaluación y mejora automática de políticas públicas.

El modelo deberá tener la suficiente estandarización que deberá permitir en el futuro incorporar nuevos Planes Estratégicos y de esta forma convertirse en un modelo transversal de evaluación de políticas públicas en el conjunto de la Junta de Andalucía. El modelo de evaluación deberá desarrollarse de acuerdo a los estándares fijados por la Junta de Andalucía en base al planteamiento europeo que relaciona las Fases del proceso evaluativo con el ciclo de desarrollo de las Políticas Públicas a través de los trabajos realizados con los Programas Operativos pertinentes.

### 2.2.2. Actividades

Estas actividades se contemplarán desde dos puntos de vista:

- Aquellas actividades que tienen que ser realizada por los “propietarios del plan estratégico” o usuarios finales
- Aquellas actividades que tienen que ser realizadas por el departamento de IT o de soporte de la plataforma.

Las actividades comprenderán, desde la elección del plan estratégico, su análisis para verificar su posible incorporación, análisis de las fuentes de información necesarias para construir sus indicadores, incorporación de las fuentes de información a la plataforma de evaluación y su puesta en funcionamiento.

A priori, se han identificado las siguientes fases:

1. **Pre-estudio del plan estratégico:** En esta fase se analizará la idoneidad del plan a incorporar a la plataforma teniendo en cuenta el diagnóstico ex ante realizado por el Instituto Andaluz de Administración Pública. El pre-estudio incluirá una estimación inicial de los tipos de indicadores a analizar, planificación del proyecto y de los recursos necesarios.
2. **Kick off del proyecto:** El kick off del proyecto será la reunión de arranque del proyecto, en el cual se presentará el plan estratégico a incorporar, una planificación estimada, los recursos asignados. Una vez seleccionado el plan, se iniciará el análisis realizará su presentación y presentación de la plataforma de evaluación.
3. **Fuentes de información:** análisis de las fuentes de datos que proporcionaran la información:
  - Identificar la documentación interna relevante para el estudio: normativas, programas, informes estratégicos, etc.
  - Acceso a los datos necesarios para la ejecución de los distintos análisis e identificación de las bases de datos externas.
  - Identificar a los actores principales.
4. **Definición y análisis de los indicadores del plan estratégico a incorporar:** En esta fase se realizará la definición al detalle de los indicadores a incluir en la plataforma. Los indicadores deberán ser explotables medibles y cuantificables para que desde los equipos evaluadores se puedan extraer las distintas conclusiones. De este modo, a través del seguimiento de estos indicadores, es posible contar con información oportuna sobre la eficiencia, la eficacia, la aceptación etc. de la política pública a evaluar.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 12 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



5. **Gobierno del Dato:** herramientas de diccionario y modelado de datos, así como para gestionar la calidad y trazabilidad del dato. Gestión de la privacidad del dato y aseguramiento del correcto tratamiento de los datos sensibles. Al inicio del contrato, la empresa adjudicataria validará con CISJUFI que el modelo de Gobierno del Dato presentado sigue la estrategia marcada por la CISJUFI y la Agencia Digital de Andalucía.
6. **Casos de Uso:** Al inicio del proyecto la empresa adjudicataria y la CISJUFI, revisaran los casos de uso propuestos por la empresa adjudicataria para analizar cada uno de ellos y darles una prioridad. La empresa adjudicataria indicará la metodología que seguirá desde su definición a la puesta en producción. Como mínimo, se describirá:
  - Descripción del modelo a desarrollar.
  - Lista preliminar de los datos necesarios.
  - Lista de supuestos y limitaciones.
  - Señalar los indicadores que se van a mejorar y de qué manera.
7. **Incorporación del nuevo plan estratégico a la plataforma de evaluación:** Esta fase será responsabilidad del equipo técnico el cual será el encargado de la extracción, homogeneización y cálculo de los indicadores dentro de la plataforma.
8. **Formación y pruebas de aceptación de usuario:** Una vez concluida la fase anterior se realizará una formación específica en la plataforma para permitir al usuario la realización de las pruebas de aceptación de la plataforma de evaluación.
9. **Tareas Go-live:** Una vez verificada la funcionalidad durante esta fase se realizará la preparación del entorno de producción y se realizará la carga de los datos finales.
10. **Inicio de la Evaluación del Plan Estratégico:** Con toda la información cargada en la plataforma, el equipo responsable del plan estratégico iniciará su monitorización. En cuanto a medir el éxito de la actividad desarrollada, más allá de los resultados de impacto, eficiencia, etc. se deberá contemplar:
  - Incorporar efectos de comparabilidad.
  - Visualizar el grado de éxito en los sectores estratégicos.
  - Medir la mejora de la cualidad de la prestación.

### 2.2.3. Entregables

La creación de este documento metodológico se iniciará el con el kick-off del piloto, en el cual ya se registrará la metodología de esta reunión y los puntos principales a seguir en las fases posteriores. Este marco metodológico será actualizado en cada una de las iteraciones que se realicen en el piloto para la incorporación de nuevos indicadores con las adaptaciones que se consideren necesarias para ajustar el marco a la realidad.

Durante el desarrollo del Sistema de Información y el pilotaje, la empresa adjudicataria entregará a la CISJUFI las correspondientes versiones del Marco metodológico para que a la finalización del mismo sirva de guía para la futura incorporación de nuevos planes estratégicos.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 13 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



## 2.3. Lote III: Desarrollo del Sistema de Información y Pilotaje de un Plan Estratégico

El seguimiento de los planes estratégicos y otras políticas públicas es uno de los procesos más costosos y, al mismo tiempo, de los que aportan mayor valor dado que nos demuestran la eficacia de la política pública y, en su caso, nos pueden mostrar la vía para mejorarlas y mejorar los indicadores de impacto y rendimiento.

Automatizar este proceso de evaluación y encargarlo a sistemas de inteligencia artificial puede ayudar a reducir los plazos, cargas de trabajo, intervención manual y obtener los mejores resultados posibles en el menor tiempo.

El Sistema de Evaluación y Mejora automatizada del Impacto de las Políticas Públicas está orientado a la evaluación de las políticas públicas de la Junta de Andalucía. Está concebido como un sistema abierto, donde las distintas consejerías e instituciones de la Junta de Andalucía podrán incorporar sus planes, políticas, normas y programas para ser evaluados.

El éxito de este sistema de evaluación será medido por su grado de escalabilidad en los siguientes términos:

- Número de planes y políticas evaluados, automatizados y mejorados.
- Número de indicadores totalmente automatizados y que se pueden evaluar por medios informáticos en tiempo real.
- Número de mejoras propuestas para favorecer el impacto deseado de la política.
- Porcentaje o cantidad absoluta de mejora en los indicadores de impacto y resultado obtenidos como consecuencia de la aplicación de las mejoras propuestas.

Este sistema tendrá los siguientes roles principales:

- **El ciudadano** que podrá acceder a un portal donde ver los indicadores de cada uno de los planes estratégicos que están siendo evaluados y la progresión de estos, así como las acciones que se han llevado a cabo para la mejora de ellos. A este portal se accederá desde el portal corporativo de la Junta de Andalucía
- **Gestores de planes estratégicos:** el portal permitirá la evaluación de los planes a través de nuevos indicadores o indicadores ya existentes. Se proporcionarán fuentes de datos para que los gestores puedan crearse sus propios indicadores o bien podrán adaptar los que existen en los planes a los que la plataforma ya tiene automatizados. Además, proporcionará modelos de predicción de las principales variables que puede
- **Instituciones** como el Instituto Andaluz de Políticas públicas las cuales se las proveerá de un acceso para el asesoramiento a los gestores de los planes acerca de la idoneidad de la evaluabilidad de los indicadores, utilidad de las fuentes de datos, ...

Este sistema tendrá una parte de gestión interna donde los responsables del Sistema de Evaluación, expondrán los datos, gestionarán el catálogo de indicadores e incorporarán los planes estratégicos a la plataforma, controlarán los accesos, ....

Los siguientes portales son una aproximación al Sistema de Evaluación que la CISJUFÍ quiere impulsar. Estos ejemplos están orientado al seguimiento de los indicadores definidos para la consecución de los objetivos



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 14 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- <http://sdg.espon.eu/>
- <https://www.ine.es/dyngs/ODS/es/index.htm>

En el presente lote definiremos que requisitos mínimos a desarrollar en el piloto para cada uno de los componentes del ciclo de vida de la evaluación de un indicador. La empresa adjudicataria será responsable de llevar a cabo la realización de este piloto, siendo responsable de los componentes expuestos anteriormente y que se detallan a continuación.

### 2.3.1. Plataforma de datos

En el marco de los sistemas de evaluación y mejora automática del impacto de las políticas públicas, es necesario definir e implementar una arquitectura de datos para dar cobertura al cálculo de los indicadores de impacto definidos en el III Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía (2021-2026).

Dentro de este bloque procederemos especificar:

- Definición de las funcionalidades necesarias para realizar el cálculo de los indicadores
- Catalogar los componentes tecnológicos necesarios para dar cobertura a las funcionalidades definidas, tanto en el ámbito de la infraestructura como de las capacidades de la solución propuesta.

Tomaremos como muestra una arquitectura de referencia como **punto inicial de partida** para la definición de los componentes que serán necesarios desplegar para dar cobertura a las funcionalidades requeridas:

- **Fuentes de Datos:** Existen tres tipologías:
  - **Streaming – near/real time:** orígenes de datos con capacidad de generar y enviar datos de manera continua, como, por ejemplo, sensores de IoT, interacciones de usuarios en una web o app.
  - **BBDD – estructurados:** bases de datos procedentes de sistemas operacionales de las aplicaciones producto o ERP's, o de otros sistemas informacionales o datamarts.
  - **Datos no estructurados:** imágenes, vídeos, u otros formatos de ficheros de datos no estructurados.

La arquitectura debe de estar preparada para poder conectarse a todos los tipos de fuentes de datos.

- **Ingesta:** mecanismos de extracción y envío de la información desde los sistemas origen hacia la plataforma.

Actualmente, solo se servicios API Estándar y la ingesta a través de fichero.

- **Procesamiento:** procesos de limpieza, enriquecimiento de los datos procedentes de las distintas fuentes de datos origen, así como para realizar los cálculos de las distintas métricas e indicadores.
- **Almacenamiento:** repositorio central de objetos para almacenar la información procedente de las fuentes de datos origen y optimizado para realizar análisis de grandes volúmenes de datos



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 15 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- **Base de datos relacional:** para facilitar la explotación de la información a través de herramientas de BI y de aquellas consultas que requieran cruces optimizados entre entidades en un modelo entidad-relación.
- Analítica avanzada y visualización
  - **Entorno Analítico:** entorno de trabajo para los analistas o científicos de datos, con acceso a las persistencias y BBDD de la plataforma para explorar los datos y para construir procesos que obtengan nuevos datos a partir de los ya existentes.
  - **Modelos de AI/ML:** módulo para la creación, entrenamiento y en general gestionar el ciclo de vida de un modelo de machine learning.
  - **Visualización:** capacidad para visualizar de forma gráfica un conjunto de datos a través de librerías en el entorno analítico.
  - **Ajustes y simulación:** posibilidad de realizar ajustes manuales de los datos ingestados para solucionar problemas de calidad del dato en el origen y entorno para poder realizar simulaciones de cálculo de nuevos indicadores o modificaciones de los existentes.
- Funcionalidades core:
  - **Seguridad:** capa de aislamiento de los datos para evitar fugas de información y garantizar la seguridad de los entornos.
  - **Perfilado y acceso:** gestión de la identidad de acceso y de los permisos de los usuarios que acceden a la plataforma.
  - **Monitorización y logs:** captura y almacenamiento de logs de la actividad de la plataforma, así como herramientas de visualización y análisis de dichos logs.
  - **Billing:** sistema de captura de consumos de los servicios e infraestructuras de la plataforma para poder gestionar y hacer seguimiento de los costes.
  - **CI/CD:** herramientas de gestión de ciclo de vida y deployment del software de la plataforma.
  - **Orquestación:** herramientas para la planificación de los procesos que se ejecutan en la plataforma.

La arquitectura tendrá como premisas de partida las siguientes consideraciones:

- Arquitectura que permita acelerar el desarrollo e implantación del piloto.
- Maximizar el uso de componentes open source o servicios gestionados comunes que eviten el vendor-locking a una nube.
- Facilidad la portabilidad a otra arquitectura.
- Extensible, interoperable y fácil de mantener.

Partiendo de esta información el licitador presentará una propuesta de arquitectura de la plataforma de datos para la realización de este piloto, donde se tenga en cuenta las dimensiones del proyecto y con componentes reutilizables o afines a la arquitectura de datos de la CISJULI.

2.3.2.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 16 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |





### 2.3.3. Infraestructura

Con vistas a acelerar el desarrollo del piloto se propone un despliegue inicial en Cloud con un servicio de nube IaaS (infraestructura como servicio) con uso de contenedores o CaaS (contenedores como servicio). De esta manera se podrán aprovechar los beneficios que este tipo de Servicios ofrecen en cuanto a portabilidad, escalabilidad, eficiencia y seguridad. Dadas las características de este proyecto es de especial importancia que la solución propuesta sea lo más portable posible, puesto que portabilidad implica flexibilidad y permitirá que se puedan trasladar las cargas de trabajo entre los entornos y los proveedores con mayor facilidad en el futuro. La ubicación geográfica del Data Center del proveedor de nube deberá estar preferiblemente en la Unión Europea.

La empresa adjudicataria deberá proveer y explotar (salvo indicación en sentido contrario por parte de la CISJUF) la infraestructura correspondiente. Será preciso realizar el diseño, parametrización y puesta en marcha de la infraestructura necesaria para dar cabida a la plataforma y aplicaciones a desarrollar de acuerdo a las condiciones de este PPT.

Para la realización del piloto no se contempla la ingesta de datos personales que estuvieran protegidos por las normativas derivadas del cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del parlamento europeo y del consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), únicamente tratará los datos 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 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. 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.

Partiendo de estas premisas, la empresa licitadora será la responsable del despliegue de los componentes tecnológicos necesarios (tanto hardware como software) para configurar los entornos necesarios para la ejecución del piloto, recomendables Desarrollo, Preproducción y Producción, de acuerdo con la solución tecnológica especificada en los puntos anteriores, y se ofertará a la CISJUF en modo de servicio.

La arquitectura propuesta por los licitadores deberá garantizar el cumplimiento de las cláusulas genéricas de producción y seguridad incluidas en este pliego, e indicar los componentes requeridos para la implantación de la solución tecnológica. El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Junta de Andalucía se realizará de manera segura y controlada, no permitiendo el acceso desde servicios, host y/o redes que no pertenezcan al proyecto en cuestión.

Un punto especialmente relevante es la forma en que el proveedor aborda las medidas de seguridad de la información, el adjudicatario garantizará en todo momento el cumplimiento de las medidas del ENS, tal y como se explica en este documento.

Las tareas de operación deberán estar convenientemente documentadas de tal forma que, a la finalización de los trabajos, cualquier actuación que sea necesaria llevar a cabo, se podrá realizar con las suficientes garantías.

La oferta presentada deberá detallar y concretar las tareas para la operación de la infraestructura (actualizaciones, subidas de código a los diferentes entornos de la solución, reconfiguraciones, reinicios, etc.), y que realizará el futuro adjudicatario durante la ejecución del contrato, incluyendo además las tareas que requerirá a realizar por



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 17 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SIwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



parte de la CISJUFI. En periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario deberá describir el detalle técnico de las tareas indicadas.

La oferta presentada también incluirá la impartición de sesiones formativas de manera continuada dirigidas a capacitar al personal técnico de la Junta de Andalucía tanto en el conocimiento técnico de los diferentes componentes de la plataforma como de la operación de ésta.

#### 2.3.4.

#### 2.3.5. Capacidades de Business Intelligence y Analítica avanzada

Una de las capacidades del Sistema de Evaluación y mejora automática de políticas públicas es la aplicación de algoritmos de reconocimiento de patrones para identificar correlaciones significativas entre medidas e indicadores, análisis predictivo, inteligencia artificial y aprendizaje automático para generar propuestas de mejora que ayuden a maximizar el impacto de las políticas públicas.

La aplicación de estos algoritmos nos permitirá tomar mejores decisiones y nos ofrecerán un perfilado estadístico de la población objetivo y diana para que la impacto sea mayor.

Dentro de este ámbito la empresa licitadora deberá de proponer un modelo analítico capaz de mejorar los indicadores del III Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía (2021-2026) de forma global o individual.

Como parte de este contrato se deberá abordar el desarrollo y el despliegue de un caso de uso. El desarrollo se realizará con datos de entrenamiento y la CISJUFI decidirá de cuál de ellos se realiza el despliegue. En el caso que no sea posible el despliegue de ningún modelo este esfuerzo se dedicará a la construcción de más casos de uso.

Se desarrollará también un Cuadro de Mandos, con la herramienta de Business Intelligence acordada con la CISJUFI, que permita realizar el seguimiento y control de los indicadores implementados en el sistema de información.

La empresa adjudicataria presentará una propuesta sobre la plataforma de software en la cual se desarrollará el modelo analítico y el Cuadro de Mandos y se incluirá en el contrato en modo servicio. Esta plataforma tendrá que ser validada por la CISJUFI.

#### 2.3.6. Portal de Evaluación de Políticas Públicas

El portal del sistema de Evaluación y Mejora Automatizada del Impacto de las Políticas Públicas recogerá toda la información necesaria para determinar el impacto de los planes estratégicos de la Junta de Andalucía y la evolución de este en el tiempo.

El portal está dirigido a tres grupos de usuarios distintos:

- el ciudadano con el objetivo de transparencia, proporcionándole información objetiva y veraz sobre el impacto de los planes estratégicos en la ciudadanía.
- Los gestores de los planes estratégicos con el objetivo de poder proporcionarles información actualizada sobre los indicadores de impacto que han definido en los planes estratégicos y que esta sea utilizada para diagnosticar las variables necesarias para la mejora del indicador.
- Instituciones, tales como el IAAP o el IECA, que ayuden y proporcionen asesoramiento a los gestores de los planes estratégicos



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 18 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



Los gestores del sistema de evaluación velarán porque los ciudadanos, los gestores de los planes estratégicos e instituciones tenga toda la información necesaria para la evaluación y seguimiento del plan.

## Contenido

### Portal del ciudadano

El ciudadano accederá al **portal del ciudadano** que será un portal público anexo al portal corporativo de la Junta de Andalucía, desde donde podrá navegar por la información de los distintos planes estratégicos y la evaluación y de los distintos indicadores.

Su **contenido** se ha dividido en tres grupos:

- Este portal recogerá principalmente las siguientes funcionalidades:
  - Información sobre el plan estratégico evaluado
    - Plan estratégico
    - Evaluaciones del plan realizada
    - Indicadores automatizados
  - Valores de Indicadores evaluados y comparativas con otras regiones o países.
  - Desglose del indicador por las distintas dimensiones de análisis definidas.
- Acceso a información: en el portal se publicarán una serie de accesos directos que permitirán al ciudadano obtener información adicional sobre los procesos de evaluación, indicadores evaluados,
- Herramientas a través de las cuales el ciudadano podrá descargar los valores del indicador en distintos formatos (csv, ..)

### Portal del Gestor

Los gestores de los planes y las instituciones accederán a un portal interno de la Junta de Andalucía, donde principalmente se definirán los indicadores y se realizarán la evaluación de estos

Su **contenido** se ha dividido en tres grupos:

- Las **funcionalidades** propuestas para este portal serán:
  - **Gestión del contenido del portal del ciudadano:** desde este portal se elegirán los indicadores que se publiquen en el portal del ciudadano, así como toda la información referente a la evaluación de este.  
Además, contará con herramienta para realizar el seguimiento del portal del ciudadano, que le dará estadísticas de uso, los indicadores más buscados, los planes más seleccionados, .... con el objetivo de ayudar a los gestores en la selección de su contenido.
  - **Proceso de incorporación de nuevos planes estratégicos al sistema de evaluación:** a través de este portal se solicitará a la incorporación al sistema de evaluación de nuevos planes estratégicos. En el portal, se analizará si el plan cumple con los requerimientos y a través de él, se comunicara a los gestores la información que se necesita para la incorporación, su estado, ..... Podremos ver:
    - Planes incorporados al proceso de evaluación
    - Planes en curso de incorporación al sistema de evaluación
    - Lista de planes estratégicos en proceso de evaluación
- Acceso a Información: en el portal se publicarán una serie de accesos que permitirán a los gestores de los planes e instituciones de evaluación a obtener información adicional acerca de procesos de evaluación, herramientas de seguimiento, indicadores de otros planes estratégicos, ...



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 19 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- Acceso a Herramientas avanzadas de analítica de datos:
  - Herramienta de BI para el reporting para la creación de nuevos indicadores: el objetivo es ampliar el número de indicadores disponibles para los gestores y que estos pueden ser creados por ellos mismos. Para esto, se pondrá a disposición de los gestores:
    - Un catálogo de indicadores
    - Un catálogo de variables calculadas
    - Un catálogo de fuentes automatizadas
  - Herramienta de analítica avanzada para crear modelos algorítmicos para la predicción del comportamiento de los indicadores: los gestores tendrán acceso a estos modelos de inteligencia artificial, así como acceder al a defunción de estos con el equipo de científicos de datos de la CISJUFI.

La tendencia debe de ser que los gestores de los planes deben de ser lo más independientes posible.

### Experiencia del usuario

La **experiencia del usuario** se define a través de las necesidades que los distintos usuarios de la plataforma expresan. La Junta de Andalucía en su portal de identidad, tiene una guía donde se definen los principales recursos, herramientas, y las pautas básicas de diseño para sus servicios digitales (<https://www.juntadeandalucia.es/identidad>)

Ambos portales, seguirán esta guía, adaptando aquellas indicaciones a las necesidades del portal, siempre con la aprobación del equipo de servicios digitales.

### Arquitectura

La arquitectura del portal deberá cumplir con las siguientes características:

- Ha de garantizar la disponibilidad del servicio 24x7, siendo resistente ante caídas. Debe garantizar la continuidad del servicio con algún mecanismo de "disaster recovery" y copias de seguridad.
- Debe poderse garantizar un rendimiento aceptable, para lo cual ha de ser posible testarse tanto cargas altas de trabajo como picos de consumo puntuales.
- Debe ser una arquitectura diseñada para que gestione los errores de tal forma que los usuarios no se vean impactados y minimizar por tanto problemas de imagen para la CISJUFI, así mismo se ha de controlar la posibilidad de que algún servicio no esté disponible temporalmente.
- Se debe tener escalabilidad horizontal y vertical, por lo que una arquitectura basada en tecnología de contenedores debería ser la propuesta. Estos contenedores deben permitir tener las aplicaciones desplegadas tanto en soluciones on-premise como cloud.
- La arquitectura debe contemplar la existencia de interfaces simples para que los usuarios administradores puedan hacer configuraciones o modificaciones del comportamiento de los diferentes módulos que la componen.
- Debe permitir la extensión de funcionalidades o la adición de nuevas piezas bajo las premisas arquitectónicas definidas. Estas ampliaciones han de poder realizarse tanto a nivel funcional como técnico. Este último punto es especialmente importante pues habrá que integrarse con diferentes fuentes de datos que pueden ser de naturalezas muy variopintas.
- En la medida de lo posible, se han de diseñar los componentes de la arquitectura de tal forma que se favorezca la reutilización de las piezas, especialmente a nivel de módulos de frontend, APIs de consumo por los frontales e integración con sistemas y fuentes de datos.
- Se deben reducir al máximo los tiempos requeridos a la hora de realizar las tareas de mantenimiento y operativa habitual de la plataforma.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 20 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- Se debe disponer de herramientas de logs y analíticas para facilitar la monitorización y la traza de errores y estado de la plataforma.
- Se ha de facilitar la actualización de versiones y componentes de software tanto a nivel de servidor como de cliente para poder mantener todas las piezas actualizadas y minimizar vulnerabilidades y riesgos de seguridad.
- La solución debe ser compatible con las versiones recientes de los navegadores más conocidos, como Chrome, Edge, Firefox y Safari, tanto para móvil como para escritorio.
- La información no necesaria, por ser obsoleta o no requerida, deberá ser eliminada de forma automática cada cierto tiempo, a fin de optimizar el consumo de recursos de la plataforma.
- Se ha de disponer de los mecanismos de autenticación y autorización necesarios para que los usuarios administradores puedan acceder a la plataforma con los niveles de seguridad que correspondan.
- Se debe garantizar la privacidad y seguridad de la información sensible y cumplir con los estándares legales correspondientes.
- Se deben seguir las buenas prácticas de diseño para que la solución tenga un UX/UI que ofrezca a los usuarios la mejor experiencia requerida por la naturaleza del negocio.
- Con respecto a la accesibilidad deberán respetarse las normas UNE 139803:2021, así como las directrices de accesibilidad de la web establecidas en la normativa de la Junta de Andalucía y en las directrices europeas, al menos en la parte pública de la web.

### 2.3.7. Escalabilidad

La solución presentada por la empresa adjudicataria debe de ser escalable en cada uno de los bloques que se han descrito anteriormente:

- La metodología seguida para la definición de los indicadores debe de ser aplicable para la definición en indicadores en el resto de planes estratégicos.
- La plataforma de datos debe permitir escalarla con la incorporación de más fuentes de datos estructuradas, no estructuradas y de streaming. Así, como incorporar un mayor número de indicadores. Además, esta plataforma debe de ser portable a otra infraestructura.
- El modelo propuesto de Gobierno del Dato debe de estar en línea con la estrategia seguida en esta área por Agencia Digital de Andalucía, y ser escalable para soportar el crecimiento de la plataforma de datos.
- En el área de Analítica Avanzada, en el caso que los modelos desarrollados den resultados satisfactorios, deben de poder ser puestos en producción y permitir continuar su desarrollo con un mayor número de datos y ser aplicados a otras áreas
- El plan de formación y el de comunicación serán la base para la expansión al resto de los usuarios clave del sistema de evaluación.

La empresa adjudicataria explicará el enfoque utilizado en cada uno de los puntos justificando la escalabilidad del sistema. Además, deberá tener en cuenta que estos criterios se adaptarán a la línea estratégica seguida por la Agencia Digital Andaluza

### 2.3.8. Formación y Comunicación (Gestión del cambio)

Un aspecto diferenciador para el éxito del proyecto será la formación de los distintos usuarios del sistema, así como la comunicación a otros gestores de planes estratégicos dentro y fuera de la CISJUF.

La empresa adjudicataria deberá elaborar y ejecutar un plan de formación y comunicación que incluya, al menos, las siguientes actividades a realizar:



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 21 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- **Sesiones de divulgación** donde se explique el objetivo del sistema de evaluación, sus principales características y cuál es el proceso para poder incluir un plan estratégico en este sistema de evaluación.
- **Plan de formación** para los distintos usuarios del Sistema de evaluación, adaptado a los perfiles y funciones de cada uno de ellos.
- **Actividades de formación para el personal técnico**, abarcando todos los componentes incluidos en la solución tecnológica ofertada: conceptos básicos, seguridad, mantenimiento y operación.
- **Experiencia de usuario.** Todas las acciones que se realicen situarán al usuario en el centro con el fin de adaptarlas a sus necesidades y expectativas. Un aspecto clave es la medición de la satisfacción de los usuarios en el proceso de evaluación, con el fin de detectar cuáles son los aspectos sobre los que se deberá trabajar para lograr mejoras.

Además, se presentará las herramientas principales que se utilizarán para la creación de un piloto de plan de comunicación.

La empresa adjudicataria será responsable de llevar a cabo la realización de esta formación para los usuarios clave del plan estratégico piloto.

### 2.3.9. Garantía

El adjudicatario deberá garantizar por un periodo de 24 meses, a contar desde la fecha de recepción definitiva de los mismos, los productos derivados de la presente contratación, obligándose a realizar durante dicho proceso todos los cambios, revisiones, ayuda necesaria para solventar las deficiencias detectadas sin coste adicional alguno.

En todo caso el adjudicatario es el responsable del correcto funcionamiento de las plataformas y sistemas desarrollados por su parte de acuerdo con lo indicado en los pliegos de esta contratación, con independencia de las garantías que hayan ofrecido los proveedores de otros productos integrados en el mismo.

Por tanto, ante cualquier tipo de problema o deficiencia detectado, el adjudicatario deberá analizar sus causas y sólo si éste no fuese directamente subsanable por aquél deberá remitirse al proveedor correspondiente.

## 2.4. Indicadores del plan estratégico

Los planes estratégicos contienen distintos tipos de indicadores que nos permiten evaluar el contexto en el que se elabora el plan y el impacto que ese plan estratégico va a tener en la sociedad.

El plan estratégico en el que se basará este piloto es el III Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía (2021-2026).

En él, se han definido 31 indicadores de contexto que permiten evaluar el plan al inicio de su implantación. Las fuentes de datos están especificadas por indicador y son fuentes de datos primarias. Los 8 objetivos estratégicos que se encuentran definidos en este plan, se evaluarán a través de los 22 indicadores definidos. La naturaleza de estos indicadores difiere y las fuentes de datos para su evaluación y seguimiento proceden de distintas consejerías y organismos públicos.

### 2.4.1. Indicadores de contexto



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 22 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



Los indicadores de contexto son aquellos indicadores que se utilizan para explicar el diagnóstico cuantitativo dentro del plan estratégico y proporcionan información sobre elementos socioeconómicos y otros aspectos relevantes de la situación de partida del plan.

El III Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía (2021-2026) está compuesto por:

- 31 indicadores de contexto
- 8 ámbitos distintos
- Proceden de 13 fuentes de datos

|                                   | Indicador                                                                                        | Dato                                 | Unidad             | Fuente                                                                   | Año        |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| Caracterización                   | Población con discapacidad reconocida en Andalucía (≥33)                                         | 6,80%                                | Porcentaje         | Sistema Integrado de Servicios Sociales                                  | Mayo, 2019 |
| Caracterización                   | Tipo de discapacidad más frecuente: física.                                                      | 42,55%                               | Porcentaje         | Sistema Integrado de Servicios Sociales                                  | Mayo, 2019 |
| Caracterización                   | Grado de discapacidad más frecuente: discapacidad moderada (33%-44%)                             | 42,70%                               | Porcentaje         | Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España (ODISMET) | 2017       |
| Atención Social y socio-sanitaria | Personas menores atendidas en CAIT                                                               | Niños: 68,5%<br>Niñas: 31,5%         | Porcentaje         | Sistema de Información de Atención Temprana. Alborada.                   | 2018       |
| Atención Social y socio-sanitaria | Personas con discapacidad intelectual atendidas en USMC                                          | Hombres: 59,63%<br>Mujeres: 40,37%   | Porcentaje         | Dirección General de Cuidados Sociosanitarios                            | 2017       |
| Atención Social y socio-sanitaria | Mujeres con discapacidad atendidas en consultas ginecológicas adaptadas.                         | 477                                  | Términos absolutos | Dirección General de Cuidados Sociosanitarios                            | 2018       |
| Atención Social y socio-sanitaria | Personas beneficiarias del Servicio de Asistencia Residencial                                    | Hombres: 38%<br>Mujeres: 62%         | Porcentaje         | Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA)         | 2018       |
| Atención Social y socio-sanitaria | Personas cuidadoras de personas con discapacidad                                                 | Hombres: 20,9%<br>Mujeres: 79,1%     | Porcentaje         | Instituto Nacional de Estadística                                        | 2008       |
| Atención Social y socio-sanitaria | Relaciones de parentesco más frecuentes entre la persona cuidadora y la persona con discapacidad | Hija: 25,28%<br>Cónyuge: 20,16%      | Porcentaje         | Instituto Nacional de Estadística                                        | 2008       |
| Atención Social y socio-sanitaria | Porcentaje de personas con discapacidad que requieren más de 8 horas de cuidados                 | 57,24%                               | Porcentaje         | Instituto Nacional de Estadística                                        | 2008       |
| Ámbito educativo                  | Población con necesidades educativas especiales/ población andaluza                              | Primaria: 3,91%<br>Secundaria: 3,51% | Porcentaje         | Unidad Estadística y Cartográfica                                        | 2018       |
| Ámbito educativo                  | Porcentaje del alumnado con NEE cursando Educación Primaria                                      | 37,30%                               | Porcentaje         | Unidad Estadística y Cartográfica                                        | 2018       |
| Ámbito educativo                  | Porcentaje del alumnado con NEE cursando Educación Secundaria Obligatoria                        | 22,50%                               | Porcentaje         | Unidad Estadística y Cartográfica                                        | 2018       |
| Ámbito educativo                  | Porcentaje del alumnado con necesidades educativas especiales matriculado en centros públicos    | 79%                                  | Porcentaje         | Unidad Estadística y Cartográfica                                        | 2018       |







|                                    | Indicador                                                                                                              | Dato                                     | Unidad             | Fuente                                                                                                                                                    | Año  |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Mercado laboral y empleo           | Tasa de actividad de las personas con discapacidad                                                                     | 30,40%                                   | Porcentaje         | Unidad Estadística y Cartográfica                                                                                                                         | 2017 |
| Mercado laboral y empleo           | Tasa de empleo de las personas con discapacidad                                                                        | 20,10%                                   | Porcentaje         | Unidad Estadística y Cartográfica                                                                                                                         | 2017 |
| Mercado laboral y empleo           | Tasa de paro de las personas con discapacidad                                                                          | 33,70%                                   | Porcentaje         | Unidad Estadística y Cartográfica                                                                                                                         | 2017 |
| Mercado laboral y empleo           | Contratos a personas con discapacidad/ población andaluza                                                              | 1%                                       | Porcentaje         | Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España (ODISMET)                                                                                  | 2017 |
| Mercado laboral y empleo           | Tasa de contratos de carácter temporal a personas con discapacidad                                                     | 6,84%                                    | Porcentaje         | Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España (ODISMET)                                                                                  | 2018 |
| Mercado laboral y empleo           | Contratación de personas con discapacidad                                                                              | Hombres: 64,55%                          | Porcentaje         | Observatorio Argos. Servicio Andaluz de Empleo.                                                                                                           | 2018 |
| Mercado laboral y empleo           | Porcentaje de personas con discapacidad ocupadas/ población andaluza                                                   | 3%                                       | Porcentaje         | Observatorio Argos. Servicio Andaluz de Empleo.                                                                                                           | 2017 |
| Ocio, deporte y tiempo libre       | Habitaciones adaptadas en albergues Inturjoven                                                                         | 8,20%                                    | Porcentaje         | Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación                                                                                                 | 2018 |
| Ocio, deporte y tiempo libre       | Federación Andaluza de Deportes de Personas con Discapacidad Física                                                    | Hombres: 82%<br>Mujeres: 18%             | Porcentaje         | Centro Andaluz de Medicina del Deporte                                                                                                                    | 2016 |
| Accesibilidad universal            | Municipios adheridos al Pacto Andaluz de accesibilidad                                                                 | 279                                      | Términos absolutos | Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación                                                                                                 | 2019 |
| Accesibilidad universal            | Personas beneficiarias desestimadas en el programa de ayudas de Adecuación Funcional Básica de Viviendas               | 13,56%                                   | Porcentaje         | Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del territorio                                                                                       | 2018 |
| Imagen y comunicación              | Porcentaje de anuncios televisivos que vinculan discapacidad a dependencia o envejecimiento                            | 57%                                      | Porcentaje         | Consejo Audiovisual de Andalucía (Barómetro Audiovisual de Andalucía)                                                                                     | 2017 |
| Imagen y comunicación              | Porcentaje de publicidad adaptada para personas con discapacidad                                                       | Lenguaje de signos: 0,67%<br>Subtítulos: | Porcentaje         | Consejo Audiovisual de Andalucía (Barómetro Audiovisual de Andalucía)                                                                                     | 2017 |
| Imagen y comunicación              | Porcentaje de población que considera al colectivo de personas con discapacidad inadecuadamente tratado por los medios | 19,10%                                   | Porcentaje         | Consejo Audiovisual de Andalucía (Barómetro Audiovisual de Andalucía)                                                                                     | 2017 |
| Imagen y comunicación              | Distribución de denuncias por sentir discriminación a causa de la discapacidad                                         | Hombres: 3,4%<br>Mujeres: 3%             | En miles           | Instituto Nacional de Estadística                                                                                                                         | 2008 |
| Población reclusa con discapacidad | Población reclusa con discapacidad/ población andaluza                                                                 | 8,28%                                    | Porcentaje         | Ministerio de Interior. Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Subdirección General de Relaciones Institucionales y Coordinación Territorial | 2018 |
| Población reclusa con discapacidad | Tipo de discapacidad menos frecuente entre la población reclusa con discapacidad                                       | Sensorial: 2,4%                          | Porcentaje         | Ministerio de Interior. Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Subdirección General de Relaciones Institucionales y Coordinación Territorial | 2018 |

Dentro del piloto en la descripción del plan estratégico, se podrán incluir estos indicadores a título informativo debido a que permiten entender el contexto del momento en el que se creó el plan estratégico.

Su automatización no será objeto del presente contrato.

## 2.4.2. Indicadores de impacto



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 24 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |





Los indicadores de impacto son los indicadores relacionados directamente con los objetivos estratégicos del plan. Serán los indicadores sobre los cuales se realizará la evaluación y el seguimiento del plan, y son el objeto de automatización de este piloto.

Como hemos dicho anteriormente, el III Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía (2021-2026), tiene ocho objetivos estratégicos que se evalúan a través de los 22 indicadores definidos. La naturaleza de estos indicadores difiere y las fuentes de datos para su evaluación y seguimiento proceden de distintas consejerías y organismos públicos.

Podemos decir que dentro de estos 22 indicadores de impacto existen tres tipos de indicadores que miden

- **Indicadores de proceso:** miden el tiempo que se tarda en realizar un determinado procedimiento.
- **Indicadores de valor absoluto:** son aquellos que su valor nos indica un valor porcentual o numérico en relación con el total de la muestra.
- **Indicadores de valor relativo:** es necesario establecer un procedimiento de medición para conocer su valor y dependen de la información recopilada de una parte de la muestra.

A continuación, se muestran los 22 indicadores del plan estratégico:

| Indicador                                                                                                                                                                                                                         | Ámbito                                            | Fuente                                                        | Tipo de Indicador | O. Estratégico |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|
| Tiempo medio (nº de días) del procedimiento para el reconocimiento del grado de discapacidad.                                                                                                                                     | REDUCCIÓN DE TIEMPOS Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES | Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión    | Proceso           | OE1            |
| Tiempo medio (nº de días) del procedimiento para la emisión de tarjetas de aparcamientos.                                                                                                                                         | REDUCCIÓN DE TIEMPOS Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES | Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión    | Proceso           | OE1            |
| Tiempo medio (nº de días) del procedimiento para la revisión del reconocimiento del grado de discapacidad.                                                                                                                        | REDUCCIÓN DE TIEMPOS Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES | Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión    | Proceso           | OE1            |
| Existencia de un sistema interoperable en servicios sociales y sanitarios.                                                                                                                                                        | REDUCCIÓN DE TIEMPOS Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES | Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión    | Valor Absoluto    | OE2            |
| Tiempo medio (nº de días) para el acceso a los servicios sociales y sanitarios de las PCD                                                                                                                                         | REDUCCIÓN DE TIEMPOS Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES | Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión    | Proceso           | OE2            |
| Existencia de protocolos de coordinación entre la Consejería competente en materia de servicios sociales y las Consejerías competentes en materia de Salud, Justicia así como con el Sistema de Atención a la Dependencia (SAAD). | REDUCCIÓN DE TIEMPOS Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES | Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión    | Valor Absoluto    | OE2            |
| Porcentaje de hombres y mujeres con D que están en programas de ayuda a la Vida independiente.                                                                                                                                    | AUTONOMÍA Y SALUD                                 | Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad | Valor Absoluto    | OE3            |
| Nº de personas con discapacidad que participan en el ámbito social y vecinal                                                                                                                                                      | AUTONOMÍA Y SALUD                                 | Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad | Valor Absoluto    | OE3            |
| Nº de personas con discapacidad que participan en espacios con la Administración Pública.                                                                                                                                         | AUTONOMÍA Y SALUD                                 | Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad | Valor Absoluto    | OE3            |
| Tiempo disponible (nº horas) de las personas cuidadoras familiares para el desarrollo de su vida personal y profesional.                                                                                                          | AUTONOMÍA Y SALUD                                 | Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad | Relativo          | OE3            |
| Tasa de fracaso escolar de las PCD en las diferentes etapas.                                                                                                                                                                      | EDUCACIÓN Y FORMACIÓN                             | Unidad de Estadística y Cartografía                           | Proceso           | OE4            |
| Tasa de personas con discapacidad que se gradúa en los diferentes niveles educativos                                                                                                                                              | EDUCACIÓN Y FORMACIÓN                             | Unidad de Estadística y Cartografía                           | Proceso           | OE4            |



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 25 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



| Indicador                                                                                                                                                                                              | Ámbito                     | Fuente                                                              | Tipo de Indicador | O. Estratégico |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|
| Tasa de matriculación de las PCD en educación secundaria obligatoria.                                                                                                                                  | EDUCACIÓN Y FORMACIÓN      | Unidad de Estadística y Cartografía                                 | Valor Absoluto    | OE5            |
| Tasa de matriculación de las PCD en programas de formación para el empleo.                                                                                                                             | EDUCACIÓN Y FORMACIÓN      | Unidad de Estadística y Cartografía                                 | Valor Absoluto    | OE5            |
| Tasa de matriculación de las PCD en educación universitaria.                                                                                                                                           | EDUCACIÓN Y FORMACIÓN      | Unidad de Estadística y Cartografía                                 | Valor Absoluto    | OE6            |
| Tasa de profesionales del PAS con discapacidad y el PDI con discapacidad en la universidad respecto del total del personal de administración y servicios (PAS) y personal docente e investigador (PDI) | EDUCACIÓN Y FORMACIÓN      | Unidad de Estadística y Cartografía                                 | Valor Absoluto    | OE6            |
| Tasa de Promoción del PAS con discapacidad y el PDI con discapacidad en la universidad respecto del total de promociones.                                                                              | EDUCACIÓN Y FORMACIÓN      | Unidad de Estadística y Cartografía                                 | Valor Absoluto    | OE6            |
| Porcentaje de PCD socias en entidades específicas para PCD.                                                                                                                                            | INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL | Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad       | Valor Absoluto    | OE7            |
| Porcentaje de PCD empleadas en asociaciones específicas para PCD.                                                                                                                                      | INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL | Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad       | Valor Absoluto    | OE7            |
| Porcentaje de edificios públicos en uso por la Junta de Andalucía que no tenga barreras arquitectónicas en el acceso, desniveles interiores y aseos.                                                   | ACCESIBILIDAD              | Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del territorio | Valor Absoluto    | OE8            |
| Porcentaje de edificios públicos y centros en uso por la Junta de Andalucía que garanticen la accesibilidad en atención a lo dispuesto en el catálogo de señalización accesible.                       | ACCESIBILIDAD              | Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del territorio | Valor Absoluto    | OE8            |
| Porcentaje del nº de espacios y servicios públicos que garanticen la accesibilidad universal.                                                                                                          | ACCESIBILIDAD              | Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del territorio | Valor Absoluto    | OE8            |

El alcance de este contrato comprende la automatización de los 22 indicadores de impacto recogidos en el III Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía (2021-2026).

Este apartado comprenderá las siguientes tareas:

1. Definición del indicador donde se definirá:
  - **Tipo de indicador:** se indicará si es un indicador de contexto, impacto, resultado o realización
  - **Objetivo estratégico al que pertenece:** Señalar a que objetivo estratégico está ligado
  - **Programa al que pertenece:** Señalar con que programa esta relacionado
  - **Indicador Principal o Variable:**
    - Se definirán **indicador principal**, es el indicador incluido en el plan estratégico por el cual se evalúa la política pública
    - Las **variables** u otros indicadores necesarios para el cálculo del indicador final.
  - **Definición del indicador:** En este apartado se definirá detalladamente que mide este indicador, teniendo en cuenta:
    - el punto del proceso desde donde empieza la medición: por ejemplo en el caso que sea el número de días que se tarda en dar respuesta a un proceso, se definirá claramente cual es el hecho que desata el inicio del proceso (por ejemplo: recepción de la solicitud, acuse de recibo ....)
    - el punto de finalización proceso: por ejemplo, notificación de la resolución,
    - los canales que se tendrán en cuenta: si el inicio del proceso o su fin puede realizarse por un canal o más de uno definir, los pasos por canal (presencial, telefónico, on-line, ....)



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 26 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- **Fórmula de cálculo:** detallar la fórmula que se realiza para el cálculo del indicador.
  - **Detalle de las variables de la fórmula:** en el caso que, para el cálculo del indicador, existan variables que se deban de calcular y no estén detalladas en la definición del indicador, se detallarán en este apartado. En el caso que las variables, deban de ser calculadas en el proceso de automatización, se tratarán como un indicador más.
2. Fuentes de datos del indicador:
- **Organismo propietario de la información:** se define el organismo responsable de la información.
  - **Fuente:** fuente de la que se extraen los datos, informe, base de datos, ...
  - **¿Contienen datos protegidos por RGPD?** Al ser datos con fines estadísticos y anónimos, los datos no deberían estar protegidos por el RGPD
3. Desglose del indicador:
- **Estructuración de los datos:** definir el grado de profundidad de los datos, por canal, provincia, sexo, edad, grado de minusvalía, ...
4. Datos de referencia del indicador: aquí se definirá si existe algún valor de referencia inicial para el indicador a evaluar.

## 2.5. Herramientas de soporte a los procesos

El modelo de gestión de proyectos y calidad se basa en la siguiente infraestructura tecnológica de herramientas GESTIC (basado en iTOP), para el registro y gestión de las peticiones realizadas desde el Área Usuario y las peticiones destinadas al Área de Sistemas. Entre las funcionalidades mas destacadas que incluye la plataforma están:

- **Soporte a los procesos de Gestión del Servicio TI de la CISJUFI:** Gestión de Peticiones, Gestión de Incidencias, Gestión del Catálogo de Servicios TI, Gestión de Cambios y Releases, Gestión de Problemas, Gestión de la Configuración y Activos del Servicio, etc.
- Integración con **Redmine** para el envío de las peticiones de desarrollo a partir de incidencias y peticiones de usuario.

Redmine, para la gestión de tareas e incurridos de los equipos de trabajo. Entre las funcionalidades más destacadas que incluye Redmine destacan, entre otras, las siguientes:

- Integración con GestIC, Redmine recoge de forma automática las peticiones desde el sistema de gestión de peticiones, por lo que cualquier nueva petición puede asociarse a una tarea o grupo de tareas.
- Registro de estimaciones, grados de avance y ETC, para cada actividad es posible realizar una estimación en horas cuyo seguimiento puede realizarse mediante una adecuada gestión de incurridos y el seguimiento de las horas de ETC (Estimated to Complete) permitiendo conocer de primera mano el estado de las diversas tareas y detectar de forma rápida posibles desviaciones.
- WorkFlow de estados, la herramienta permite asociar un ciclo de vida a cada una de las tareas mediante tránsito de estados.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 27 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- Gestión de recursos, cada responsable puede asociarse a un conjunto de recursos o miembros del equipo, asociados a cada una de las tareas indicadas, en este caso, cada persona tendrá acceso a las tareas que le hayan sido asignadas por el analista o responsable de la planificación.
- Niveles de agregación, la herramienta permite de forma natural establecer niveles jerárquicos mediante la asociación de tareas a peticiones en curso o el establecimiento de entregas bajo las que se engloban un conjunto de peticiones.
- Reporting, incorpora funcionalidades de obtención de informes de actividad que incluye tanto a nivel agregado como detallado.
- Gestión de la Planificación, registro, modificación y seguimiento de las fechas de finalización previstas para cada una de las tareas y peticiones registradas en la herramienta.
- **InfoWiki** como parte del Sistema de Gestión de Conocimiento (SKMS) del Servicio de Sistemas de Información de la CISJUFI.
- **GIT/GITLab** como gestor de versiones del código fuente.
- **Maven**, como framework de desarrollo Java.
- **Artifactory**, como repositorio de librerías Java.
- **Jenkins**, como software de integración continua.
- **Oracle Business Intelligence** como herramienta de explotación de datos para el cálculo de:
  - o Generación de los indicadores claves de desempeño (KPIs) asociados a los Acuerdos de Nivel de Servicio de los contratos TIC de la CISJUFI.
  - o Generación de los Indicadores claves de desempeño (KPI) asociados a los procesos de Gestión del Servicio TI de la CISJUFI.
  - o Generación de indicadores claves de desempeño (KPIs) y herramienta de reporting avanzada del Sistema Integrado de Servicios Sociales.

La Consejería no tiene previsto modificar las herramientas ya seleccionadas y sólo implantará nuevas en aquellos ámbitos que no estén cubiertos. De modo que será de especial valoración que todo lo propuesto dé continuidad a las herramientas ya existentes.

El uso de herramientas no incluidas en la relación anterior requerirá la aprobación del Servicio de Sistemas de Información. Si para implementarse o integrarse con herramientas actuales son necesarias actuaciones, éstas se ejecutarán sin que en ningún momento suponga coste alguno para la Consejería.

A estas herramientas se añadirán aquellas que se incorporen como propias en el desarrollo del Sistema de Evaluación y Mejora automatizada del Impacto de las Políticas Públicas, tales como: Herramientas de analítica de datos, visualización de indicadores, extracción de datos, etc.

## 2.6. Modelo de prestación del servicio

El modelo prestación del servicio se basa en las siguientes fases que cubrirán la totalidad del contrato:



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 28 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- **Fase de lanzamiento:** La empresa adjudicataria realizará la primera toma de contacto con el proyecto y se abordarán las siguientes tareas:
  - Toma de requisitos de negocio para completar la información de los diferentes servicios ofertados.
  - Revisión de la planificación del proyecto presentada y priorización de tareas.
  - Revisión del diseño, configuración y puesta en marcha de la solución tecnológica.

La duración de esta fase será de una semana a partir del inicio de ejecución del contrato, sin perjuicio de que los servicios objeto del presente contrato deben prestarse desde su inicio, y en esta etapa no serán de aplicación los ANS.

- **Fase de Pleno Servicio:** Tras la finalización de la fase de lanzamiento, se continuará con la prestación del servicio siendo aplicables penalidades por incumplimiento de los ANS. Semanalmente se evaluará el seguimiento del proyecto y se establecerán las medidas necesarias para mitigar los riesgos.

La empresa adjudicataria será responsable de entregar a la CISJUFI la solución propuesta y en el tiempo y forma que describa en la respuesta a este pliego. En él, debe de detallarse un plan de trabajo con los principales hitos del proyecto, número de sprints (en el caso de utilizar metodologías ágiles para su implementación), los riesgos identificados y las dedicaciones estimadas por cada perfil de la Junta de Andalucía que sea necesaria su participación en el proyecto.

Un aspecto diferenciador para el éxito del proyecto es la aplicación de las metodologías ágiles. Se deberá tener presente a la hora de abordar este piloto, con el objetivo de ir aprendiendo en cada una de los sprint de la metodología a seguir y poder aplicar las lecciones aprendidas en los siguientes.

Sin ánimo de establecer ninguna preferencia por una metodología particular, se considera que metodologías ágiles del tipo Design Thinking, Lego, Kanban, Scrum o Lean facilitan la participación de las personas involucradas tanto en el descubrimiento de procesos como en el análisis de estos y reducen los ciclos de desarrollo. Personal experto en metodologías ágiles guiará la definición y evolución de las metodologías propias de la Junta de Andalucía para que se ajusten desde una perspectiva de agilidad, incluyendo la impartición de la formación que se considere necesaria.

La empresa adjudicataria propondrá indicadores para medir el éxito del proyecto que podrán ser incluidos dentro del Marco Metodológico para medir el éxito de la extensión de la plataforma.

- **Fase de Devolución del Servicio:** El objetivo de esta etapa es preparar la conclusión del contrato y efectuar la devolución organizada al personal de la CISJUFI. El adjudicatario redactará un Plan de Devolución que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio, que deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:
  - Incluirá el traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales de operaciones
  - Se mantendrá correctamente durante el traspaso, el control de servicios y se deberá colaborar para facilitar la transferencia del conocimiento y la responsabilidad sobre los servicios.
  - Se eliminarán los usuarios y otros datos relacionados con la prestación del servicio.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 29 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



**En cualquier caso, y con carácter general, el licitador deberá tener en cuenta en su oferta que el equipo de trabajo propuesto se tiene que regir por estos tres objetivos/principios:**

**1º - Que el proyecto tenga éxito.** Esto incluye la definición de los criterios para medir el éxito, la orientación de la planificación y el seguimiento a la consecución de dichos criterios y la documentación del cumplimiento a la hora de cerrar el proyecto.

**2º - Que el proyecto se ejecute según el plan establecido.** Esto incluye el tener un plan aprobado y conocido, el establecer los mecanismos de seguimiento y control de las desviaciones, así como de información y reporte de los temas que sea necesario elevar a la Dirección Técnica y al Servicio de Sistemas de Información.

**3º - Que los proyectos y sus resultados (los aplicativos y desarrollos software) sigan las normas del Servicio de Sistemas de Información relativas a arquitectura técnica, calidad, seguridad y gestión,** tanto las particulares de la CISJUI, como las de alcance más amplio (de aplicación **transversal en toda la Junta de Andalucía, de aplicación en todas las Administraciones** Públicas Españolas, etc.) Para ello deben conocer dichas normas, y prácticas, cumplirlas y velar por el cumplimiento de las mismas en caso de terceros actores.

El adjudicatario del contrato será el responsable de prestar de forma normal o habitual los servicios a contratar, garantizándola experiencia y los recursos humanos y técnicos necesarios para prestar los servicios con un nivel adecuado de calidad.

## 3. Organización

### 3.1. Gobierno del Proyecto

Es necesario que para la prestación del servicio que se pretende contratar a través de ese pliego y la gestión del mismo es necesario que exista una estructura organizativa explícita, con una serie de roles o figuras, en la que cada función quede perfectamente definida, cada persona que intervenga juegue un rol determinado y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Por ello se establece un seguimiento formal del avance del proyecto, detectar desviaciones y establecer acciones correctoras.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección y gobierno del proyecto:

- Responsable del contrato
- Director de Proyecto
- Jefatura del Proyecto
- Equipo de Proyecto
- Comité de Seguimiento y Control
- Comité de Dirección

Las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos serán:



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 30 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



### 3.1.1. Responsable del contrato

Será designado por la Consejería y deberá marcar directrices y dirigir los diversos comités que existen o que se creen a este efecto, siendo sus funciones y responsabilidades las siguientes:

- Dirigir y supervisar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Aprobar las modificaciones técnicas propuestas por el Director del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- 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 equipo del 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.
- Una vez aprobada la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el Jefe de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa del .
- 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 canalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

### 3.1.2. Director de Proyecto

Será designado por el Responsable del Contrato y deberá seguir las directrices marcadas por los diversos comités que existen o que se creen a este efecto, siendo sus funciones y responsabilidades las siguientes:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Validar 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 Jefe del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- 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.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 31 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SIwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- Validar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo (tanto del Jefe de Proyecto como del Equipo del Proyecto) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Una vez aprobada la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el Jefe de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Validar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la canalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

### 3.1.3. Jefe de Proyecto

Esta figura será desempeñada por la persona designada por el adjudicatario y deberá ser notificada, así como su posible sustituto, a la persona que ostente la Dirección del Proyecto dentro de la CISJUFI.

Son sus funciones:

- Ostentar la representación del contratista en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios y de la documentación producida.
- Proponer a la Dirección de Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Presentar a tiempo la documentación necesaria para que la persona que ostente la Dirección del Proyecto pueda certificar la conformidad de los servicios realizados.
- Asegurar la correcta entrega de los informes previstos en este pliego y de todos aquellos solicitados expresamente por la persona que ostente la Dirección del Proyecto.

### 3.1.4. Equipo de Trabajo

El equipo de proyecto será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

La empresa adjudicataria aportará un equipo de trabajo integrado por los perfiles y esfuerzo estimado incluidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP). Este equipo deberá satisfacer la Solvencia Técnica que exige el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y será acorde con los perfiles en él detallados.

Además, deberá proveerse por parte de la empresa adjudicataria a su equipo de trabajo de todo el material, equipo y licencias de software necesarias para el desarrollo de la actividad. El presupuesto incluirá todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, licencias y todo tipo de gasto del equipo de trabajo o gastos de cualquier otro tipo, necesarios para la prestación del servicio.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 32 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |





### 3.1.5. Comité de Seguimiento y Control del Proyecto

Es el órgano ejecutivo de gobierno del proyecto, y el encargado de cumplir y hacer cumplir las directrices del Comité de Dirección. Su composición podrá ser variable a lo largo del tiempo, pero deberá contar, como miembros permanentes, Director del proyecto y el Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario.

Adicionalmente a estos miembros permanentes, a las reuniones del comité podrán asistir cuando sea necesario, para tratar temas y problemas concretos:

- Un representante del Servicio de Informática de la Consejería con rango superior a la Dirección Técnica del Proyecto.
- Los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario que la Jefatura del Proyecto considere conveniente.
- Un representante del área de sistemas/producción del Servicio de Informática de la Consejería cuando se traten temas que atañan a su departamento.
- Y -con carácter general- aquellas personas de apoyo que el Responsable del Contrato, la Dirección Técnica y la Jefatura del Proyecto consideren conveniente, o en quienes decidan delegar.

### *FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES*

Las funciones generales atribuidas al Comité de Dirección son las siguientes:

- El seguimiento operativo del proyecto, la revisión del grado de avance, la detección de desviaciones con respecto a la planificación, etc.
- Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de los objetivos y sus posibles desviaciones.
- Tomar medidas para atajar y corregir las posibles desviaciones: reasignación de recursos, modificaciones en el alcance, los plazos, etc.
- Proponer al Comité de Dirección las medidas relacionadas con los riesgos potenciales, los problemas detectados, la gestión del proyecto, etc.
- Aplicar las directrices y llevar a cabo las decisiones tomadas por el Comité de Dirección.

### *REUNIONES DE SEGUIMIENTO*

El Comité de Seguimiento deberá reunirse con una frecuencia no superior a la mensual ni inferior a la trimestral. Inicialmente se identifican y prevén los siguientes tipos de reuniones:

- **Reuniones de seguimiento ordinarias.** Se trata de reuniones periódicas para efectuar el seguimiento y control a bajo nivel ("del día a día") del proyecto. La fecha de la siguiente reunión se fijará al final de la reunión de seguimiento anterior, con independencia de que la convocatoria formal se realice a posteriori y de que en ella se incluya a aquellos otros miembros no permanentes del comité para los que sea necesaria su asistencia.
- **Reuniones de seguimiento del nivel de servicio.** En ellas se realizará el seguimiento del periodo vencido anterior tal como se especifica más adelante, evaluándose el nivel de servicio durante dicho periodo, y



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 33 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



estableciéndose la facturación correspondiente. Por lo tanto es recomendable que estas reuniones del comité coincidan con los periodos de facturación establecidos en el contrato. Por ello:

- Su convocatoria y celebración no deberá posponerse durante demasiados días hábiles una vez vencido el periodo al que corresponda cada comité de seguimiento.
- Puede ser necesario acortar o alargar el primero y el último de los periodos al que se le realice el seguimiento en función de las fechas efectivas de firma del contrato y de inicio de la prestación de los servicios para adaptarlos al calendario.

### **FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ**

El modo de funcionamiento habitual del Comité durante el seguimiento ordinario del proyecto será el siguiente:

- El Director del proyecto presentará ante el Comité el estado actual de seguimiento del proyecto en lo que respecta tanto a su estado económico-financiero como de cumplimiento de objetivos, prestando especial atención a las desviaciones detectadas en ambos aspectos.
- Conjuntamente, el adjudicatario y la Consejería establecerán las medidas correctoras que consideren oportunas para paliar o eliminar dichas desviaciones y que podrían incluir -entre otras- el ajuste de la demanda de servicios al adjudicatario, la variación de las dedicaciones de los miembros del equipo de trabajo o incluso la modificación temporal o definitiva del mismo en cuanto al número de sus componentes o perfiles.
- El Director del proyecto presentará ante el Comité el estado actual de los riesgos identificados, las acciones mitigadoras y/o correctoras que a su entender se debieran tomar y el resultado o estado actual de las mismas en caso de que correspondan a riesgos detectados en periodos anteriores.
- El Comité de Seguimiento y Control analizará las nuevas necesidades o problemas surgidos, y los riesgos que así lo requieran, y elaborarán las propuestas que consideren necesario elevar al Comité de Dirección.
- El Director del proyecto elaborará el acta de la reunión y la distribuirá a los miembros del Comité de Dirección en los tres días hábiles siguientes a la celebración del mismo.

Adicionalmente al modo de funcionamiento anterior, cuando se realice el seguimiento del nivel de servicio se tendrán que realizar las siguientes actuaciones:

- El Director del proyecto presentará un informe detallado de seguimiento del periodo vencido, incluyendo valoraciones de los servicios prestados, horas de trabajo ejecutadas por cada recurso, evaluación del Acuerdo de Nivel de Servicio, etc. Este informe deberá distribuirse a la Dirección Técnica del Proyecto en particular (y a los miembros del Comité con carácter general) con una antelación mínima de 3 días laborales.
- El responsable del contrato o por delegación la Dirección de Proyecto aprobará el informe presentado o hará las observaciones o peticiones de cambio que estime oportunas. El responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados cuando no respondan a lo especificado o no superen los mínimos controles de calidad acordados.
- Sobre los valores el seguimiento del nivel de servicio acordado se identificará y analizarán -si procede- las posibles penalizaciones.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 34 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- Tomando como base las horas de trabajo ejecutadas y las posibles penalizaciones se establecerá el contenido de la certificación de los trabajos correspondiente al periodo anterior y el importe de la facturación.
- Como en el caso anterior (seguimiento ordinario) el director del proyecto elaborará el acta de la reunión y la distribuirá a los miembros del Comité de Dirección en los tres días hábiles siguientes a la celebración del mismo.

### 3.1.6. Comité de Dirección del Proyecto

#### COMPOSICIÓN

Es el órgano superior de gobierno del proyecto y el encargado de velar por la globalidad de este, siendo el responsable de la toma de las decisiones de máximo nivel. Su constitución y composición se determinará al inicio del proyecto, pero deberá estar formado al menos por:

- El Responsable del Contrato en representación de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- Un representante habilitado de la empresa adjudicataria, designado por el adjudicatario, que tenga asumidas las labores de gerencia del proyecto.
- La persona que ejerza las funciones de Dirección Técnica por parte de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- La persona que ejerza las funciones de la Dirección del proyecto por parte del adjudicatario.
- Las personas de apoyo que los anteriores consideren conveniente, o en quienes decidan delegar.

#### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las funciones generales atribuidas al Comité de Dirección son las siguientes:

- El seguimiento estratégico y financiero del proyecto.
- Alinear el desarrollo del proyecto con los objetivos estratégicos de la Consejería.
- Fijar las estrategias, políticas, directrices y objetivos durante la ejecución del Proyecto
- Dirimir las posibles discrepancias entre la Consejería y el Adjudicatario del proyecto durante el desarrollo de este.
- La realización de revisiones del contrato y del acuerdo de nivel de servicio.
- Tomar decisiones respecto a la suspensión y/o terminación del proyecto.
- La coordinación de la difusión y transferencia de los resultados del proyecto.
- Validar o rechazar los cambios propuestos para la mejora en la gestión del Proyecto.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 35 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- Y, con carácter general, estudiar y considerar las propuestas del Comité de Seguimiento y Control, y dictaminar en consecuencia.

### **FUNCIONAMIENTO Y REUNIONES DEL COMITÉ**

Inicialmente se identifican y prevén las siguientes reuniones del Comité de Dirección:

- **Reunión de lanzamiento del servicio.** Marcará el inicio del proyecto y en ella se deberán dejar establecidos y cerrados todos los aspectos necesarios para comenzar la prestación del servicio, tales como por ejemplo: composición definitiva del equipo de trabajo, fechas e hitos del calendario del Plan del Proyecto aprobados, posibles ajustes o refinamientos del Acuerdo de Nivel de Servicio, periodicidad de las reuniones de seguimiento ordinarias, y en general cualquier otra cuestión relativa a aspectos organizativos, metodológicos, a la infraestructura necesaria o a los riesgos detectados que sean necesarios establecer o resolver antes de comenzar la prestación efectiva del servicio.
- **Reuniones de seguimiento ordinarias.** En ellas se realizará el seguimiento estratégico del proyecto. Su periodicidad se fijará en la reunión de lanzamiento del servicio, pero deberán tener una frecuencia no superior a la trimestral ni inferior a la anual.
- **Reunión de cierre y devolución del servicio.** Se corresponderá con la finalización del plazo de ejecución del proyecto y servirá para la revisión final de los trabajos, la evaluación de los objetivos y el cierre definitivo del proyecto. Podrá coincidir, si así lo estima el Comité de Dirección, con la última reunión de seguimiento ordinaria.
- **Reuniones de seguimiento extraordinarias.** Se convocarán con carácter excepcional a petición de cualquiera de las dos partes (adjudicatario o Consejería) en caso de que se detecten riesgos urgentes o cuestiones extraordinarias que -por su naturaleza- sea necesario abordar, tratar y solucionar de forma perentoria sin esperar a la siguiente reunión de seguimiento ordinaria.

### **FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ**

El modo de funcionamiento habitual del Comité de Dirección durante el seguimiento ordinario del proyecto será el siguiente:

- El Director del proyecto elaborará y presentará con antelación a la Dirección Técnica del Proyecto un informe detallado de seguimiento durante el periodo transcurrido desde la celebración del último Comité de Dirección, incluyendo valoraciones de los servicios prestados, estado económico-financiero del proyecto, y cumplimiento de objetivos, prestando especial atención a las desviaciones detectadas en dichos aspectos
- La Dirección Técnica del Proyecto aprobará el informe presentado o hará las observaciones o peticiones de cambio que estime oportunas. La versión final del informe será la que se lleve ante el Comité de Dirección, por lo que deberá distribuirse entre sus miembros con antelación suficiente antes de la celebración de dicho Comité.
- El Director del proyecto y la Dirección Técnica presentarán conjuntamente ante el Comité el estado actual de los riesgos identificados, las acciones mitigadoras y/o correctoras que a su entender se debieran tomar



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 36 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



y el resultado o estado actual de las mismas en caso de que correspondan a riesgos detectados en periodos anteriores.

- Conjuntamente, el adjudicatario y la Consejería analizarán en el Comité de Dirección las nuevas necesidades o problemas surgidos, y los riesgos detectados, darán su visto bueno a las medidas correctoras o mitigadoras propuestas o establecerán las medidas correctoras que consideren oportunas para paliar o eliminar dichas desviaciones.
- El Director del proyecto elaborará el acta de la reunión y la distribuirá a los miembros del Comité de Dirección en los tres días hábiles siguientes a la celebración de este.

El responsable del contrato o en caso de delegación la Dirección Técnica de Servicio de Sistemas de Información será la encargada de efectuar la aceptación de los perfiles presentados, pudiendo solicitar su cambio en el caso que no respondan a lo especificado en este documento. El adjudicatario estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos en el presente pliego, cambiando a los perfiles que no se adapten a las especificaciones, en el caso que el responsable del contrato o la Dirección Técnica se lo requiera.

Cuando existan disconformidades con la prestación del servicio, el responsable del contrato o la Dirección Técnica emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario para que este proceda a su subsanación, rectificación y mejora del servicio. No se procederá a aceptar y certificar los trabajos hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las discrepancias o disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación de los servicios.

## 3.2. Constitución del equipo de trabajo

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del proyecto un equipo multidisciplinar integrado por perfiles orientados a la gestión, perfiles técnicos y perfiles funcionales, que deberán cubrir todos los ámbitos de actuación establecidos en su correspondiente lote de este PPT.

Deberá comprometerse a adscribir a la ejecución del contrato los medios personales recogidos en el PCAP.

La autorización de cambios puntuales en la composición de este requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte de la CISJUFI.

Salvo por impedimento justificado, en la sustitución de miembros del equipo de trabajo debe garantizarse un tiempo mínimo de 10 días laborables tras la incorporación del nuevo miembro del equipo de trabajo, durante el que debe permanecer en el equipo el componente que va a causar baja, tiempo que será destinado a realizar la transferencia de conocimiento necesaria.

Las modificaciones, no derivadas de la carga de trabajo, propuestas por la empresa adjudicataria en la composición de los equipos de trabajo deberán ser notificadas por escrito a la CISJUFI, exponiendo las razones



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 37 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



que obligan a la propuesta, con una antelación mínima de quince días. La sustitución de algún miembro de la plantilla deberá realizarse por otro de idéntico perfil y conocimientos según las exigencias del presente pliego.

La CISJUFI, cuando lo estime oportuno, evaluará el perfil y la formación de los recursos del adjudicatario pudiendo ser causa de sanción o resolución del contrato el hecho de que éste no cumpla los requisitos demandados.

La CISJUFI, podrá solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo si existiesen razones suficientemente justificadas que lo aconsejasen.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debido a las sustituciones de personal, deberán ser subsanados mediante periodos de solapamiento de personal sin coste alguno para el servicio durante el tiempo que la CISJUFI, considere necesario.

### 3.3. Medios materiales, lugar de trabajo y horario

#### 3.3.1. Lugar, forma de prestación y medios

Los trabajos se desarrollarán principalmente en las instalaciones del adjudicatario. No obstante, a criterio de la persona que ostente la Dirección del Proyecto, se podrán convocar reuniones o sesiones de trabajo puntuales o periódicas con cualquier periodicidad en dependencias de la Junta de Andalucía. El adjudicatario costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para llevar a cabo con éxito los trabajos objetos del contrato. Los medios materiales, la organización física de las instalaciones, sin perjuicio de las limitaciones que pueda imponer la Administración, y el acopio de medios materiales de éste (material informático y de comunicaciones) correrán por cuenta de la empresa adjudicataria. Así como, los medios técnicos necesarios para la conexión remota con la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, desde sus dependencias, así como el equipo hardware y licencias software imprescindibles para la prestación remota del servicio.

El adjudicatario dotará de los medios necesarios para la realización de los trabajos estipulados, entre los que se incluirá obligatoriamente un ordenador portátil y un teléfono móvil para ser contactado por el personal de la Junta de Andalucía y/o que participa en los proyectos en el ámbito de los servicios descritos en el presente pliego.

#### 3.3.2. Horario

El horario de prestación de los servicios será de lunes a viernes, de acuerdo con el horario que establezca el Servicio de Sistemas de Información, y en atención a las necesidades de realización de los trabajos que se tengan encomendados en los proyectos. Si bien las tareas se desarrollarán normalmente en el calendario laboral de la Junta de Andalucía, dentro de un horario normal de 8 a 20 horas, las empresas licitadoras deberán comprometerse a una cierta disponibilidad horaria del equipo del proyecto cuando la criticidad o urgencia de ciertas circunstancias así lo exijan. Por ejemplo, en el caso de resolución de incidencias críticas, cumplimiento de los



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 38 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



plazos de puesta en producción de nuevas funcionalidades, migraciones u otras tareas planificadas fuera de horario que hagan necesaria la intervención de alguno de los directores de proyectos, etc.....

La disponibilidad fuera de horario, ha de tener la aprobación previa del Servicio de Sistemas de Información, quien avisara con antelación al adjudicatario, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de computo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

Si durante el curso de la prestación del servicio se previese que por causas legítimas no se fueran a realizar todas las horas previstas por los recursos seleccionados, el Servicio de Sistemas de Información exigirá que la empresa adjudicataria aporte recursos adicionales hasta completar las horas previstas, o en su defecto, la creación de una bolsa de horas a disposición del proyecto.

## 4. Condiciones específicas de realización

### 4.1. Fases del servicio

#### 4.1.1. Definición del Servicio

La prestación del servicio será inicialmente de 12 meses ampliables otros 36 meses, no siendo de aplicación una planificación y seguimiento tradicionales debido a la particular naturaleza de los servicios a prestar y a que se trata de una prestación fija en el caso del Director de Proyecto y una bajo una demanda en lo que se refiere al equipo de asesoramiento.

Por lo tanto, la planificación y el seguimiento de los servicios concretos encargados, los trabajos en ejecución y las acciones que se estén llevando a cabo requerirán de una gestión dinámica, de una planificación flexible y revisable y un seguimiento continuo.

Las funciones que debe realizar el adjudicatario en esta fase son las siguientes:

- Definición del seguimiento del servicio. Se definen los distintos comités, la periodicidad de las reuniones y el contenido de los informes de seguimiento.
- Definición de las métricas y los indicadores. Se seleccionan las métricas que se ajusten a las funciones del servicio y se implementan los métodos para su cálculo. En base a estas métricas se establecen los indicadores para medir la calidad del servicio.

#### 4.1.2. Prestación del Servicio

La prestación del servicio comienza de forma inmediata, a la formalización del contrato.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 39 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



#### 4.1.3. Continuidad y transición

Se requiere la definición y prestación de una Fase de Continuidad y Transición. Consiste en un conjunto de servicios que se prestan como última fase de ejecución y que tienen por objeto permitir que el futuro adjudicatario se inicie y familiarice plenamente, con la antelación necesaria, en las infraestructuras, tecnologías y trabajos técnicos requeridos, garantizándose de esta forma una transición segura en la prestación de los servicios, manteniendo los niveles de calidad y eficacia necesarios.

La Fase de Continuidad y Transición tendrá una duración máxima de 30 días. Esta fase se ejecutará en paralelo con el inicio de los trabajos del siguiente adjudicatario en el caso de una nueva licitación del expediente. Las funciones de este servicio son las siguientes:

- Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a la Consejería, la información y documentación que esta solicite 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 utilizados para resolverlos.
- Finalizada la Fase de Continuidad y Transición, la Dirección del Proyecto emitirá un Informe de Conformidad con el periodo de rodaje llevado a cabo. Este Informe ha de expresar la calidad y eficacia de los servicios prestados, a fin de garantizar y asegurar la continuidad de los trabajos con la excelencia requerida por la Administración para las labores técnicas objeto del presente contrato.

#### 4.1.4. Entregables del contrato

Todos los elementos resultantes del desarrollo de las tareas, así como toda la documentación asociada se entregará convenientemente almacenada y documentada de forma que permita una fácil utilización y mantenimiento futuros, manteniendo la necesaria coherencia con la información producida en todas las fases.

Toda la documentación generada por el adjudicatario en ejecución del Contrato será propiedad exclusiva de la CISJUFI sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito de la CISJUFI, que la concederá, en su caso, previa petición formal del contratista con expresión del fin. Además revisará, verificará y validará, con carácter general, de forma mensual la correcta ejecución de los servicios prestados por el adjudicatario. En el caso de que encuentre defectos o incidencias, el adjudicatario deberá realizar las correcciones oportunas y proporcionar de nuevo los entregables que hayan sido afectados.

Salvo indicación expresa de lo contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del Contrato serán aportados en castellano, si bien podrá ser solicitada, adicionalmente en inglés, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

## 4.2. Garantía de calidad

- La calidad del servicio contratado se controlará fundamentalmente a través del seguimiento del grado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio para el soporte y con la respuesta en tiempo y calidad requeridos a los nuevos requisitos. Asimismo, la Consejería establecerá controles de calidad sobre la



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 40 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |





actividad desarrollada y los productos obtenidos. La superación de estos controles será requisito indispensable para proceder a la certificación y correspondiente abono de los trabajos.

## 5. Medición de los trabajos, certificación y facturación

Para realizar un seguimiento y gestión de este servicio, será necesario disponer de una medición de este lo mas afinada posible a través del modelo de Gobierno descrito en este documento y adaptado a la metodología de la empresa adjudicataria.

La facturación del proyecto se hará en base a las fases propuestas del proyecto y se contemplan los siguientes hitos de facturación que serán adaptados al plan de proyecto presentado por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria presentará a las CISJUFÍ las evidencias de la consecución de cada uno de los hitos. La orden de facturación podrá ser lanzada cuando el Director del proyecto o en su defecto a quien haya sido delegada esta tarea su aprobación. Si en el plazo de estos 15 días CISJUFÍ no realiza ninguna notificación en contra, se consideran los hitos automáticamente aprobados.

A tal efecto, el adjudicatario podrá presentar tantas facturas como considere una vez se vayan cumpliendo los hitos anteriores, cuyos importes serán los resultados de aplicar los porcentajes que se indican al precio del contrato.

### 5.1. Hitos Lote 1: Oficina Técnica

| Hito                                                                          | Importe de Facturación |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entrega y aprobación del Plan de trabajo detallado y configuración del equipo | 5%                     |
| Informe mensual de seguimiento y planificación del proyecto actualizada       | 9% X 10                |
| Informe de finalización del proyecto                                          | 5%                     |
| <b>Total</b>                                                                  | <b>100%</b>            |

### 5.2. Hitos Lote 2: Marco metodológico

| Hito                                                                          | Importe de Facturación |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entrega y aprobación del Plan de trabajo detallado y configuración del equipo | 5%                     |



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 41 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



| Hito                                                                                                                      | Importe de Facturación |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Primera versión del Marco Metodológico (evaluabilidad del Plan Estratégico en alineación con los criterios del IAAP)      | 12%                    |
| Revisión del Marco Metodológico (fuentes de información e indicadores a incluir en el sistema de evaluación)              | 15%                    |
| Revisión del Marco Metodológico (metodologías de análisis, integración de resultados, etc)                                | 12%                    |
| Revisión del Marco Metodológico (medición del éxito de la actividad y su mejora)                                          | 12%                    |
| Revisión del Marco Metodológico (revisión de las actividades incluidas, definición de casos de uso de analítica avanzada) | 12%                    |
| Revisión del Marco Metodológico (seguimiento y monitorización del Marco metodológico)                                     | 12%                    |
| Revisión del Marco Metodológico (recomendaciones tras la evaluación expost)                                               | 15%                    |
| Finalización del proyecto                                                                                                 | 5%                     |
| <b>Total</b>                                                                                                              | <b>100%</b>            |

### 5.3. Hitos Lote 3: Sistema de información

| Hito                                                                           | Importe de Facturación |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entrega y aprobación del Plan de trabajo detallado y configuración del equipo. | 5%                     |
| Aprovisionamiento de la Infraestructura en la nube                             | 10%                    |
| Análisis de indicadores y sistemas de información                              | 10%                    |
| Carga, depuración de datos y cálculo de los indicadores                        | 15%                    |
| Reporting mediante herramienta de Business Intelligence                        | 10%                    |
| Aplicación de analítica avanzada                                               | 10%                    |
| Creación del portal web corporativo                                            | 10%                    |
| Formación y difusión                                                           | 10%                    |
| Extensión a otros planes estratégicos                                          | 15%                    |
| Finalización del proyecto                                                      | 5%                     |
| <b>Total</b>                                                                   | <b>100%</b>            |

•



## 6. Acuerdo de Nivel del Servicio

### 6.1. Nivel del Servicio

El “Nivel de Servicio” acordado entre las dos partes se define como el conjunto de condiciones cuantitativas y cualitativas que el adjudicatario asume para la ejecución del contrato por el mero hecho de licitar aceptando las prescripciones técnicas, así como las posibles restricciones impuestas a la prestación del servicio.

El objetivo último del proyecto es establecer un ANS que garantice la prestación de los servicios descritos en este pliego. Sin embargo, debido a la falta de datos objetivos sobre la ejecución de los trabajos, se establecen unos ANS mínimos y durante los dos primeros meses de ejecución del contrato se ampliarán. Una vez que se hayan establecido los indicadores y se haya acordado entre la Consejería y el adjudicatario la puesta en marcha del control de los ANS, se aplicarán las penalizaciones expresadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Sobre algunas de estas condiciones se establecerán en el presente apartado indicadores de seguimiento, umbrales de cumplimiento de estos y penalizaciones en caso de incumplimiento.

El nivel del servicio se compone de dos factores:

- **La calidad del servicio prestado.** Es potestad de la Dirección Técnica del Proyecto verificar la calidad de los trabajos realizados, los productos generados y los resultados obtenidos, comunicando las posibles disconformidades a la Jefatura del Proyecto. Es responsabilidad de la Jefatura del Proyecto velar por la calidad de los servicios prestados, tomar las acciones correctoras necesarias y proponer a la Dirección Técnica las modificaciones que estime para la mejor prestación del servicio.

La reiterada disconformidad en la prestación de los servicios profesionales con los conocimientos y aptitudes demostradas, o con la actitud y el grado de colaboración ofrecidos, así como las reiteradas faltas de cumplimiento del calendario planificado de prestación de los servicios, será motivo de solicitud de la sustitución del técnico o técnicos concretos, miembros del equipo de trabajo, por otro/s que cumpla con los niveles de conocimiento y experiencia solicitados.

- **Los plazos y periodos de disponibilidad del servicio.** Entendiendo por tal los periodos durante los cuales es posible disponer de los técnicos que componen el equipo de trabajo de acuerdo a su dedicación al proyecto y a la carga de trabajo planificada y acordada para cada periodo de seguimiento.

El adjudicatario deberá velar porque la disponibilidad del servicio sea la acordada, informando de cualquier incidencia o indisponibilidad a la Dirección Técnica. La ausencia o falta total de disponibilidad del servicio por parte del adjudicatario de forma reiterada, aunque discontinuada, o por un periodo continuado podrá ser motivo de rescisión del contrato.

En cualquier caso, y para algunas situaciones concretas, se establecen una serie de plazos máximos admisibles de los que podrá disponer el adjudicatario antes de que se considere que el nivel de servicio acordado está siendo incumplido, y por tanto sea penalizado. Estos plazos son los umbrales de cumplimiento de determinados indicadores del nivel del servicio acordado.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 43 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



La empresa licitadora deberá incluir en su oferta una propuesta de ANS que deberá responder a todos y cada uno de los indicadores que se detallan a continuación, y que -como mínimo- deberá satisfacer los umbrales y porcentajes de cumplimiento que se detallan.

## 6.2. Indicadores

| <b>Id</b> | <b>Tipo</b>                 | <b>Indicador<br/>Nivel de<br/>Servicio</b> | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Unidad<br/>Medida</b> | <b>Valor<br/>Objetivo<br/>(umbral<br/>máximo)</b> | <b>Lotes</b> |
|-----------|-----------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|--------------|
| DIS.01    | Disponibilidad del Servicio | Plazo de arranque del servicio             | Es el plazo para el comienzo de los trabajos de la presente contratación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Días naturales           | 30                                                | 1, 2 y 3     |
| DIS.02    | Disponibilidad del Servicio | Preaviso de baja en el equipo de trabajo   | Para las sustituciones en el equipo de trabajo motivadas por la empresa adjudicataria o los propios componentes del equipo, se contabilizarán los días hábiles de pre-aviso. Es decir, el plazo transcurrido desde el aviso de la sustitución hasta la salida del técnico del equipo de trabajo, existiendo por lo tanto un valor independiente para cada posible sustitución/técnico.<br>En cada periodo de seguimiento se contabilizarán aquellas sustituciones que se hayan cerrado, es decir, cuya baja del técnico saliente se haya producido, existiendo un valor independiente por cada sustitución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Días laborables          | $\geq 15$                                         | 1, 2 y 3     |
| DIS.03    | Disponibilidad del Servicio | Número de sustituciones                    | Este indicador contabiliza el número de sustituciones que se han producido en los técnicos que conforman el equipo de trabajo, independientemente de si la sustitución se ha producido a petición de la Consejería o a petición del adjudicatario, o de los motivos que la han causado (disconformidad en la prestación de los servicios profesionales con los conocimientos y aptitudes demostradas, o con la actitud y el grado de colaboración ofrecidos, faltas de cumplimiento del calendario planificado de prestación de los servicios, necesidades internas de la empresa adjudicataria, circunstancias motivadas por el propio técnico y ajenas al adjudicatario,...).<br>A efectos de su cómputo, no se entenderá por sustitución la salida de un técnico del equipo de trabajo motivada bien por una reducción de las cargas de trabajo en el proyecto o bien por tratarse de una salida programada de un técnico adicional que se incorporó al equipo | Cardinal (n.º veces)/año | $\leq 2$                                          | 1, 2 y 3     |



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 44 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



| Id     | Tipo                        | Indicador<br>Nivel de<br>Servicio              | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Unidad<br>Medida | Valor<br>Objetivo<br>(umbral<br>máximo) | Lotes    |
|--------|-----------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------|----------|
|        |                             |                                                | temporalmente para un periodo prefijado y acordado.<br>Se contabilizará cada sustitución anualmente desde la fecha de adjudicación del contrato.<br>Cada 12 meses se inicializa el contador.                                                                                                                   |                  |                                         |          |
| DIS.04 | Disponibilidad del Servicio | Incorporación de medios personales adicionales | Para la incorporación de medios personales adicionales a la capacidad que tenga el equipo en ese momento, solicitada por la Consejería. Todos los plazos serán contabilizados desde la fecha de solicitud por parte de la Consejería hasta la incorporación del último miembro del equipo de trabajo entrante. | Días laborables  | <= 12                                   | 1, 2 y 3 |
| ENT.01 | Entregables                 | Parte de Actividad del servicio                | El adjudicatario entregará al finalizar el hito, el Parte de Actividad del servicio correspondiente a ese hito de facturación.                                                                                                                                                                                 | Días laborables  | <= 4                                    | 1, 2 y 3 |
| ENT.02 | Entregables                 | Entregas documentales rechazadas               | Número de <b>entregas documentales</b> no realizadas o que son <b>rechazadas</b> por el equipo de calidad.                                                                                                                                                                                                     | Nº               | <= 1                                    | 3        |
| ENT.03 | Entregables                 | Entregas documentales con incorformidad        | Número de <b>entregas documentales</b> no realizadas o realizadas con alguna <b>inconformidad</b> detectada por el grupo de calidad.                                                                                                                                                                           | Nº               | <= 1                                    | 3        |
| COR.01 | Correcciones                | Resolución de Incidencias críticas             | <b>Tiempo de resolución</b> de incidencia crítica.                                                                                                                                                                                                                                                             | Días laborables  | <= 1                                    | 3        |
| COR.02 | Correcciones                | Resolución de Incidencias no críticas          | <b>Tiempo de resolución</b> de incidencia no crítica.                                                                                                                                                                                                                                                          | Días laborables  | <= 5                                    | 3        |

### 6.3. Seguimiento y evaluación del ANS

Para velar por la correcta prestación del servicio, se revisará periódicamente el cumplimiento los indicadores anteriormente descritos en cada una de las reuniones de seguimiento. Para lo cual la empresa adjudicataria entregará un informe con -al menos- los datos de todos los indicadores propuestos para su medición.

Sin perjuicio de lo anterior, y en el caso de que el adjudicatario hubiese ofertado una herramienta adecuada para el seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio, esta información debería estar disponible para la Dirección Técnica del Proyecto bajo demanda.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 45 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SIwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



## 6.4. Revisión y modificaciones del ANS

Se realizarán seguimientos trimestrales (el último día del mes en el que venza el trimestre) del cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio, en los que se analizará la conveniencia de modificar los ANS para ajustarlos a la realidad del servicio.

## 6.5. Penalizaciones

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de los plazos de ejecución y del Acuerdo de Nivel de Servicio comprometido en la calidad y los tiempos de respuesta requeridos. El incumplimiento de los plazos y calidad por causa imputable al adjudicatario dará lugar a que incurra en mora o en defecto de calidad de servicio de manera automática, sin que sea precisa intimación de la Consejería.

Una vez que se hayan establecido los indicadores y se hayan acordado entre la CISJUF1 y el adjudicatario la puesta en marcha del control de los ANS, se aplicarán las penalizaciones expresadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

# 7. Condiciones generales de realización

## 7.1. 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 con los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas garantizarán el cumplimiento y utilización de la siguiente relación extraída del catálogo de estándares del ENI:

Las ofertas se presentarán 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 interoperatividad 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.

## 7.2. Propiedad intelectual

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario 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



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 46 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



material de los trabajos. El adjudicatario renunciara 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.

### 7.3. Información de base

La Junta de Andalucía facilitara al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de estos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

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

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.

LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.

- Port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- etc.

### 7.5. 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



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 47 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



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://www.juntadeandalucia.es/madeja/> donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

## 7.6. Confidencialidad de la información

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

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”, 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 Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. 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.

## 7.7. 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.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

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



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 48 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |





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.

Caso de que la empresa adjudicataria utilice algún componente relacionado con aspectos de la seguridad de la información, deberá incluir referencia precisa, documentada y acreditativa de los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes cumplen con lo indicado en la medida op.pl.5 sobre componentes certificados recogida en el apartado 4.1.5 en el Anexo II del ENS, que requiere que las funcionalidades de seguridad y su nivel de estos componentes, hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

Adicionalmente se aplicarán las medidas de seguridad que se definan por la Dirección del Proyecto durante la ejecución de este.

#### 7.7.1. Accesos remotos y protocolos de comunicación

La empresa adjudicataria deberá cumplir con la política de acceso remoto que pudiera existir en la CISJUFJ durante todo el periodo de vigencia del contrato, que pudiera incluir, entre otros aspectos: mecanismo de identificación y autenticación robusto, red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar protocolos de comunicación inseguros como, aplicaciones HTTPS con suites débiles, que podrían comprometer la seguridad de los servicios y de la información.

En caso de que se requiera de interconexión con Internet u otras redes externas, ya sea en navegación o en publicación, se deberá hacer uso de los siguientes servicios ofrecidos por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA):

- La interconexión con redes externas se realizará utilizando bien el servicio de accesos externos o el servicio VPN sede contra sede o bien mediante accesos nominales tunelizados VPN.
- Servicio de proxy inverso externo para la publicación.
- Servicio de proxy socks para la navegación por puertos especiales distintos al 80 o al 443.

El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Junta de Andalucía en caso de servidores o sistemas de información se realizará a través de uno de los siguientes métodos:

- **Acceso externo:** El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Junta de Andalucía se realizará a través de un acceso externo entre el adjudicatario y el Nodo de interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, de modo general, con las directrices que marque la Consejería, que como mínimo serán:
  - El acceso externo será un acceso punto a punto con tecnología y operador a elección del adjudicatario, que es quien deberá gestionar y costear dicho acceso.
  - Un extremo se instalará en las ubicaciones del adjudicatario y el otro en el Nodo de interconexión de la Junta de Andalucía.
  - Deberá contar con un caudal de ancho de banda que garantice la calidad del servicio.
  - La configuración de direccionamiento y enrutado para las visibilidades en RCJA se diseñará en conjunto con la Consejería, en función de las características del servicio.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 49 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- El adjudicatario deberá disponer de un sistema de monitorización del estado de las comunicaciones del acceso externo y alertará a la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior de la caída de este.
- Los costes que se deriven de esta instalación y/o comunicación de los sistemas/redes serán asumidos por el adjudicatario.
- **VPN site to site:** El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Junta de Andalucía se realizará a través de una VPN Site to Site entre el adjudicatario y el Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, de modo general, con las directrices que marque la Consejería, que como mínimo serán:
  - La configuración en el extremo del adjudicatario se realizará por ellos mismos con los parámetros que la Consejería indique.
  - El adjudicatario propondrá un caudal mínimo de ancho de banda que garantice la calidad del servicio que se preste a través de dicha VPN Site to site.
  - La configuración de direccionamiento y enrutador para las visibilidades en RCJA se diseñará en conjunto con la Consejería, en función de las características del servicio.
  - El adjudicatario deberá disponer de un sistema de monitorización del estado de la VPN y alertará a la Consejería de la caída de esta.
  - Los costes que se deriven de esta instalación y/o comunicación de los sistemas/redes serán asumidos por el adjudicatario.

Para el caso de acceso remotos, el acceso de los técnicos del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por el Director de Proyecto de la Consejería. El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato. Para ello se proveerá acceso a través de VPN a las personas designadas por el adjudicatario a tales efectos. Todos los costes asociados a la línea de comunicación y la conexión a la red corporativa de la Junta de Andalucía correrán por cuenta del adjudicatario.

### 7.7.2. Explotación y monitorización de sistemas

El sistema ofrecerá seguridad frente a virus informáticos y otro tipo de programas o códigos nocivos, sin que esto impida el funcionamiento normal de la aplicación. Se preverá cómo deben realizarse las salvaguardas del sistema en la infraestructura de salvaguarda de la Consejería.

El sistema funcionará en alta disponibilidad y preverá los mecanismos para minimizar el tiempo que el servicio esté interrumpido y los efectos que ello tenga sobre los usuarios finales, debiendo ofrecer la empresa adjudicataria los mecanismos necesarios para conseguir la alta disponibilidad de todos los componentes que forman parte de la solución.

Se documentarán y proporcionarán los medios para obtener e integrar en los sistemas de monitorización de la Consejería los indicadores y parámetros necesarios para asegurar la disponibilidad del sistema y sus componentes con el nivel de rendimiento mínimo definido.



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 50 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



### 7.7.3. Gestión de usuarios de la solución tecnológica

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos de la solución tecnológica, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, concretamente:

- Los usuarios solo deberán tener acceso a aquellos recursos que necesiten para el desempeño de sus funciones, como una medida de carácter básico.
- El sistema debe garantizar de forma inequívoca y personalizada la identificación de todo usuario que intente acceder, y la verificación de su autorización.
- Si la autenticación está basada en contraseñas, se deberá garantizar que el almacenamiento de las mismas en el sistema garantice su confidencialidad e integridad.
- 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. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

## 7.8. Tratamiento de datos personales

El adjudicatario, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD)", únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del organismo contratante, como responsable del proyecto, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas permitan aplicar los principios de protección de datos e integrar las garantías necesarias para cumplir los requisitos del 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), la LOPD, y demás normativas de aplicación en vigor en materia de protección de datos, en todo aquello que no se oponga al RGPD .

Se podrá solicitar un mecanismo de certificación, según lo dispuesto en el artículo 42 del RGPD, para acreditar el cumplimiento de estas medidas.

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



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 51 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



## 7.9. 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.

## 7.10. 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.

EL SERVICIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Fdo.:



|                                  |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| FRANCISCO JAVIER FERNANDEZ PRESA |                                | 29/08/2022 12:01:43                                                                                               | PÁGINA: 52 / 52 |
| VERIFICACIÓN                     | NJyGw1wkuub3b47SlwMxmiHaCIEJro | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |