

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
“DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DEL MODELO DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA JUNTA DE
ANDALUCÍA”. EXP. CONTR2022 671562**

SERVICIO DE DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DEL MODELO DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

1

| | | | |
|---|--------------------------------|---|-------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 1/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 1 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| | |
|---|----|
| 0. ANTECEDENTES..... | 5 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 8 |
| 2. MARCO GLOBAL DEL SERVICIO | 12 |
| 2.0 Objeto del contrato..... | 12 |
| 2.1 Modelo de prestación del servicio | 12 |
| 2.2 Catálogo de servicios..... | 13 |
| 2.3 Gestión de la capacidad y demanda | 14 |
| 2.4 Gestión de la calidad | 14 |
| 2.4.0 Aseguramiento de la calidad | 14 |
| 2.4.1 Acuerdos de nivel de servicio | 14 |
| 2.4.2 Seguimiento del servicio | 15 |
| 2.4.3 Mejora continua | 15 |
| 2.5 Herramientas de soporte al servicio | 15 |
| 3. EQUIPO DE TRABAJO: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES..... | 16 |
| 3.0 Dirección del Servicio | 16 |
| 3.1 Director de proyecto | 17 |
| 3.2 Gestor del Servicio..... | 17 |
| 3.3 Gestor de proyecto (PMO) | 18 |
| 3.4 Equipo de trabajo | 18 |
| 4. PLAN DE PROYECTO..... | 18 |
| 5. PETICIONES DE SERVICIO..... | 21 |
| 6. METODOLOGÍA DE TRABAJO | 22 |
| 6.0 Principios metodológicos aplicables | 22 |
| 6.1 Actividades..... | 22 |
| 6.2 Prácticas..... | 23 |
| 7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO | 25 |
| 7.0 Indicadores de servicio..... | 26 |
| 7.1 Objetivo de cumplimiento..... | 28 |
| 8. ORGANIZACIÓN POR LOTES Y TRABAJOS A REALIZAR | 28 |
| 8.0 LOTE 1. SERVICIO DE EVOLUCIÓN Y SOPORTE DE LAS PLATAFORMAS DE @FIRMA DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA Y AUTORIDAD DE SELLADO DE TIEMPO (TSA) | 29 |
| 8.0.0 Descripción de los trabajos a realizar..... | 29 |
| 8.0.1 Acuerdo de Nivel de Servicio | 33 |
| 8.0.2 Equipo de trabajo..... | 34 |
| 8.1 LOTE 2. IMPLANTACIÓN TELEMÁTICA DE TRÁMITES EN LA VENTANILLA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA | 34 |
| 8.1.0 Descripción de los trabajos a realizar..... | 38 |
| 8.1.1 Acuerdo de Nivel de Servicio | 41 |

| | | | |
|---|--------------------------------|---|-------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 2/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 2 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| | |
|--|----|
| 8.1.2 Equipo de trabajo..... | 42 |
| 8.2 LOTE 3. FACTORÍA DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL | 42 |
| 8.2.0 Descripción de los trabajos a realizar | 43 |
| 8.2.1 Acuerdo de Nivel de Servicio | 51 |
| 8.2.2 Equipo de trabajo..... | 53 |
| 8.3 LOTE 4. EVOLUCIÓN Y SOPORTE DEL REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS, REGISTRO ELECTRÓNICO DE ÓRGANOS COLEGIADOS, REGISTRO ELECTRÓNICO DE CONVENIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA E INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS..... | 53 |
| 8.3.0 Descripción de los trabajos a realizar..... | 53 |
| 8.3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio | 55 |
| 8.3.2 Equipo de trabajo..... | 56 |
| 8.4 LOTE 5. OFICINA DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL.. | 56 |
| 8.4.0 Descripción de los trabajos a realizar..... | 56 |
| 8.4.0.1 Coordinación y gestión de proyectos y servicios | 56 |
| 8.4.0.2 Divulgación y formación | 57 |
| 8.4.0.3 Soporte técnico | 58 |
| 8.4.0.4 Consultoría especializada en diferentes materias | 58 |
| 8.4.0.5 Seguimiento y aseguramiento de la metodología de trabajo | 59 |
| 8.4.0.6 Soporte a la gestión de proyectos | 60 |
| 8.4.0 Acuerdo de Nivel de Servicio | 60 |
| 8.4.1 Equipo de trabajo..... | 62 |
| 9. CERTIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS..... | 63 |
| 10. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 63 |
| 10.0 Cumplimiento legal | 63 |
| 10.0.0.1 Confidencialidad | 63 |
| 10.0.1 Tratamiento de Datos Personales..... | 63 |
| 10.0.2 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad | 64 |
| 10.0.3 Cumplimiento de las "Obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas" | 64 |
| 10.1 Propiedad de los trabajos y disponibilidad del software | 65 |
| 10.1.0 Propiedad intelectual de los trabajos | 65 |
| 10.1.1 Disponibilidad pública del software..... | 65 |
| 10.2 Auditorías | 65 |
| 10.2.0 Soporte a Auditorías de Calidad y Seguridad por parte de la Agencia Digital de Andalucía | 65 |
| 10.2.1 Soporte para permitir la obtención de certificaciones a la Agencia Digital de Andalucía | 66 |
| 10.2.2 Auditoría a gestionar por el adjudicatario..... | 66 |
| 10.2.3 Auditorías de validación de la realización de los trabajos y ejecución de pruebas | 67 |
| 10.3 Condiciones de prestación del servicio | 67 |
| 10.4 Medios materiales..... | 68 |

| | | | |
|---|--------------------------------|---|-------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 3/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 3 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| | |
|---|----|
| 10.5 Información de base | 68 |
| 10.6 Marco de los trabajos..... | 68 |
| 10.7 Soporte a otras áreas..... | 68 |
| 10.8 Aceptación de los trabajos | 69 |
| 10.9 Adaptabilidad | 69 |
| 10.10 Interoperabilidad, integración y compatibilidad..... | 69 |
| 10.11 Condiciones de modalidad remota de las sesiones de formación y reuniones de coordinación | 70 |
| 10.12 Cláusulas genéricas de producción..... | 71 |
| 10.12.0 Infraestructura TI y licencias software para el despliegue de la solución | 71 |
| 10.12.1 Software base a utilizar..... | 73 |
| 10.12.2 Actualización y adecuación del software | 73 |
| 10.12.3 Actualización de licencias..... | 73 |
| 10.12.4 Uso de infraestructuras TIC, herramientas corporativas y marcos metodológicos | 74 |
| 10.12.5 Gestión de entregas y condiciones para la puesta en explotación | 74 |
| 10.12.6 Entornos disponibles para el despliegue de la solución | 75 |
| 10.12.7 Operación y monitorización de sistemas | 75 |
| 10.12.8 Supervisión de los sistemas, trazabilidad y auditoría | 77 |
| 10.12.9 Uso de certificados y firma electrónica | 77 |
| 10.13 Cláusulas genéricas de seguridad | 77 |
| 10.13.0 Arquitectura, políticas y procedimientos de seguridad | 77 |
| 10.13.1 Análisis de la seguridad de la solución. Planes de mejora de la seguridad y adecuación a la normativa vigente | 78 |
| 10.13.2 Accesos remotos | 78 |
| 10.13.3 Gestión de usuarios y control de accesos..... | 79 |

| | | | |
|---|--------------------------------|---|-------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 4/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 4 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

0. ANTECEDENTES

El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprobó el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios (PLADOCS); un plan estratégico que respondía a la iniciativa e-Europa 2005 para forjar una **Administración basada en el uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento**, con el objetivo de **facilitar la relación de la ciudadanía** con la administración para **mejorar la calidad** de los servicios públicos.

Desde entonces, se han ido sucediendo diferentes iniciativas para la **evolución digital de la administración pública de Andalucía alineadas con las diferentes estrategias europeas y nacionales** de los últimos veinte años. Estas iniciativas han permitido un avance más que significativo en el modelo de relación con la ciudadanía por medios digitales y han contribuido al desarrollo económico y social tanto en Andalucía como en España y Europa, siendo referentes y exportando soluciones digitales para otras administraciones públicas.

En el momento en el que nos encontramos, la Comisión Europea, en la comunicación Shaping Europe's digital future, establece los pilares fundamentales que sostendrán una **transformación digital efectiva en Europa**, una transición digital que debe redundar en **beneficio de todos**, dando prioridad a las **personas** y abriendo nuevas oportunidades para las **empresas**. Las soluciones digitales también serán esenciales para luchar contra el cambio climático y llevar a buen término la imprescindible transición ecológica.

La Comisión Europea propone una transformación con soluciones digitales que den prioridad a las personas, ya que:

- abrirán nuevas oportunidades para las empresas.
- impulsarán el desarrollo de tecnologías de confianza.
- promoverán una sociedad abierta y democrática.
- harán posible una economía dinámica y sostenible.
- contribuirán a luchar contra el cambio climático y a culminar la transición verde.

Adicionalmente, la propuesta de la Comisión Europea Next Generation EU incluye un nuevo Fondo de Reconstrucción y Resiliencia que también considera una de sus prioridades el financiar inversiones relacionadas con la Transformación Digital con miras a impulsar una recuperación económica fuerte.

Además, la situación excepcional derivada de la pandemia de la **COVID-19** ha provocado una **aceleración en el proceso de digitalización** en todos los sectores y a la que no es ajena el sector público. Se han puesto de manifiesto las carencias existentes en cuanto a la adopción de nuevas tecnologías y la digitalización real en el sector público, pero también se han producido importantes avances como respuesta a una situación de emergencia en la que la ciudadanía solo podía relacionarse por medios electrónicos con la Administración.

Por otro lado, en julio de 2020 fue presentado el Plan España Digital 2025, que plantea diez ejes estratégicos para impulsar el proceso de transformación digital de nuestro país de forma alineada con la estrategia digital de la Unión Europea. En su quinto eje, el Plan aboga por impulsar la **digitalización de las Administraciones Públicas**, afrontando el desafío de la adopción de las nuevas tecnologías disruptivas que están madurando y los nuevos paradigmas de relación con las Administraciones y reutilización eficiente de información.

Con el compromiso de la transformación de la relación digital con ciudadanía y empresas mediante la modernización de los servicios digitales prestados por las Administraciones Públicas, el Plan España Digital 2025 en su quinto eje se orienta a los siguientes objetivos específicos:

- Simplificar la relación de la ciudadanía con las Administraciones Públicas.
- Personalizar los servicios públicos digitales. Hacia un modelo Ciudadano 360°.
- Integrar todas las Administraciones en la Transformación Digital del Sector Público.
- Digitalizar los servicios prestados por la Administración General del Estado en el territorio.
- Actualizar las infraestructuras tecnológicas de las Administraciones Públicas, avanzando hacia la consolidación, la seguridad y el respeto al medio ambiente.
- Impulsar la digitalización de servicios públicos y la introducción de la Inteligencia Artificial en la articulación y ejecución de políticas públicas.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|-------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 5/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 5 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

En la Junta de Andalucía el pasado 10 de mayo de 2022 se publicó la Orden de 3 mayo de 2022 por la que se aprueba el plan inicial de actuación de la Agencia Digital de Andalucía, en dicho plan inicial de actuación se delimitan 3 líneas y objetivos estratégicos entre los que se encuentran los de Sociedad Digital y los Administración Digital, en ambos se identifica el ofrecimiento de servicios más centrados en la ciudadanía por un lado y la mejora de la relación digital de la ciudadanía en la línea de sociedad digital y en el de administración digital se encuentra la necesidad de agilizar los procesos de negocio aplicando tecnologías de automatización inteligente, digitalizar de forma eficiente los servicios ofertados y el impulso y uso de la Administración Electrónica.

Desde el punto de vista normativo, la **Ley 9/2007**, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, establece en el punto 1 del artículo 7 que “la aplicación de las tecnologías de la información a la Administración estará orientada a mejorar su eficacia, aproximarla a la ciudadanía y agilizar la gestión administrativa”, mientras que el artículo 111 de la Ley contempla “la tramitación telemática de procedimientos administrativos y la emisión de documentos por medios electrónicos o informáticos”.

La **Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece el pleno funcionamiento electrónico de las Administraciones Públicas y el uso generalizado y obligatorio de medios electrónicos en su actuación de manera que la tramitación electrónica no sea una forma especial de gestión de los procedimientos, sino que constituya la actuación habitual de las Administraciones.

El artículo 14 de la citada Ley dispone que “las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas”. Asimismo, también dispone la obligatoriedad de los medios electrónicos para un amplio colectivo de sujetos y procedimientos.

De otro lado, su artículo 53 dispone el derecho de la ciudadanía a “conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y los actos de trámite dictados. Asimismo, acceder y obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos”.

El **Real Decreto 203/2021**, de 30 de marzo, ha aprobado el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Este Reglamento persigue cuatro grandes objetivos: mejorar la eficiencia administrativa, incrementar la transparencia y la participación, garantizar servicios digitales fácilmente utilizables y mejorar la seguridad jurídica, en relación a dicha norma será necesario realizar modificaciones de los sistemas de administración digital o en algún caso la realización de nuevos sistemas que permitan dar cumplimiento a las prerrogativas emanadas de dicha normativa.

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

Por otro lado, entre los fines de la Agencia Digital de Andalucía, en adelante la Agencia, establecidos en el artículo 6.2 del **Decreto 128/2021**, de 30 de marzo, por el que se aprueban los estatutos de la Agencia, están (entre otros):

- a) La definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial.
- b) La definición y coordinación de las políticas estratégicas de aplicación y de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito del sector público andaluz no incluido en el párrafo anterior, incluyéndose los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la ejecución de los instrumentos comunes que las desarrollen y la definición y contratación de bienes y servicios de carácter general aplicables.

Además, el artículo 6.3 de los citados Estatutos le atribuye entre sus competencias la participación en las propuestas e iniciativas sobre agilización y simplificación de procedimientos administrativos y servicios, atención a la ciudadanía, gobierno abierto y transparencia que se realicen en la Administración de la Junta de Andalucía, incluyéndose aquellas dirigidas a otras Administraciones Públicas, al sector público, Universidades, empresas y sector privado en general. Las competencias en la definición, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y evolución de los medios

| | | | |
|---|--------------------------------|---|-------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 6/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 6 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

tecnológicos de interoperabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información con otras Administraciones Públicas y en general entidades de cualquier naturaleza. Así como las competencias de transferencia tecnológica y cooperación en materia de tecnologías de la información y la comunicación, en especial con las Administraciones Públicas de Andalucía, y el impulso de la reutilización de sistemas y aplicaciones propiedad de la Administración. Estas competencias, en virtud del artículo 15.3.c de los Estatutos, serán desarrolladas por la Dirección General de Estrategia Digital.

En este marco de actuación, la Agencia Digital de Andalucía, configura un modelo organizativo que conjuga los principios de eficacia, eficiencia, igualdad de trato entre mujeres y hombres, y modernización del aparato administrativo, con la mejora continuada de la calidad de los servicios y la adopción de las nuevas tecnologías en orden a simplificar la gestión administrativa, en un proceso de transformación continua de la Administración Pública que se encuentra sustentado en la simplificación administrativa y la utilización intensiva de las nuevas tecnologías.

Para el desarrollo de sus competencias, la Agencia Digital de Andalucía se apoya en la alta cualificación técnica de las personas que la integran y su vocación de servicio a la ciudadanía. Así, se configura como un elemento clave de innovación y soporte para los procesos y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.

En desarrollo de sus competencias, **la Agencia Digital de Andalucía desarrolla, mantiene y explota un conjunto de plataformas tecnológicas y elementos habilitantes que posibilitan o impulsan la administración electrónica en la Junta de Andalucía.**

En esta línea, mediante el presente pliego, se pretenden contratar los servicios que nos permitan llevar a cabo una **evolución global en el modelo general de administración digital**, tanto a nivel **funcional y tecnológico** de las plataformas que componen el ecosistema de Administración electrónica como de la propia **prestación de los servicios de tramitación**, enfocado principalmente a facilitar las labores de telematización de procedimientos administrativos y reducir los tiempos de las tareas a realizar para desplegar los procedimientos sobre la infraestructura habilitada.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|-------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 7/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 7 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

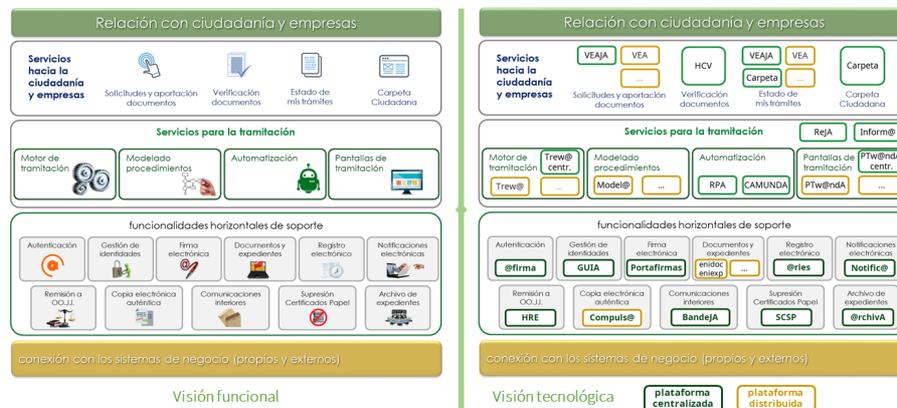
1. INTRODUCCIÓN

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto detallar las especificaciones técnicas básicas que han de regir en la contratación del **“SERVICIO DE DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DEL MODELO DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA”**. También incluye todo lo relacionado con el desarrollo, organización y ejecución de estas actividades. Además, se fijan la forma y contenido mínimo de las propuestas técnicas a aportar por los licitadores en sus ofertas.

La Junta de Andalucía dispone de un conjunto de sistemas horizontales, plataformas tecnológicas y elementos habilitantes que posibilitan hoy día la administración electrónica, en el marco de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

En desarrollo de sus competencias, la Agencia Digital de Andalucía es responsable del desarrollo y evolución de las plataformas y sistemas que posibilitan la implantación de servicios de administración electrónica. El impulso y desarrollo de la administración electrónica genera una serie de necesidades que deben ser coordinadas y organizadas con un enfoque que abarque el desarrollo de las plataformas y sistemas de administración electrónica y el apoyo a la implantación de servicios, tanto dirigidos a la ciudadanía como en el ámbito interno de la Administración de la Junta de Andalucía, en el marco general de la adecuación a la normativa de aplicación, la consolidación y unificación de infraestructuras, la incorporación de nuevas tecnologías y la prestación de servicios con carácter horizontal y común. Asimismo, el apoyo a la definición, implantación y seguimiento de planes, actuaciones e indicadores para la transformación digital de la Junta de Andalucía.

El actual ecosistema de soluciones para la administración electrónica se representa en el siguiente esquema:



Cada una de las soluciones presentadas se encuentran descritas en el ANEXO **Descripción de los sistemas actuales**.

Con el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se pretende organizar un modelo de prestación que permita **la evolución efectiva del ecosistema de plataformas y soluciones para la administración electrónica hacia un nuevo modelo para la administración digital de la Junta de Andalucía, y la creación de nuevas soluciones si se considera necesario**.

Durante los últimos años, algunos de los servicios objeto de este contrato se han venido prestando bajo el marco contractual de distintos expedientes de contratación. Este contrato **ampliará, unificará y consolidará bajo un único marco contractual**, los servicios que se venían prestando bajo estos expedientes, persiguiendo con ello:

- Optimizar los recursos económicos y reducir los costes, aplicando sinergias que permitan aumentar la productividad y eficiencia de los servicios contratados.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------------|---|-------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 8/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 8 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NjYgW95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Simplificar la gestión de los servicios, unificando la interlocución con la empresa adjudicataria.
- Homogeneizar los procedimientos, marcando líneas corporativas globales de actuación bajo un único ámbito de corresponsabilidad.
- Mejorar la calidad del servicio percibida por los usuarios finales.

No obstante, dada la naturaleza de las diferentes plataformas representadas anteriormente y con el objetivo de garantizar la calidad de los trabajos a realizar, se ha realizado una división en **5 lotes diferenciados**, considerando que las plataformas y soluciones tecnológicas presentan una situación actual diferente en cuanto a sus características tecnológicas, madurez, criticidad, integración con el resto de las soluciones, uso generalizado en la Junta de Andalucía y necesidades de evolución.

En la tabla que se presenta a continuación se indican los lotes que componen este contrato:

| Lotes | Servicios |
|---|---|
| Lote 1 - @Firma y TSA | Evolución y soporte de la plataforma @firma de identificación y firma electrónica de la Junta de Andalucía y autoridad de sellado de tiempo |
| Lote 2 - Telematización de procedimientos | Evolución en la implantación telemática de trámites en la Ventanilla Electrónica de la administración de la Junta de Andalucía |
| Lote 3 - Factoría de software de administración digital de la Junta de Andalucía | Consultoría, evolución y soporte de las aplicaciones que conforman el ecosistema de aplicaciones de administración digital de la Junta de Andalucía |
| Lote 4 - Evolución de RPS y sistemas de la IGS | Evolución y soporte del Registro de Procedimientos y Servicios, Registro electrónico de órganos colegiados, Registro electrónico de convenios de la administración de la Junta de Andalucía y de los sistemas de la Inspección General de Servicios (IGS) |
| Lote 5 - PMO | Gestión y coordinación de proyectos y servicios relacionados con los lotes 1, 2, 3 y 4 |

A continuación, se describe brevemente el alcance de cada uno de los cinco lotes:

➤ **LOTE 1: EVOLUCIÓN Y SOPORTE DE LAS PLATAFORMAS @FIRMA DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA Y AUTORIDAD DE SELLADO DE TIEMPO (TSA)**

En este lote se incluyen todos los trabajos relacionados con la evolución y soporte de las plataformas @firma de identificación y firma electrónica de la Junta de Andalucía y **autoridad de sellado de tiempo (TSA)**. Los objetivos principales de este lote son:

- Evolución de las plataformas para la incorporación de nuevas tecnologías que permitan la transformación digital en los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.
- Evolución de las plataformas en cuanto a la interoperabilidad con el resto de las plataformas tecnológicas y soluciones que forman parte de este pliego, de forma que se obtenga un mejor servicio a la ciudadanía.
- Evolución de las plataformas para adecuarlas a los nuevos requisitos de seguridad que se establezcan durante la vigencia del contrato en el Esquema Nacional de Seguridad, así como la evolución tecnológica que permita solventar vulnerabilidades que se pudieran presentar tanto en el propio software como en cualquiera de las librerías o contenedores de aplicaciones en los que se despliega.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|-------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 9/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 9 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Administración de las plataformas en lo que se refiere a la gestión de altas de aplicaciones, mapeo de campos de los distintos certificados admitidos, importación y exportación de las políticas de validación de los certificados, mantenimiento de los certificados de confianza de aplicaciones y servicios de validación de certificados.
- Monitorización y gestión de errores y alarmas que se produzcan en cualquier componente de las plataformas.
- Evolución tecnológica del kit de integración.
- Evolución tecnológica del componente cliente “autofirma”.

El alcance detallado de los trabajos a realizar en el ámbito de este lote se describe en el apartado 8.0.0.

➤ **LOTE 2: EVOLUCIÓN EN LA IMPLANTACIÓN TELEMÁTICA DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA VENTANILLA ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (VEAJA)**

En este lote se incluyen todos los trabajos relacionados con la evolución en la implantación telemática de trámites y procedimientos administrativos en la Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía (VEAJA) existente en la infraestructura tecnológica de la Agencia Digital de Andalucía.

Las actividades y tareas que se deberán llevar a cabo para realizar la evolución en la implantación telemática de trámites o procedimientos serán:

- Recogida de requisitos y análisis de trámites o procedimientos.
- Configuración de los componentes.
- Puesta en marcha de trámites o procedimientos.
- Seguimiento y gestión de cambios.
- Soporte a las personas empleadas públicas usuarias.

El alcance detallado de los trabajos a realizar en el ámbito de este lote se describe en el apartado 8.2.1.

➤ **LOTE 3: EVOLUCIÓN DEL ECOSISTEMA DE PLATAFORMAS Y SOLUCIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

En este lote se incluyen todos los trabajos relacionados con el conjunto de plataformas tecnológicas que hoy día permiten la implantación eficiente de la administración electrónica en la Junta de Andalucía.

El desarrollo de todas las plataformas y soluciones para la administración electrónica en los últimos años ha ido respondiendo a las necesidades y exigencias del momento y evolucionado con la incorporación de nuevas plataformas, soluciones y tecnologías.

Ahora, todo el ecosistema de plataformas y soluciones para la administración electrónica tiene que afrontar un salto evolutivo que permita:

- Simplificar e integrar el ecosistema actual para facilitar su utilización y permitir la administración digital.
- Homogeneizar y evolucionar las tecnologías actuales con la incorporación de las nuevas soluciones tecnológicas existentes en el mercado.
- Asegurar la posibilidad de una evolución eficiente y permanente del sistema de información para la administración digital de forma que se permita, en la medida de lo posible, su adaptación continua a las innovaciones tecnológicas del mercado.
- Evolucionar las capacidades y funcionalidades ahora genéricas de las soluciones para la administración electrónica hacia soluciones específicas para la administración digital.
- Evolucionar el modelo de relación y prestación del soporte para la utilización del sistema de información para la administración digital.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 10/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 10 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

El licitador deberá incluir en la oferta una propuesta de nuevo modelo de administración digital que permita ese salto evolutivo descrito.

El alcance detallado de los trabajos a realizar en el ámbito de este lote se describe en el apartado 8.3.1.

➤ **LOTE 4: EVOLUCIÓN Y SOPORTE DEL REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS, REGISTRO ELECTRÓNICO DE ÓRGANOS COLEGIADOS, REGISTRO ELECTRÓNICO DE CONVENIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA Y DE LOS SISTEMAS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS (IGS)**

En este lote se incluyen todos los trabajos relacionados con la evolución y soporte de las plataformas RPS (la cual incluye el Registro de Procedimientos y Servicios, la gestión y almacenamiento de los formularios normalizados de la Junta de Andalucía, y los Registros Electrónicos de Órganos Colegiados y Convenios de la Junta de Andalucía) e IGS. Los objetivos principales de este lote son:

- Evolución de las plataformas para la incorporación de nuevas tecnologías que permitan la transformación digital en los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en términos de eficiencia, eficacia, igualdad y sostenibilidad.
- Evolución de las plataformas en cuanto a la interoperabilidad con el resto de las plataformas tecnológicas y soluciones que forman parte de este pliego, de forma que se obtenga un mejor servicio a la ciudadanía.
- Evolución de las plataformas para adecuarlas a los nuevos requisitos de seguridad que se incorporen en el Esquema Nacional de Seguridad, así como la evolución tecnológica que permita solventar vulnerabilidades que se pudieran presentar tanto en el propio software como en cualquiera de las librerías o contenedores de aplicaciones en los que se despliega.

El alcance detallado de los trabajos a realizar en el ámbito de este lote se describe en el apartado 8.4.1.

➤ **LOTE 5: COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS EN LOS LOTES 1, 2, 3 y 4**

Serán objeto de este lote 4 todas las actividades relacionadas con la gestión de los proyectos que se llevarán a cabo en la ejecución de los lotes 1, 2, 3 y 4 desde actividades de dirección técnica de los proyectos hasta tareas de asistencia en el seguimiento, control, soporte, gestión de problemas, gestión del cambio, reporte, aseguramiento de la calidad del software, etc.

El alcance detallado de los trabajos a realizar en el ámbito de este lote se describe en el apartado 8.4.0.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 11/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 11 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

2. MARCO GLOBAL DEL SERVICIO

2.0 Objeto del contrato

El objeto global de este contrato es la implantación de un modelo de prestación de servicio que permita la **evolución efectiva del ecosistema actual de plataformas y soluciones para la administración electrónica hacia un nuevo modelo de administración digital de la Junta de Andalucía**, asegurando el correcto funcionamiento de los sistemas actuales y dando cobertura a las necesidades de evolución funcional, normativa y tecnológica de los sistemas actuales. Con carácter general, estos servicios se van a describir agrupados en las siguientes tipologías de trabajos:

- **CONSULTORÍA Y ANÁLISIS DE NEGOCIO:** Trabajos relacionados con la conceptualización, definición y el diseño del nuevo modelo y sistemas de información de administración digital orientados a garantizar el cumplimiento de los objetivos e indicadores estratégicos y de impacto en la ciudadanía.
- **EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS ACTUALES:** Trabajos relacionados con el análisis, diseño, construcción e implementación de desarrollos evolutivos sobre los sistemas actuales y futuros (incluyendo aquellos que pudieran proceder de otros organismos de la Junta que adquieran un carácter corporativo y pasen a evolucionarse dentro de este contrato).
- **SOPORTE:** Trabajos relacionados con el aseguramiento del nivel de prestación de las soluciones actuales y las nuevas soluciones que se vayan incorporando al nuevo sistema de administración digital de la Junta de Andalucía durante toda la duración del contrato, con el objetivo de garantizar que el impacto en la ciudadanía y empleados públicos no se vea mermado en este proceso de evolución.
- **NUEVAS SOLUCIONES DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL:** Análisis, diseño y construcción de nuevos componentes, herramientas o sistemas de administración digital.
- **DESPLIEGUE DE TRÁMITES:** Trabajos relacionados con el despliegue de procedimientos y servicios en el sistema de información de administración digital.
- **COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS.** Trabajos relacionados con la dirección, control y seguimiento de proyectos y servicios, aseguramiento de la calidad de los trabajos, así como asesoramiento experto en diferentes materias.

Para cada lote se podrán identificar necesidades de todas o algunas de estas tipologías, las cuales se detallan en los apartados correspondientes.

2.1 Modelo de prestación del servicio

En cada lote, la realización de los trabajos objeto de este contrato se realizará bajo el marco global de un **servicio gestionado** que cubra las distintas líneas de servicios anteriormente expuestas, y que permita disponer de los **recursos necesarios** en cada momento, para dar respuesta con los **niveles de calidad requeridos** y dentro de los plazos acordados mediante el **Acuerdo de nivel de Servicio**, a las necesidades expuestas por la Dirección del Servicio designado por la Agencia Digital de Andalucía.

Los licitantes deberán concretar en sus respectivas ofertas (sobre 3) el equipo técnico ofrecido que, ajustándose a los solicitado en el pliego, se considere idóneo para atender las necesidades en éste especificadas, teniendo en cuenta que el objetivo es **disponer de un servicio global de consultoría, desarrollo, soporte y evolución** de los sistemas, con la **suficiente flexibilidad para adaptarse** a las necesidades cambiantes y que cumpla unos **niveles de calidad mínimos exigidos**, regulados por el **Acuerdo de Nivel de Servicio establecido**. De este modo, las empresas licitantes deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un **enfoque orientado a servicios** y no a los recursos, debiendo concretar en sus respectivas ofertas el **nivel de flexibilidad** ofrecido en cuanto a composición del equipo de trabajo, disponibilidad de equipos expertos y factorías de software para absorber trabajos específicos y/o picos de trabajos, etc.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 12/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 12 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

2.2 Catálogo de servicios

Basándose en las líneas de trabajos anteriormente expuestas, así como en el alcance de los trabajos a realizar especificados para cada lote, el licitador deberá incluir en su oferta el **conjunto de servicios que ofrece para alcanzar los objetivos de este contrato**, cubriendo no únicamente los servicios puramente técnicos o funcionales, sino aquellos necesarios para asegurar una correcta **gestión de la demanda, gestión de la capacidad, aseguramiento de la calidad, gestión del conocimiento, etc.** Este conjunto adoptará la forma de **Catálogo de Servicios**, y estará formado tanto por los servicios especificados en el PPT, como **aquellos que el licitador incluya de manera adicional siempre y cuando aporten valor adicional a la consecución de los objetivos de este contrato**. Cada uno de los servicios propuestos deberán definirse de manera completa, especificando al menos los siguientes elementos:

1. **Identificación del servicio:** código, nombre descriptivo y área o línea de trabajo en la que se encuadra dicho servicio.
2. **Descripción del servicio:**
 - Una descripción breve indicando el objeto del servicio, la naturaleza de las actividades que incluye, etc.
 - Una descripción detallada de las actividades que se realizarían durante la prestación del servicio.
 - El perfil o perfiles profesionales responsables de prestar el servicio de forma directa.
 - El nivel de conocimiento requerido (del proyecto, sistema de información o aplicativo concreto) para poder prestar correctamente el servicio.
 - Las condiciones de prestación del servicio. Es decir, la especificación de los eventos que hay que alcanzar o de circunstancias previas que se deben dar para poder prestar el servicio.
 - Las entradas, es decir el conjunto de productos o elementos (de cualquier tipo) necesarios para poder ejecutar las tareas que componen el servicio.
 - Las salidas, es decir los entregables concretos, productos o resultados que se obtendrían como consecuencia de la prestación del servicio.
3. **La tipología y características del servicio:**
 - El carácter obligatorio u opcional que debe tener el servicio según el criterio del licitador.
 - El modo de prestación del servicio, es decir, qué circunstancia o evento determina que el servicio sea demandado y por consiguiente prestado. Por ejemplo, y a modo de referencia para el licitador:
 - Continuo, si el servicio está siempre activo y se prestará durante todo el proyecto sin requerir de ninguna petición expresa para solicitarlo.
 - Recurrente o periódico, si el servicio no se presta de forma continuada, pero sí de forma periódica o cíclica, con cada iteración en función del ciclo de vida, entregas, etc. de cada proyecto concreto.
 - Puntual bajo demanda, si el servicio se debe iniciar sólo bajo demanda de la persona Responsable del Servicio por parte de la Agencia Digital de Andalucía.
 - Puntual desencadenado por algún evento interno, si el servicio sólo se ejecuta cuando el proyecto concreto así lo requiera, bajo decisión del licitador.

Además, los licitantes deberán presentar su **propuesta de modelo de prestación** en el que se especifique **cómo se van a prestar los servicios objeto de este contrato**, indicando el **flujo establecido** para la prestación de cada servicio según su tipología, la función de cada uno de los perfiles implicados, las comunicaciones entre ellos, los entregables a generar durante el proceso, la **adecuación de los equipos a periodos de fuertes cargas de trabajo** y los tiempos estimados de puesta en marcha del servicio. Además, deberá indicar las **herramientas** que se utilizarán para dar cobertura a todo el proceso. Acorde al modelo de funcionamiento, la empresa adjudicataria, establecerá los medios que permitan evaluar de manera periódica y automatizada el servicio prestado.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 13/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 13 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

2.3 Gestión de la capacidad y demanda

Dada las características del servicio a prestar, así como las circunstancias temporales del mismo se hace necesaria cierta flexibilidad por parte de la empresa adjudicataria en cuanto a la disposición de las personas del equipo a medida que se vayan requiriendo.

El licitador deberá incluir en su propuesta técnica un modelo que establezca los mecanismos y procedimientos de gestión que regularán la adaptación de la capacidad real de ejecución de servicios al escenario de demanda que se dé en cada momento, aprovechando la existencia de distintos grupos de trabajo para adecuar la capacidad de cada línea de trabajo según la demanda existente.

Conviene por tanto distinguir entre los conceptos de carga y capacidad:

- La carga es una medida de la cantidad de trabajo que, en un momento o periodo dado, tiene el equipo encargado de la prestación del servicio. La unidad de medida propuesta es horas/persona.
Dado que los distintos trabajos a acometer y servicios a prestar, se solicitarán conforme sean requeridos, y que los propios trabajos planificados no pueden abordarse hasta su fecha de comienzo, tendremos que el valor de carga será presumiblemente variable en el tiempo, estableciéndose un distinto valor para cada periodo.
- La capacidad es una medida de la cantidad de trabajo que, en un momento dado, puede asumir el equipo encargado de la prestación del servicio sin provocar retrasos. La capacidad dependerá, exclusivamente, de las fechas de incorporación y liberación de los miembros del equipo.

Por lo tanto, el modelo de gestión de la capacidad estará formado por los mecanismos y valores propuestos por el licitador que rigen el proceso de ajuste de la capacidad del equipo a la carga real. El principal objetivo es aportar la mayor flexibilidad posible a la dotación de recursos para la prestación de los servicios, adecuando el dimensionamiento del equipo a las necesidades reales, redistribuyendo la capacidad entre los distintos grupos de trabajo existentes, así como permitiendo la rápida incorporación y posterior liberación de recursos para afrontar situaciones puntuales de sobrecarga en las que se requiera mantener los tiempos de respuesta comprometidos.

2.4 Gestión de la calidad

Todo el servicio tiene que quedar enmarcado en un modelo de gestión de la calidad, que incluya todas aquellas actuaciones necesarias para evitar posibles errores o desviaciones tanto en los productos obtenidos como consecuencia de la ejecución del servicio como en la propia prestación del servicio. El modelo debe permitir el seguimiento, análisis, medición y mejora continua del servicio. Los licitadores tendrán que especificar en su oferta su modelo de gestión de la calidad propuesto (en cuanto a mecanismos, procedimientos, herramientas, ...), que deberá ser validado y aprobado por la Dirección del Servicio, quien podrá en todo caso determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio. Este modelo incluirá, al menos, lo siguiente:

2.4.0 Aseguramiento de la calidad

Se realizarán las acciones necesarias para definir unos niveles de calidad a cumplir tanto en la prestación del servicio como en los productos generados como consecuencia de la propia prestación. Una vez definidos los niveles de calidad, se llevarán a cabo las acciones necesarias para asegurar su cumplimiento. Esto incluye la implantación de procedimientos que permitan garantizar el cumplimiento de los niveles de calidad acordados en el desarrollo de software.

2.4.1 Acuerdos de nivel de 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. De esta forma la Agencia Digital de Andalucía puede disponer de métodos y herramientas de estimación y de medición del trabajo desarrollado, su calidad, cumplimiento de plazos, etc. Las condiciones respecto a los acuerdos de nivel de servicio se encuentran detalladas en el presente pliego en el apartado 7.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 14/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 14 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

2.4.2 Seguimiento del servicio

Se realizará un seguimiento continuo de la evolución del servicio por parte del Director del Servicio y del Gestor del Servicio. Se realizarán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con una periodicidad acordada por ambas partes al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y ANS, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el Director del Servicio podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Para realizar un seguimiento y gestión de las tareas en las cuales se divide el servicio, será del máximo interés disponer de una medición de este lo más afinada posible, que distinga las dedicaciones a los distintos tipos de trabajos que la componen. En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá justificar las posibles desviaciones en las que se incurriera durante la ejecución de los trabajos sobre la planificación inicial.

2.4.3 Mejora continua

Se llevarán a cabo las acciones necesarias para garantizar que la gestión de la calidad se realiza en un ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Ejecutar, Verificar y Actuar) o ciclo de Deming, para realizar la reevaluación periódica del servicio identificando buenas prácticas a mantener y posibles mejoras a incorporar.

2.5 Herramientas de soporte al servicio

Con carácter general, el adjudicatario asumirá los procedimientos y herramientas que la Agencia Digital de Andalucía determine y, en su caso, proporcione, para el adecuado desarrollo y seguimiento de los trabajos objeto del presente contrato. Actualmente las más destacadas en el ámbito del presente contrato son:

- **Gestor de proyectos:** las órdenes de trabajo, mejoras, defectos y tareas se registran en una instalación de Redmine de la Agencia Digital de Andalucía, conocida como **TEO**, siguiendo las normas aprobadas al efecto.
- **Gestor documental:** la documentación se entrega subiéndola al gestor documental de la Agencia Digital de Andalucía, y siguiendo las normas de gestión documental y plantillas establecidas. Actualmente en una instancia de **Alfresco**.
- **Sistema de control de versiones:** GitLab. En los casos en los que durante la fase de desarrollo se utilice el repositorio de código del adjudicatario (haciéndose uso del repositorio GitLab aportado por la Dirección del Servicio sólo para las entregas), éste deberá permitir el acceso al mismo sin limitaciones, incluyendo no sólo el acceso a través de interfaces de usuario sino también a través de APIs.
- **Grupos de colaboración:** se gestionan en una herramienta de la Agencia Digital de Andalucía, conocida como **Red Profesional** (red social corporativa de la Junta de Andalucía).
- **Soporte:** para la atención de usuarios y organismos se utiliza la herramienta **NAOS** usada actualmente por el Centro de Información y Servicios (CEIS).

Al margen de las herramientas anteriormente expuestas, el licitador podrá proponer herramientas adicionales que cubran otros ámbitos de actuación y que mejoren la calidad y seguimiento del servicio. Será necesario especificar la modalidad de licenciamiento de dichas herramientas, capacidad de integración con las herramientas actuales, etc.

El acceso de los técnicos del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria a las diferentes herramientas será autorizado por la Dirección del Servicio. El modo de acceso de este personal será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las peticiones 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.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 15/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 15 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

3. EQUIPO DE TRABAJO: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La estructuración del personal del proyecto se organizará en forma de equipos de trabajo. Se definirán varios equipos de trabajo de manera que, en la medida de lo posible, puedan asignarse historias de usuario de áreas independientes a cada equipo.

El objetivo de la estructura en grupos será maximizar el avance del proyecto, incrementando el paralelismo de los desarrollos, pero teniendo en cuenta no llegar al límite máximo de simultaneidad de trabajos, que será el momento estimado en que incrementar el número de equipos no produzca mejoras significativas en dicho avance.

Para evitar alcanzar dicho límite, se propone un modelo de equipos de trabajo flexible en el tiempo. De esta forma, se permitirá ajustar el número de equipos dependiendo de la situación del proyecto, así como la composición de estos.

Sin embargo, esta estructura flexible tendrá que ser claramente definida en cada iteración, en la que se fijará mediante la orden de trabajo correspondiente el equipo que realizará los trabajos, y en caso de haber cambios respecto a los grupos establecidos con anterioridad, estos se acordarán de forma previa con la empresa adjudicataria. En concreto, los cambios en la reorganización entre grupos ya existentes se harán con carácter inmediato, mientras que en cambios que impliquen incorporación de nuevo personal al proyecto se comunicarán previamente a la empresa con la antelación que esta haya estipulado en su oferta respecto a la gestión de la capacidad.

Así mismo, **y puesto que no todas las líneas de servicio se activarán desde el arranque del contrato**, las personas se irán incorporando al equipo de trabajo de manera gradual. Para poder estimar esta planificación de incorporaciones, a modo orientativo, en el apartado 0. Plan de Proyecto se incluye un cronograma estimado de arranque de los servicios de evolución y soporte de las distintas soluciones.

Debe existir una organización específica prevista para la prestación del servicio en la que cada función quede perfectamente identificada y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento. Se establecen las siguientes figuras:

- Dirección del Servicio
- Directores/Gestores de proyecto de proyecto
- Gestor del Servicio
- Equipo de trabajo

3.0 Dirección del Servicio

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

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el servicio.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el equipo de trabajo a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Estudiar y aprobar los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y evaluar su cumplimiento.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas del equipo de trabajo 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.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 16/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 16 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto. A estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

3.1 Director de proyecto

Es aportado por la Agencia Digital de Andalucía. Son personas que dependen de la Dirección del Servicio a las que este delega la mayoría de sus competencias en el ámbito de proyectos concretos. Sus funciones y responsabilidades análogas a la de la Dirección del Servicio, pero referidas al ámbito de un proyecto concreto.

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

3.2 Gestor del Servicio

Es aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos que se le encarguen. Además, tendrá como objetivos específicos los siguientes:

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

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 17/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 17 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Proponer personal a incorporar al proyecto, así como realizar las sustituciones de personal acordadas.
- Recepción de órdenes de trabajo, así como asegurar la supervisión y cumplimiento del contenido comprometido en las mismas en cuanto a trabajos a realizar, plazos, equipo responsable y condiciones de aceptación establecidos.

3.3 Gestor de proyecto (PMO)

El aportado por la empresa adjudicataria. Es un perfil propio del lote 5, con competencias análogas a las del director de proyecto, y ejercerán dichas competencias en proyectos concretos de cualquiera de los otros lotes.

3.4 Equipo de trabajo

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por cuanto personal de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos en función del lote al que se licite y según la planificación que se fije. No es objeto del presente documento fijar el número concreto (ni fijo a lo largo del tiempo) de recursos por perfil profesional que compondrán el equipo de trabajo, sino disponer de los recursos suficientes, en cuanto a cantidad y calidad de estos, para garantizar que los trabajos son realizados en tiempo y forma con la máxima calidad posible, así como el fijar las características, conocimientos, habilidades y responsabilidades que deben reunir dichos recursos.

No obstante, en orden a asegurar una capacidad base o mínima de prestación de los servicios, para cada lote se indicará la dedicación mínima de horas requerida para cada perfil. El reparto de horas de estos perfiles por tareas se realizará en base a los trabajos a desarrollar para el cumplimiento de este Pliego y a criterio de la Dirección del Servicio.

El horario de prestación del servicio se define con carácter general en el apartado 10.3.

4. PLAN DE PROYECTO

Se establecerá un Plan de Proyecto que marcará las grandes fases del servicio a prestar, no siendo de aplicación una planificación y seguimiento tradicionales debido a la naturaleza de los servicios a prestar y a que se trata de una prestación bajo una demanda variable por parte de la Agencia. Por 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.

Los servicios de evolución y soporte de las diferentes soluciones objeto de este contrato, tendrán un momento diferente de arranque, dependiendo fundamentalmente de la transición ordenada con la prestación de servicios actuales que se estén llevando a cabo para esas soluciones en contratos actualmente en curso. A continuación, se incluye un **cronograma estimado de la previsión de arranque** de los servicios (condicionado por el inicio del presente contrato):

| | | 2022 | | | 2023 | | | | | | | | | | | | 2024 | | | | | |
|---|--|------|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|---|--|
| | | S | O | N | D | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | E | F | M | A | |
| Lote 1: Evolución y soporte de la plataforma de @firma de identificación y firma electrónica y autoridad de sellado de tiempo (TSA) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lote 2: Telematización de procedimientos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lote 3 | Servicios de consultoría y análisis de negocio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Servicios de soporte en la atención | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Servicios de evolución y soporte de Inform@ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Servicios de evolución y soporte de VEAJA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 18/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 18 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

servicios definidos en el presente pliego, sobre los diferentes proyectos a gestionar, pudiendo algunos servicios prestarse de forma limitada.

El licitador deberá especificar en su propuesta el plazo máximo en el que los perfiles profesionales propuestos deberán empezar a prestar todos los servicios definidos, es decir, el plazo en el que se podrán empezar a demandar todos los servicios que el adjudicatario ha propuesto. Este plazo marca por tanto el tiempo máximo de "adquisición" completa de los diferentes proyectos de los que el equipo de trabajo se hará cargo, es decir, el momento en el que cada miembro del equipo de trabajo es completamente autónomo y autosuficiente con respecto a los proyectos que tiene asignados y a las tareas que deberá desempeñar con respecto a cada uno de ellos, circunstancias que el licitador deberá tener en cuenta a la hora de fijar este "plazo de adquisición".

- **Fase 3: Prestación.** Corresponde al periodo durante el cual todos los servicios ofertados estarán plenamente disponibles y podrán ser demandados sin limitación alguna al adjudicatario. Esta fase cubrirá por lo tanto la mayor parte del plazo de ejecución del contrato, y durante la misma se seguirá el modelo de gestión del servicio, gestión de la demanda, tarificación y facturación que se especificará de forma detallada en el Programa de Trabajo, que se realizará en el primer mes desde la fecha de formalización del contrato.
- **Fase 4: Devolución.** Es la última fase del proyecto y podrá solaparse total o parcialmente con la fase de prestación. Durante este periodo de tiempo se llevarán a cabo todas las tareas necesarias para la devolución ordenada del servicio y se realizarán todas las "transferencias de conocimiento" entre los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario y los técnicos de la ADA, o -en su caso- el equipo de trabajo de un nuevo adjudicatario encargado de prestar los mismos servicios.

El objetivo último de esta fase es garantizar una transición completa, ordenada y gradual hacia una situación en la que los servicios que haya venido prestando el adjudicatario puedan ser asumidos por un nuevo prestatario. Por tanto, el licitador deberá incluir en su propuesta un plan de reversión del servicio detallado, especificando costes, dedicaciones, responsabilidades, tareas, métodos y herramientas que se utilizarán para garantizar este objetivo sin que ello impacte sobre la ejecución de los trabajos, su calidad o el nivel de servicio acordado.

Se trata de una fase facturable a la Agencia Digital de Andalucía de acuerdo con lo especificado en la propuesta técnica del licitador (en cuanto dedicaciones por perfiles, tarifas aplicables, duración, etc.) que será certificada una vez la Dirección del Servicio haya dado su visto bueno sobre la realización completa de los trabajos de devolución.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 20/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 20 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

5. PETICIONES DE SERVICIO

Todos los servicios que se demandan en este pliego se pueden dividir en las siguientes categorías:

- Servicios que necesitan aprobación previa: suelen ser servicios bajo demanda, que se solicitan expresamente cuando son necesarios, y necesitan una aprobación previa por parte de la Dirección del Servicio para su inicio. Dentro de esta categoría entran por ejemplo los trabajos de evolución de aplicaciones, consultoría, análisis o formación. Se facturan en base a órdenes de trabajo completadas o hitos completados dentro de una orden de trabajo.
- Servicios que no necesitan aprobación previa: se prestan durante toda la duración del contrato, normalmente a partir de tickets registrados en las herramientas de soporte como NAOS. NO necesitan una aprobación previa por parte de la Dirección del Servicio para su inicio. Dentro de esta categoría se encajan los servicios de soporte (resolución de incidencias, consultas y peticiones), los servicios de gestión/dirección de proyectos (lote 5) y también los correctivos que sean necesarios para solucionar errores en las aplicaciones cuyo origen sea imputable al adjudicatario. Se facturan en base a horas incurridas en cada periodo de facturación (salvo los correctivos, que no tendrán coste para la Agencia).

La petición de servicio bajo demanda se gestionará, de manera general, bajo un modelo de servicio en base a órdenes de trabajo (OT). **El flujo general de las órdenes de trabajo será:**

1. A **petición de la Dirección del Servicio** o a iniciativa propia para satisfacer las condiciones del pliego de prescripciones técnicas, el adjudicatario propondrá órdenes de trabajo que incluirán una descripción suficiente de las mismas, el plazo propuesto de ejecución, el importe estimado, y el desglose de horas por perfiles.
2. La ejecución de las órdenes de trabajo comenzará con la **aprobación de la propuesta por parte de la Dirección del Servicio**.
3. Durante la **ejecución de la orden de trabajo**, el adjudicatario imputará las horas del equipo de proyecto dedicadas a la resolución de la Orden de Trabajo (que podrá estar desglosada en diferentes subáreas) conforme a las tarifas por perfil.
4. Durante la ejecución de una orden de trabajo, la Dirección del Servicio podrá cancelarla, facturándose los trabajos realizados hasta ese momento.
5. A la finalización de los trabajos, el adjudicatario propondrá el **cierre de la orden de trabajo**, con indicación de los productos resultantes y el importe final a facturar. En caso de que el importe final exceda del importe inicialmente estimado, el adjudicatario deberá **justificar la desviación**, y en caso de que esta justificación no resulte suficiente para la dirección de proyecto esta desviación será asumida por el adjudicatario. Una vez aprobado su cierre por la Dirección del Servicio, la orden de trabajo podrá ser facturada.

La estimación de esfuerzo debe incluir todas las tareas necesarias para la resolución de la OT. A título informativo, y sin ánimo de ser exhaustivo:

- Asistir a reuniones, dado el caso, con las personas usuarias expertas y demás personas interlocutoras designadas por la Dirección del Servicio, para recoger los requisitos con el detalle necesario para su implementación en los sistemas. Para realizar esta tarea puede ser necesario el desplazamiento a las instalaciones donde se encuentren estas personas usuarias.
- Redacción de los documentos de especificación funcional de los evolutivos que conformen la orden de trabajo para su validación con las personas usuarias.
- Participar en la validación de las especificaciones funcionales, realizando aclaraciones, resolviendo dudas y ajustando la funcionalidad a las anotaciones que se realicen por parte de las personas usuarias o la Dirección del Proyecto.
- Implementar los desarrollos aprobados realizando las modificaciones software, migraciones de datos, labores de configuración y pruebas unitarias necesarias.
- Empaquetado y documentación de entrega de la Orden de Trabajo tras su ejecución.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 21/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 21 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Prestar soporte a los equipos de testing y soporte de la Agencia durante la realización de pruebas de las modificaciones realizadas.
- Realizar cuantas re-entregas fueran necesarias para subsanar los errores en la instalación y defectos en los compromisos acordados en la orden de trabajo, que pudieran surgir durante la ejecución de las pruebas que se realicen en la fase de implantación, hasta la aceptación de la entrega por parte de la Dirección del Proyecto.
- Actualizar la documentación del sistema y proporcionar la formación necesaria sobre los evolutivos a los miembros del equipo de soporte.
- Mantener actualizada la herramienta de gestión de proyectos que determine la Dirección del Proyecto, con el fin de realizar el seguimiento de la actividad y extracción de estadísticas.

La petición de servicio que no necesita aprobación previa se gestionará también bajo un modelo de servicio en base a órdenes de trabajo, aunque en este caso una misma orden una vez aprobada podría ser suficiente para todo el periodo de facturación, incluso para toda la duración del contrato, en base a línea base acordada. Estas órdenes de trabajo serán llamadas órdenes de trabajo de tracto sucesivo.

6. METODOLOGÍA DE TRABAJO

6.0 Principios metodológicos aplicables

En los últimos años se ha incrementado el número de grandes organismos y empresas que utilizan las metodologías denominadas “ágiles” para el desarrollo de proyectos software. Estas metodologías fomentan varios principios (recogidos fundamentalmente en el llamado Manifiesto Ágil), que son el fomento de colaboración entre el personal del proyecto, la valoración del software funcional por encima de otros productos generados, la colaboración activa con el cliente y la flexibilidad en cuanto a la respuesta al cambio.

Dada las características y circunstancias del proyecto a realizar y vistas experiencias pasadas en la aplicación de otras metodologías existentes, se estima adecuada **la aplicación de una metodología ágil** en el presente servicio. En concreto, una de las más extendidas metodologías ágiles, denominada SCRUM, ampliamente extendida en importantes empresas de la industria del software desde los años 90, será tomada como base metodológica para el desarrollo a realizar en este proyecto.

La Dirección del Servicio podrá redefinir de forma motivada los parámetros establecidos en la metodología, así como establecer personal propio que revise y asesore en el procedimiento de desarrollo del proyecto, **teniendo este personal permiso de acceso a las instalaciones de la empresa para la supervisión de las actividades y prácticas aplicadas.**

Se seguirá un modelo de desarrollo iterativo e incremental. El desarrollo incremental implica que al final de cada iteración se dispone de una parte de producto operativa, que se puede inspeccionar y evaluar. Los ciclos de desarrollo se dividen en iteraciones de duración fija según lo establecido en el apartado 5 de este pliego.

Se establecerá una organización mediante equipos de trabajo definidos en función de la demanda para cada iteración. Cada equipo de trabajo realizará los trabajos asignados de forma autoorganizada, asumiendo los principios y valores ágiles comentados, así como aplicando las actividades y prácticas ágiles.

6.1 Actividades

En este punto se establecerán unas actividades, sencillas y concisas, que deberán seguir los equipos de trabajo.

A continuación, se proporciona una tabla resumen describiendo una serie de reuniones que realizará cada equipo de trabajo.

| Actividad | Objetivo | Periodicidad | Duración máxima |
|-----------------------|---|--------------------------|-----------------|
| Reunión de estimación | Estimar y, revisar en su caso, varias historias de usuario. | Cuando se acuerde por la | 90 minutos |

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 22/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 22 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| | | | |
|---------------------------------------|---|--|--|
| | | Dirección del Proyecto y la empresa adjudicataria. | |
| Reunión de planificación de iteración | Analizar y diseñar historias de usuario de la presente iteración, o revisarlos en caso de existir. | Al inicio de cada iteración. | 60 minutos análisis, 60 minutos diseño |
| Reunión de revisión de iteración | Realizar demostración a la Dirección del Proyecto de las funcionalidades reales desarrolladas (no se admiten presentaciones estáticas) | Al final de cada iteración. | 90 minutos |
| Reunión de retrospectiva de iteración | Proponer mejoras sobre las actividades y prácticas metodológicas, e identificar impedimentos, con objeto de realizar una mejora continua en los procesos. | Al final de cada iteración, a continuación de la reunión de revisión de iteración. | 90 minutos |
| Reunión diaria | Manifestar por parte de cada miembro de equipo la actividad realizada el día anterior, la prevista para el día presente y los impedimentos encontrados. | Diaria, a primera hora. | 15 minutos |

Además de las reuniones establecidas en la tabla anterior, para cada equipo de trabajo, la Dirección del Servicio podrá establecer una actividad consistente en reuniones de seguimiento general del proyecto a las que asistiría en principio un miembro designado de cada equipo de trabajo, además de poder ser requerida el Gestor del Servicio de la empresa adjudicataria. El objeto de esta actividad es el seguimiento de las tareas realizadas y previstas en la iteración, coordinación entre equipos de trabajo, y realización de previsiones de gestión de la capacidad.

6.2 Prácticas

A continuación, se describen, de forma resumida por áreas de aplicación, diversas prácticas a seguir por el personal del proyecto. Dichas prácticas habrán de seguirse de forma acorde a las directivas y recomendaciones, según el caso, marcadas por la Dirección del Servicio.

- Desarrollo:
 - Utilización de patrones de diseño de software. Esto permite establecer un vocabulario común en cuanto a la arquitectura de la aplicación y facilita la solución de problemas común mediante soluciones estándares.
 - Aplicación de principios y directrices de usabilidad y accesibilidad. Se tendrán en cuenta para la usabilidad específicamente la utilización de tecnologías de dinamización de contenidos web (AJAX, Javascript, etc.). En cuanto a la mejora de la accesibilidad prestará especial atención a las normas dictadas por la Comisión Europea (la Directiva (UE)2016/2102 (Web Accessibility Directive) sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, a WAI del W3C, así como otras recomendaciones publicadas.
 - Refactorización de código. Esta es una práctica propia de los procesos incrementales ya que el código se va mejorando en las sucesivas entregas de producto y adaptándose a los requisitos crecientes que se van incorporando al proyecto.
 - Aplicación principios de diseño y desarrollo con objeto de mejorar la eficacia en el proceso de desarrollo, como son el criterio de simplicidad (KISS) y de desarrollo estricto por prioridad de funcionalidades necesarias antes de hacer otras funcionalidades previstas (YAGNI).
 - Utilización de herramientas de gestión y construcción de proyectos, así como para la gestión de dependencias. En concreto, se establece Maven de Apache de forma preferente como herramienta a usar para ello, a falta de incluir y utilizar todas aquellas herramientas de gestión y construcción de proyectos que sean establecidas para todos los proyectos que se desarrollen en la Agencia Digital de Andalucía
 - **Utilización de metodología de integración continua, de forma que se consoliden (compilando y ejecutando test automatizados) frecuentemente el código desarrollado con objetivo de**

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 23/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 23 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

detectar fallos cuanto antes. A este respecto, se seguirán las directrices que den los responsables de definir la estrategia DevOpsSec de la Agencia Digital de Andalucía.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 24/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 24 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Como medio para garantizar la calidad del servicio suministrado, se establecerá un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlo. Este Acuerdo de Nivel de Servicio podrá evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad de servicio efectivamente suministrado. Los recursos tanto humanos como de otra índole disponibles para servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar el Acuerdo de Nivel de Servicio vigente en cada momento.

El Acuerdo de Nivel de Servicio se basará en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad de servicio real suministrado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

La medición de los indicadores del ANS definidos se llevará a cabo mediante la programación de las herramientas de gestión que se utilicen y que aportarán informes automatizados con la periodicidad que se determine, si bien la medición de dichos indicadores del ANS no estará condicionada a la disponibilidad de estos informes. En los casos en los que las herramientas de gestión no proporcionen informes automatizados, éstos se obtendrán basándose en la información almacenada en los diferentes sistemas. Las empresas licitadoras deberán presentar en sus ofertas una propuesta de herramientas para el seguimiento de los indicadores del ANS.

Tras la firma del contrato, la empresa adjudicataria deberá poner en marcha el servicio dentro del plazo máximo comprometido en su oferta. A partir de ese momento, el adjudicatario deberá responder con eficacia en los servicios que se soliciten. Como máximo a los 30 días tras la puesta en marcha de la fase de prestación del servicio, empezará a medirse el cumplimiento del correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio inicial comprometido la oferta y a aplicarse las penalizaciones indicadas en el PCAP.

El citado Acuerdo de Nivel de Servicio inicial podrá completarse y perfeccionarse (por ejemplo, añadiéndose nuevos parámetros de servicio, mejorándose los valores objetivo inicialmente comprometidos, etc.), a medida que la empresa adjudicataria adquiera un mayor conocimiento y experiencia en el entorno y contenido del proyecto, de modo que tras la puesta en marcha del servicio y en el menor plazo posible, la compañía adjudicataria deberá llevar a cabo las tareas que sean necesarias para la completa definición y posterior seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio revisado, incluyendo la realización de las siguientes tareas:

- Evaluación del servicio prestado y propuesta de mejoras al mismo.
- Diseño del nuevo servicio y definición del ANS mejorado (nuevos elementos de servicio, nuevos valores objetivos mejorados para los citados elementos, procedimientos para la medición y seguimiento de dichos elementos, informes de seguimiento del ANS, tratamiento de desviaciones, etc.).

Una vez aprobado por la Agencia Digital de Andalucía, el diseño del servicio y del correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio, se iniciará el seguimiento del grado de cumplimiento de este, que se prolongará durante toda la duración del contrato.

La experiencia adquirida por el adjudicatario durante la provisión del servicio deberá permitir seguir introduciendo mejoras en la provisión del mismo, que se traducirán en una evolución del ANS hacia valores objetivos más ambiciosos, introducción de nuevos elementos de servicio, etc.

Con carácter general, el adjudicatario asumirá los procedimientos y herramientas que la Agencia Digital de Andalucía determine y, en su caso proporcione, para el adecuado desarrollo y seguimiento de los trabajos objeto del presente pliego, incluyendo los relacionados con la definición y seguimiento del ANS, debiendo el adjudicatario entregar y mantener actualizado en todo momento la correspondiente documentación.

A continuación, se describe una serie de definiciones que afectarán a los indicadores que medirán la calidad del ANS.

- **Incidencia:** Suceso que no forma parte del funcionamiento estándar del servicio y que causa, o pueda causar una interrupción o una reducción de la calidad del mismo.
- **Criticidad:** Con carácter general se define la prioridad de incidencias y peticiones en función del impacto en el servicio y la urgencia.
 - **Incidencia crítica:** Incidencia que provoca una interrupción o disfunción en los servicios del sistema requiriendo una resolución inmediata.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 25/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 25 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Incidencia urgente: Incidencia que provoca una interrupción o disfunción en los servicios del sistema que, a pesar de no provocar una completa inoperatividad en alguna funcionalidad del sistema, requiere de una resolución preferente.
- Incidencia ordinaria: Incidencia que provoca una disfunción en los servicios del sistema y que no quedan englobadas en los tipos de incidencias anteriores.
- Tiempo de respuesta: Tiempo que se tarda en atender una incidencia/petición, desde que es notificada por el usuario solicitante hasta que es atendida por primera vez.
- Tiempo de resolución: Tiempo que se tarda en resolver una incidencia/petición, desde que es atendida por el equipo de trabajo hasta que es resuelta por éste. En caso de que no sea el responsable de su resolución, se considerará hasta la asignación al equipo responsable de su resolución. Si la incidencia/petición pasara varias veces por el equipo de trabajo, se considera la suma de los diferentes tiempos parciales
- Error: Incidencia, disfunción, falta de capacidad, fallo, discrepancia o carencia en el proceso correctivo o evolutivo de incidencias y/o peticiones del sistema de acuerdo con los requerimientos previamente acordados y aprobados por la Agencia Digital de Andalucía:
 - Error bloqueante: Todo error que impida la puesta en producción de una funcionalidad del sistema o bien provoque una interrupción del servicio en producción.
 - Error no bloqueante: Todo error que no impida la puesta en producción de la funcionalidad del sistema ni provoque interrupción del servicio en producción.

7.0 Indicadores de servicio

Se definen los siguientes indicadores, que serán aplicables de manera general durante la ejecución de cada uno de los lotes.

- **Plazo de arranque:** Plazo para el comienzo de los trabajos objeto de la presente contratación. Comienza a contabilizarse desde la fecha de comunicación de la adjudicación y se considerará finalizado cuando se hayan concluido todas las actividades preparatorias para poder iniciar la prestación del servicio a las que el adjudicatario se comprometiera en su oferta, y la Dirección del Servicio así lo certifique.
- **Plazo de adquisición:** Plazo para que cada uno de los técnicos ofertados dentro del equipo de trabajo inicial puedan empezar a prestar cada uno de los servicios definidos en la oferta y se les pueda demandar todos los servicios que deberá prestar de acuerdo con su perfil profesional.

Se trata pues de un plazo aplicable sólo a los miembros del equipo de trabajo inicial que se incorporará al proyecto, no a posteriores incorporaciones por adición o sustitución de técnicos, que se registrarán por los plazos indicados posteriormente.

Comenzará a contabilizarse desde la fecha de comunicación de la adjudicación, finalizando en el momento en que el recurso haya realizado la “adquisición” completa de los diferentes proyectos de los que se hará cargo y comience a recibir peticiones de servicio por indicación de la Dirección del Servicio.

- **Preaviso de baja en el equipo de trabajo:** Es la antelación con la que el adjudicatario debe preavisar a la Agencia Digital de Andalucía, 7 días naturales mínimo, de que se va a producir la salida de un componente del equipo de trabajo, bien por causas motivadas por la empresa adjudicataria o por el propio técnico miembro del equipo de trabajo. Comenzará a contar desde la fecha en la que se produce el aviso formal a la Agencia Digital de Andalucía hasta la fecha en la que el técnico sale del equipo de trabajo, existiendo por lo tanto un valor independiente para cada posible sustitución/técnico.

A efectos de medición del nivel de servicio, en cada periodo de seguimiento se contabilizarán solo aquellas salidas (o bajas) que se hayan cerrado, no las que aun estén en curso, es decir aquellas en las que la baja del técnico saliente se haya producido de forma efectiva dentro del periodo.

- **Plazo de sustitución de técnico a petición del adjudicatario.** Relacionado con el indicador anterior, es el plazo necesario para que se produzca la sustitución de un miembro del equipo de trabajo en todos aquellos casos en los que dicha sustitución no haya sido solicitada por la Agencia Digital de Andalucía. Hay que tener en cuenta que una baja en el equipo de trabajo (que debe ser siempre preavisada, en cualquier caso) irá

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 26/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 26 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

seguida habitualmente de una sustitución del técnico saliente por otro de igual perfil, categoría y aptitud. No obstante, también podría no producirse dicha sustitución si las circunstancias particulares del proyecto en ese momento así lo aconsejan y la Dirección del Servicio así lo decide (lo cual no exime al adjudicatario de preavisar las salidas del equipo de trabajo), no se aplicando en esos casos este indicador.

Comienza a contabilizarse en el momento en que se identifica la necesidad de la sustitución, marcando este hecho la comunicación formal o la reunión en la que el adjudicatario pone de manifiesto la situación (es necesario sustituir a un miembro del equipo por otro) y se compromete (por escrito en caso de sólo mediar comunicación y no reunión, o en el acta de la propia reunión en otro caso) con el plan de transición y transferencia de conocimiento que se defina para la contabilizarse cuando el nuevo técnico entrante se incorpora de forma efectiva al equipo de trabajo y puede recibir y ejecutar peticiones de servicio.

A efectos de medición del nivel de servicio, en cada periodo de seguimiento se contabilizarán sólo aquellas sustituciones que se hayan cerrado, no las que aun estén en curso, es decir aquellas en las que la incorporación del técnico entrante se haya producido de forma efectiva dentro del periodo. Las que aún estén en curso se contabilizarán en el siguiente periodo, salvo que a la fecha de finalización del contrato existiesen sustituciones sin cerrar; en este caso el valor de este indicador se contabilizará como si la sustitución se hubiese producido en la fecha de finalización.

- **Plazo de sustitución a petición de la Dirección del Servicio por parte de la Agencia.** Es el plazo necesario para que se produzca la sustitución de un miembro del equipo de trabajo en todos aquellos casos en los que dicha sustitución haya sido solicitada por la Agencia a través del Gestor del Servicio.

Comienza a contabilizarse en el momento en que se identifica la necesidad de la sustitución, marcando de hecho la comunicación formal o la reunión en la que la Agencia pone de manifiesto la situación (es necesario sustituir a un miembro del equipo por otro). Termina de contabilizarse cuando el nuevo técnico entrante se incorpora de forma efectiva al equipo de trabajo y puede recibir y ejecutar peticiones de servicio.

A efectos de medición del nivel de servicio, en cada periodo de seguimiento se contabilizarán sólo aquellas sustituciones que se hayan cerrado, no las que aun estén en curso, es decir aquellas en las que la incorporación del técnico entrante se haya producido de forma efectiva dentro del periodo. Las que aún estén en curso se contabilizarán en el siguiente periodo, salvo que a la fecha de finalización del contrato existiesen sustituciones sin cerrar, el valor de este indicador se contabilizará como si la sustitución se hubiese producido en la fecha de finalización.

- **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 Agencia 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,...).

A efectos de su computo, 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 temporalmente para un periodo prefijado y acordado.

Se contabilizará cada sustitución anualmente desde la fecha de adjudicación del contrato. Cada 12 meses se inicializa el contador. Sólo se contabilizarán para este indicador los siguientes perfiles: Gestor de Servicios, Gestor de Proyecto, Consultor, Analista funcional, Analista programador, Gestor/Técnico de calidad, Arquitecto de soluciones.

- **Plazo de incorporación de recursos adicionales:** Si durante la ejecución del contrato, y debido a la evolución de la carga de trabajo del servicio, se considera necesaria la incorporación de algún(os) recurso(s) adicional(es) al equipo de trabajo consolidado, la Agencia, a través de la Dirección del Servicio podrá solicitar dicha incorporación al adjudicatario (de entre los perfiles profesionales disponibles, y con los conocimientos y aptitudes requeridos previamente definidos en la solvencia técnica) durante el periodo de tiempo acordado por ambas partes.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 27/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 27 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

Este plazo comienza a contabilizarse en el momento en que se identifica tal necesidad, marcando este hecho la comunicación formal o la reunión en la que la Agencia pone de manifiesto la situación (es necesario incorporar un nuevo miembro al equipo de trabajo). El plazo termina de contabilizarse cuando el nuevo técnico entrante se incorpora de forma efectiva al equipo de trabajo y puede recibir y ejecutar peticiones de servicio.

Por lo tanto, el valor de este indicador establece el plazo de preaviso requerido por el adjudicatario para incorporar recursos adicionales.

- **Plazo de salida de los recursos:** Análogo al indicador anterior, pero en la situación contraria: mide el plazo de tiempo necesario para que un técnico del equipo de trabajo que haya sido incorporado al mismo de forma adicional al equipo inicialmente consolidado salga del mismo debido a que las cargas de trabajo habidas en el proyecto hayan disminuido y por tanto la necesidad que motivó su incorporación haya dejado de existir.

Comienza a contabilizarse en el momento en que se identifica tal necesidad, marcando este hecho la comunicación formal o la reunión en la que la Agencia Digital de Andalucía pone de manifiesto la situación (es necesaria la salida de un miembro al equipo de trabajo sin que ello produzca la sustitución de este por otro equivalente). Termina de contabilizarse en el momento en que se produce la salida real del técnico del equipo de trabajo.

Por tanto, el valor de este indicador establece el plazo de preaviso requerido por el adjudicatario para cesar a un recurso dentro del equipo y por tanto efectuar su salida del proyecto.

De manera adicional, para cada lote, se especificarán los indicadores particulares de servicio que deberán formar parte del ANS propuesto, indicando el valor objetivo y el % de cumplimiento de cada uno de ellos.

7.1 Objetivo de cumplimiento

A continuación, para cada uno de los indicadores definidos en el apartado anterior se establece un objetivo de cumplimiento, con la forma de un umbral o valor máximo expresado en la métrica o unidad de medida correspondiente. Se considerará que el nivel de servicio acordado se está cumpliendo si el adjudicatario no supera estos umbrales máximos. En caso contrario, se incurrirá en las penalizaciones establecidas en el apartado siguiente:

| Indicador | METRICA (unidad de medida) | OBJETIVO (Umbral Máximo permitido) |
|--|----------------------------|------------------------------------|
| Plazo de arranque | Días naturales | <= 10 |
| Plazo de adquisición | Días naturales | <= 30 |
| Preaviso de baja en el equipo de trabajo | Días naturales | >= 7 |
| Plazo de sustitución a petición del adjudicatario | Días naturales | <= 15 |
| Plazo de sustitución a petición de la Dirección del Servicio | Días naturales | <= 15 |
| Número de sustituciones | Cardinal (nº veces) | <= 5 |
| Plazo de incorporación de recursos adicionales | Días naturales | <= 30 |
| Plazo de salida de técnicos | Días naturales | <= 15 |

8. ORGANIZACIÓN POR LOTES Y TRABAJOS A REALIZAR

En el documento ANEXO SISTEMAS ACTUALES se ofrecen descripciones de los sistemas de información existentes actualmente y que cuya evolución, soporte, etc. son objeto de este pliego en algunos de sus lotes.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 28/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 28 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

8.0 LOTE 1. SERVICIO DE EVOLUCIÓN Y SOPORTE DE LAS PLATAFORMAS DE @FIRMA DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA Y AUTORIDAD DE SELLADO DE TIEMPO (TSA)

Este lote se refiere a los trabajos de evolución y soporte de las siguientes soluciones:

- Plataforma @Firma de Identificación y Firma Electrónica.
- Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA).

8.0.0 Descripción de los trabajos a realizar

Atendiendo a la clasificación de las diferentes tipologías de trabajos a realizar descrita en el apartado 2.0 se concreta a continuación la descripción de los trabajos requeridos para este Lote 1.

➤ COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

- El objetivo global de este servicio es realizar un seguimiento integral de los trabajos realizados por los diferentes servicios establecidos en este lote, coordinando los diferentes equipos, velando por el cumplimiento de las tareas asignadas y planificadas, y en definitiva controlando globalmente los proyectos con el fin de garantizar la consecución de los objetivos estratégicos planteados en el alcance de este servicio.

➤ CONSULTORÍA Y ANÁLISIS DE NEGOCIO.

- Consultoría para la evolución de las soluciones @firma y TSA. Se requiere la conceptualización, análisis y diseño de soluciones evolucionadas para la mejora en la prestación de servicios de identificación, firma electrónica y sellado de tiempo. El licitador deberá incluir en la propuesta, sin tener un carácter vinculante, una primera aproximación conceptual de la evolución que se podría realizar sobre estos servicios. Para este planteamiento de evolución se tendrán en consideración las siguientes premisas o aspectos clave:
 - Garantizar el funcionamiento de forma eficaz y eficiente de los servicios de identificación y firma electrónica, con independencia de las características del dispositivo y de la configuración que utilice la persona que quiere identificarse o firmar electrónicamente.
 - Garantizar el funcionamiento de forma eficaz y eficiente de los servicios de sellado de tiempo.
 - Evolución y mantenimiento de la versión actual de "Autofirma" para adaptarla a las necesidades de la Junta de Andalucía, complementando funcionalidades de la versión del Ministerio como la firma masiva.
 - Incorporación de la posibilidad de firma biométrica.
 - Implantación de la firma en la nube mediante la implantación y, en su caso, evolución del componente "FIRE".
 - Evolución de los componentes que conforman el kit de integración para facilitar la integración de los servicios de identificación y firma electrónica con los diferentes sistemas de información.
 - Evolución y mantenimiento de la fachada de autenticación por tickets de forma que se pueda desplegar de forma desacoplada del núcleo de @firma.
- Adecuación normativa. Análisis y auditoría de adecuación de las plataformas y sistemas a la normativa vigente, en particular el Esquema Nacional de Interoperabilidad y las normas técnicas que lo desarrollan y el Esquema Nacional de Seguridad.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 29/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 29 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- **Gestión del cambio.** Realización de todas las actividades relacionadas con la adopción de nuevas soluciones o evolución de las soluciones existentes por parte de las personas usuarias, tanta ciudadanía, personal desarrollador o personal funcionario. Se consideran en este servicio, todas las labores de capacitación, incluyendo la dirigidas a desarrolladores e integradores de servicios y para responsables de los organismos usuarios. El número de asistentes a las diferentes actividades será determinado por la Dirección del Servicio. La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material que sea necesario para la ejecución de las actividades. El lugar y fecha de celebración de las actividades será fijado por la Dirección del Servicio en coordinación con la empresa adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria realizará el diseño, desarrollo e implantación de contenidos que se consideren necesarios, así como vídeos, "píldoras formativas" y en general cualquier material para la capacitación y difusión.
- **EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS ACTUALES:** Trabajos relacionados con el análisis, diseño, construcción e implementación de desarrollos evolutivos sobre los sistemas actuales objeto de este lote, que permitan la evolución hacia un nuevo sistema de información de administración digital de la Junta de Andalucía.
 - **Evolución tecnológica.** Análisis de situación actual en cuanto a arquitectura y actualización tecnológica de las plataformas y sistemas existentes, así como de rendimiento y tiempos de respuesta. Elaboración de propuestas de actuación para la evolución tecnológica, así como la ejecución de las tareas de diseño y desarrollo de aquellas propuestas de actuación que sean aprobadas por la Dirección de Servicio. Se evolucionará la fachada de autenticación por tickets a un modelo desacoplado de @firma. Se valorará la propuesta realizada conforme a lo especificado en el PCAP.
 - **Evolución de funcionalidades.** Análisis, diseño y desarrollo de evoluciones funcionales de las soluciones que sean solicitadas por la Dirección del Servicio.
 - **Evolución de las interconexiones entre los sistemas objeto de este lote y otras soluciones de administración electrónica.** El ecosistema actual de soluciones existentes para la administración electrónica implica la necesaria interconexión entre diferentes soluciones. La evolución permanente de los sistemas puede implicar que estas interconexiones dejen de funcionar correctamente. Se requiere la prestación de los servicios para la incorporación de las modificaciones necesarias y realización de las verificaciones oportunas para que las diferentes interconexiones con las soluciones, incluidas en el alcance de este lote, estén permanentemente sincronizadas y actualizadas, así como el desarrollo de nuevas integraciones que se consideren necesarias durante la ejecución de este contrato.
 - **Evolución en la documentación.** Realización de la evolución continua de toda la documentación, tanto desde un punto de vista técnico, como de cara a las personas usuarias, de cualquier evolución efectuada en las soluciones.
- **SOPORTE:** Trabajos relacionados con el aseguramiento del nivel de prestación de las soluciones actuales y las nuevas soluciones que se vayan incorporando al nuevo sistema de información de administración digital de la Junta de Andalucía durante toda la duración del contrato, con el objetivo de garantizar el impacto en la ciudadanía no se ve mermado en este proceso de evolución.
 - **Soporte en la atención.** Se realizarán las labores necesarias para la incorporación de las soluciones implantadas en la infraestructura de la Agencia Digital de Andalucía al Centro de Información y Servicios (CEIS). Desde este Centro se concentran y canalizarán las consultas y labores de atención a dudas, incidencias, problemas, etc. por parte de las personas usuarias de las diferentes soluciones, tanto de empleados públicos de la Administración de la Junta de Andalucía (usuarios gestores) como de la ciudadanía en general en los casos previstos (por ejemplo, atención a consultas referentes a las presentaciones telemáticas de sugerencias y reclamaciones, de consulta del estado de tramitación, etc.).

Siguiendo los niveles de atención en el CEIS, se definen:

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 30/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 30 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Nivel 1: Atención básica inmediata realizada por personal del Centro. La empresa adjudicataria realizará la formación necesaria al personal encargado de este nivel de atención. Asimismo, se elaborará también por su parte documentación de referencia donde se tipifiquen las consultas e incidencias más frecuentes, así como sus respuestas, guías de atención, etc.
- Nivel 2: Atención especializada realizada por personal del Centro, con los criterios y formación proporcionados por la empresa adjudicataria.
- Nivel 3: Atención por personas usuarias expertas funcionales de la aplicación, pertenecientes a la Agencia.
- Nivel 4: Atención por responsables tecnológicos de las aplicaciones y sistemas, realizada por la empresa adjudicataria.
- Nivel 5: Atención por responsables de alto nivel de la Agencia.

La atención se realizará mediante las herramientas informáticas disponibles en el CEIS, pudiendo la empresa licitadora aportar otras herramientas adicionales complementarias que considere oportunas para la evolución en el modelo de atención.

- **Soporte en las integraciones.** Servicio técnico preciso para garantizar la correcta integración con las plataformas y sistemas de administración electrónica, de las herramientas y sistemas usuarios de los mismos en la Administración de la Junta de Andalucía atendiendo a las consultas e incidencias que surjan en esta materia inicialmente mediante la herramienta informática NAOS que al respecto aportará la Agencia Digital de Andalucía.
- **Soporte en las implantaciones.** Servicio técnico para garantizar el correcto funcionamiento de las implantaciones de las plataformas y sistemas de administración electrónica existentes en la Administración de la Junta de Andalucía y de su utilización por los sistemas de las Consejerías y entidades, atendiendo a las consultas e incidencias que surjan en esta materia inicialmente mediante la herramienta informática NAOS que al respecto aportará la Agencia Digital de Andalucía y que será utilizada por el personal TIC participante en proyectos de administración electrónica. Simplemente como información de interés, el número de incidencias atendidas durante el año 2021 fueron atendidas 436 incidencias.
- **Soporte en las actualizaciones.** Prestación del servicio técnico de apoyo a la actualización de versiones de las implantaciones de los componentes existentes, tanto a los centralizados en la Agencia Digital de Andalucía como a los existentes en las Consejerías y entidades. Se realizarán además aquellas actuaciones precisas para la actualización de la plataforma tecnológica base (servidores de aplicaciones, bases de datos, etc.) según los componentes tecnológicos de la plataforma de software base y sus versiones establecidas en la Agencia Digital de Andalucía. Se incluye en este servicio la actualización de las versiones de los componentes federados liberados por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, entre los que se encuentran la plataforma de autenticación y firma "@firma", la autoridad de sellado de tiempo (TSA), la plataforma de firma en la nube "FIRE" y el cliente de firma "autofirma". En el caso de la plataforma "@firma" la actualización de una versión requerirá la adaptación del componente "fachada de autenticación por tickets".
- **Soporte en el rendimiento.** Prestación del servicio técnico de análisis de rendimiento, configuración, "tuning", detección de problemas y "cuellos de botella" de implantaciones de los componentes.
- **Soporte en la configuración.** Realización de la configuración, administración, implantación y monitorización de alarmas, gestión de la configuración y otras actividades necesarias para la correcta operación de las plataformas tecnológicas desplegadas en la Agencia Digital de Andalucía en los entornos que estén disponibles (producción, pruebas y desarrollo). Se realizarán las gestiones de

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 31/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 31 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

alta de aplicaciones y sistemas de las Consejerías y entidades integrados con las plataformas, así como, en su caso, de usuarios finales y, en general, cualquier tarea de administración que requieran las plataformas y sistemas para su funcionamiento efectivo. El servicio descrito en este párrafo deberá prestarse en cualquier horario, tanto en días laborables como festivos. Será especialmente para este servicio donde deberán tenerse en cuenta las consideraciones especiales de disponibilidad fuera del horario general estándar del servicio descritas en el apartado 10.1 *Condiciones de prestación del servicio*.

- **Soporte en la administración.** En el caso de la plataforma @firma, se realizará la administración de la plataforma en particular en cuanto a la definición, importación, exportación, etc. de políticas de firma electrónica y de validación de certificados electrónicos, incorporación de nuevos prestadores y certificados electrónicos, “mapeo” de campos de los certificados, gestión de la caducidad de certificados electrónicos, importación periódica de las políticas de validación “default” proporcionadas por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, actualización de certificados de confianza, importación de cambios en las TSL, etc.
- **Soporte en contenidos.** Realización de la actualización tecnológica y administración de contenidos de las soluciones Plataforma @Firma de Identificación y Firma Electrónica y Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA) de la web de administración electrónica de la Junta de Andalucía, accesible en la dirección <http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>. La web de administración electrónica comprende funcionalidades específicas, como la zona de descargas privadas, que requieren de autenticación mediante certificado electrónico. También incorpora contenidos dinámicos, procedentes de la realización de consultas a bases de datos. Actualmente esta web está implantada mediante sistema Drupal.
- **Soporte en la gestión del roadmap de la solución.** Realización de las tareas necesarias para garantizar una adecuada gestión del roadmap de evolución de las soluciones y su comunicación con las partes interesadas. Entre estas tareas deberán realizarse al menos las siguientes:
 - Elaboración de una relación actualizada de las partes interesadas en las soluciones.
 - Elaboración de la documentación de versión donde se indique el contenido diferencial de la cada nueva versión que se libere.
 - Gestión de la relación con las partes implicadas en la liberación de versiones previas para pruebas finales.
 - Comunicación de la documentación de nueva versión a las partes interesadas.
 - Recopilación de las partes interesadas de requisitos de nuevas necesidades sobre las soluciones.
 - Elaboración de la documentación de la próxima versión donde se indique qué contenido se ha considerado incluir en la próxima versión, fecha estimada de liberación, incluyendo la relación de aquellos nuevos requisitos que, aun estando identificados, no estarán disponible para la próxima versión y sí lo estarán para versiones posteriores.
- **Soporte en la obtención de información.** Elaboración de información puntual a partir de datos que existan en las soluciones existentes (habitualmente informes o listados) que no pueda obtenerse directamente por las personas usuarias de los mismos. En particular, se obtendrán datos que permitan su incorporación a informes y memorias.
- **Soporte en el seguimiento.** Con una periodicidad en principio mensual se deberá generar un informe estadístico de seguimiento de aquellos indicadores que permitan conocer el grado de implantación y uso de los servicios de administración electrónica. Los indicadores que se incorporarán al informe se determinarán por la Dirección del Servicio y podrán ser ampliados en cualquier

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 32/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 32 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

momento durante la ejecución del proyecto con otros nuevos a propuesta de la Dirección del Servicio que en todo caso facilitará al adjudicatario el modo de acceso a la fuente de información que permita la explotación estadística del nuevo indicador. Asimismo, la Dirección del Servicio podrá modificar la frecuencia de generación de los informes, así como su contenido y requerir la generación de otros informes de utilidad en materia de administración electrónica.

- **Soporte a la seguridad:** Atención, análisis, soporte y resolución de incidencias relacionadas con la seguridad sobre los sistemas de información, servicios involucrados e infraestructura de soporte. Monitorización y supervisión de los niveles de seguridad de los Sistemas de Información, analizando tendencias, nuevos riesgos y vulnerabilidades y asesorando a la ADA en estos. Realización de auditorías de seguridad periódicas sobre los sistemas de información y exposición de resultados
 - **Soporte a la devolución:** Recepción y atención de acciones de transferencia del conocimiento a la empresa entrante y/o al equipo de calidad entrante. Sesiones explicativas sobre Sistemas de Información. Sesiones explicativas sobre el modelo de gestión de los servicios y flujos de trabajo existentes. Sesiones explicativas sobre la infraestructura de soporte de los Sistemas de Información. Actividades de soporte sobre peticiones de servicio a acometer por parte de la Empresa Entrante con soporte tutorizado.
 - **Soporte a la monitorización:** trabajos relacionados con el desarrollo de mecanismos de monitorización que permitan tener una visión general del funcionamiento de las aplicaciones más allá del típico "OK / KO", mediante la definición de métricas del funcionamiento de las mismas para su posterior análisis.
- **CALIDAD:** El objetivo de este servicio es reducir el riesgo de que los productos entregados lleguen con errores que provoquen su rechazo en el proceso de certificación de calidad y/ o a producción.
- Incluye la realización de pruebas automáticas de los desarrollos: funcionales (incluyendo pruebas de regresión), rendimiento, estrés, consumo de recursos, seguridad, accesibilidad. Preparación de las entregas. Asegurar que los entregables cumplen con los estándares de calidad definidos en este pliego o que marque el área responsable de los procesos de calidad de la Agencia de Andalucía.
- **EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Este servicio deberá definir acorde a las necesidades de la organización los principales indicadores de negocio que posteriormente darán la base para la construcción de cuadros de mando sobre las herramientas. Este servicio da soporte a las siguientes necesidades: Identificación y análisis de los principales indicadores. Construcción de un catálogo de indicadores. Definición de las necesidades de explotación para la construcción de cuadros de mandos. Desarrollo e implantación de cuadro de mandos.

8.0.1 Acuerdo de Nivel de Servicio

En este apartado se describen los indicadores de nivel de servicio específicos de este lote, que junto a los genéricos especificados en el apartado 7 deben conformar el ANS de este lote. De forma adicional, el licitador podrá incluir en su propuesta aquellos indicadores de servicio que considere convenientes para medir la calidad del servicio prestado.

| Código indicador | Descripción | Valor indicador objetivo (*) | % de cumplimiento objetivo |
|------------------|--|------------------------------|----------------------------|
| INS-01 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad alta | <= 4 horas | 90 |
| INS-02 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad media | <= 12 horas | 90 |
| INS-03 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad baja | <= 24 horas | 90 |
| INS-04 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad alta del sistema | <= 1 hora | 90 |

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 33/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 33 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| | | | |
|--------|---|---|----|
| INS-05 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad media del sistema | <= 4 horas | 90 |
| INS-06 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad baja del sistema | <= 8 horas | 90 |
| INS-07 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad alta del sistema | <= 4 horas | 90 |
| INS-08 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad media del sistema | <= 12 horas | 90 |
| INS-09 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad baja del sistema | <= 24 horas | 90 |
| INS-10 | Cumplimiento de plazos de entrega planificados para nuevas versiones y revisiones de las plataformas, sistemas y herramientas | Plazo acordado | 90 |
| INS-11 | Cumplimiento de plazo de entrega de presentación del roadmap por proyecto a la Dirección de proyecto en el plazo acordado (3 primeros días del trimestre) | Plazo acordado | 90 |
| INS-12 | Número de defectos graves encontrados asociados a la Orden de Trabajo | <=2 por cada n(**) puntos de esfuerzo en los que se ha estimado la Orden de Trabajo | 95 |
| INS-13 | Número de defectos leves encontrados asociados a la Orden de Trabajo | <=5 por cada n(**) puntos de esfuerzo en los que se ha estimado la Orden de Trabajo | 90 |

(*) Para aquellos indicadores en el que el valor objetivo está expresado en horas, se considerarán horas laborables, teniendo en cuenta el horario del servicio.

(**) El número de puntos de esfuerzo que debe identificarse para ambos indicadores, se acordaría en la fase inicial del proyecto.

8.0.2 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará formado por el número de personas suficientes para llevar la prestación de los servicios objeto de este lote, y será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos que se deriven durante la prestación del servicio. La dedicación mínima de horas por perfiles del equipo de trabajo se indica en el PCAP.

8.1 LOTE 2. IMPLANTACIÓN TELEMÁTICA DE TRÁMITES EN LA VENTANILLA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

El objeto de este lote es la implantación telemática de trámites y procedimientos administrativos en la Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía (VEAJA) existente en la infraestructura tecnológica de la Agencia Digital de Andalucía. Quedan fuera de este lote tanto el mantenimiento de esta infraestructura, así como el desarrollo de nuevo software de cualquier tipo de la propia Ventanilla Electrónica.

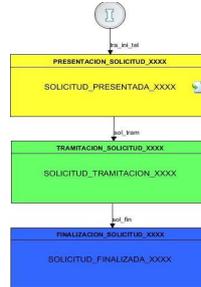
Los trámites y procedimientos a telematizar serán determinados por la Dirección del Servicio y le serán comunicados a la empresa adjudicataria a lo largo de la ejecución del contrato.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 34/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

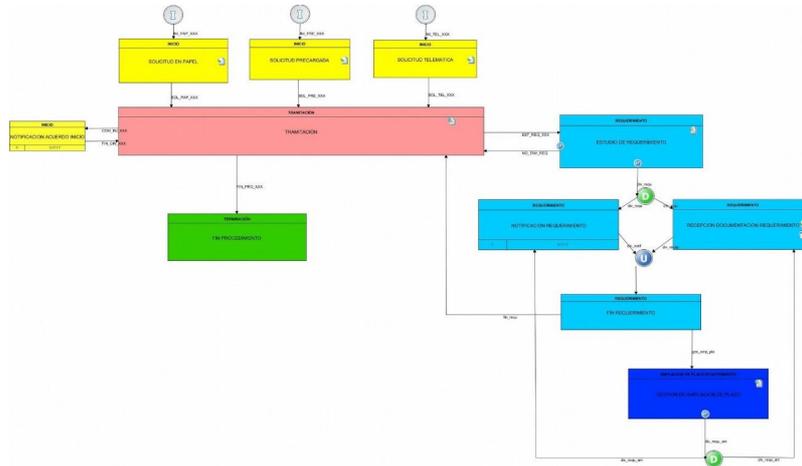
| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 34 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

La tipología de complejidad de los trámites y procedimientos a telematizar son las siguientes:

- Tipo I (sólo trámite de inicio):** En este caso se deberá realizar la implantación en la Ventanilla Electrónica únicamente del trámite de inicio con sus correspondientes formularios electrónicos, de forma que la ciudadanía pueda realizar la iniciación telemática del mismo a través de la Ventanilla y el empleado público puede recepcionarla en la Plataforma de Tramitación marcando el trámite como procesado.



- Tipo II (con trámite de inicio y subsanación):** En este caso se deberá realizar la implementación en la Ventanilla Electrónica del trámite de inicio con sus correspondientes formularios electrónicos, de forma que la ciudadanía pueda realizar la tramitación telemática del mismo a través de la Ventanilla y el empleado público pueda abrirla en la Plataforma de Tramitación marcando el trámite como procesado, así como la posibilidad de solicitar subsanaciones por parte del empleado público que puedan ser realizadas por la ciudadanía en la Ventanilla, llegando el contenido de las mismas al empleado público. Para la gestión de subsanaciones la Plataforma de Tramitación se integra con la herramienta Portafirmas y el sistema de notificaciones telemáticas Notific@. A continuación, se muestra un modelo tipo de tramitación de inicio y subsanación:



- Tipo III (con tramitación tipo completa):** Esta tipología se aplicará a trámites y procedimientos que se adapten a un flujo de tramitación básica tipo que se establezca por la Dirección del Servicio en función de las necesidades de los organismos y las prioridades. En este caso se deberá realizar la implantación en la Ventanilla Electrónica del trámite de inicio con sus correspondientes formularios electrónicos, de forma que la ciudadanía pueda realizar la tramitación telemática del mismo a través de la Ventanilla y el empleado público pueda abrirla en la Plataforma de Tramitación marcando el trámite como procesado, así como la posibilidad de solicitar subsanaciones por parte del empleado público que puedan ser realizadas por la ciudadanía en la Ventanilla, llegando el

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 35/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 35 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

procedimientos que se determinen por la Dirección del Servicio en la Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía.

8.1.0 Descripción de los trabajos a realizar

Atendiendo a la clasificación de las diferentes tipologías de trabajos a realizar descrita en el apartado 3.1 *Objeto del servicio*, se concreta a continuación la descripción de los trabajos requeridos para este Lote 2.

➤ COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

- El objetivo global de este servicio es realizar un seguimiento integral de los trabajos realizados por los diferentes servicios establecidos en este lote, coordinando los diferentes equipos, velando por el cumplimiento de las tareas asignadas y planificadas, y en definitiva controlando globalmente los proyectos con el fin de garantizar la consecución de los objetivos estratégicos planteados en el alcance de este servicio.

➤ CONSULTORÍA Y ANÁLISIS DE NEGOCIO.

- Definición de nuevas tipologías de trámites. Atendiendo a los requerimientos de implantación de trámites que realicen los organismos de la Administración de la Junta de Andalucía, se podrán identificar nuevas tipologías y complejidades en función del esquema de tramitación de los trámites a implantar. El adjudicatario realizará el análisis y diseño de estas nuevas tipologías y complejidades para su incorporación en VEAJA.

El licitador deberá incluir en su oferta, sin tener un carácter vinculante, un planteamiento de una nueva tipología de trámite a incorporar en VEAJA, justificando por qué propone esa tipología e indicando una descripción de análisis y diseño a alto nivel para su incorporación en VEAJA.

- Recogida de requisitos y análisis del trámite o procedimiento. El primer paso para realizar la implantación telemática es la toma de requisitos del trámite o procedimiento y su posterior análisis. Para ello se realizarán contactos que pueden incluir reuniones presenciales con personal del organismo de la Administración de la Junta de Andalucía responsable del trámite o procedimiento.

Por parte de la empresa adjudicataria se elaborará el documento de análisis del trámite que se validará por parte del organismo y la Dirección del Servicio, que contendrá al menos los siguientes puntos:

- Información detallada del procedimiento: Tipología, plazos, formularios, workflow, etc.
- Plan de trabajo detallado: Tareas, hitos, fechas de entrega, etc.
- Metodología de trabajo y protocolo de interlocución: Para el seguimiento de los trabajos entre el organismo y la Agencia Digital de Andalucía.

Para la realización de los trabajos se tendrá en consideración el principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes que se realicen a través de redes abiertas de telecomunicación, de acuerdo con el artículo 5.4 del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet). Para ello se considerará el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010, disponible en la siguiente dirección: <https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion>.

En particular, se cumplirá con lo establecido en el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento <Dominio Semántico del Proyecto w@ndA> (ISBN 84-688-7845-6).

Los contenidos y funcionalidades disponibles en Internet deberán verificar lo dispuesto en el artículo 5 y siguientes del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 38/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 38 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

➤ **SOPORTE:**

- Soporte en la gestión de cambios. Incorporar los cambios solicitados por la Dirección del Servicio en los trámites una vez puesto en producción y realizar las verificaciones oportunas.
- Soporte en la gestión de incidencias. Incorporar las correcciones de incidencias que sean necesarias en los trámites una vez puesto en producción y realizar las verificaciones oportunas.
- Soporte en la documentación de cambios e incidencias. Documentar, tanto desde un punto de vista técnico, como de cara a los usuarios, cualquier modificación efectuada en el sistema.
- Soporte en la elaboración de estadísticas. Elaborar estadísticas de utilización del trámite; en particular se deberán obtener los datos correspondientes a los indicadores determinados por la Dirección del Servicio, de modo que puedan utilizarse como fuente de un cuadro de mando.
- Soporte en la formación a CEIS y al equipo de soporte a la ciudadanía: Formación y asistencia para la incorporación de las aplicaciones y sistemas objeto de esta contratación al Centro de Información y Servicios (CEIS).
- Soporte al personal empleado público usuario. Las tareas para realizar en esta actividad serán las siguientes:
 - Atención a usuarios tramitadores: Resolver dudas y problemas a usuarios tramitadores de organismos que soliciten asistencia para la gestión de los trámites que dispone su organismo en la Ventanilla.
 - Atención a administradores delegados: Resolver dudas y problemas a administradores delegados de organismos que soliciten asistencia para la gestión de los trámites que dispone su organismo en la Ventanilla.

La empresa adjudicataria deberá realizar las labores necesarias para la incorporación del servicio de soporte al Centro de Información y Servicios (CEIS). Desde este Centro se concentran y canalizarán las consultas y labores de atención a dudas, incidencias, problemas, etc. por parte de los empleados públicos usuarios. En particular, siguiendo los niveles de atención en el CEIS, se definen:

- Nivel 1: Atención básica inmediata realizada por personal del Centro. La empresa adjudicataria de esta contratación realizará la formación necesaria al personal encargado de este nivel de atención. Asimismo, se elaborará también por su parte documentación de referencia donde se tipifiquen las consultas e incidencias más frecuentes, así como sus respuestas, guías de atención, etc.
- Nivel 2: Atención especializada realizada en principio por personal propio del Centro. La Dirección del Servicio podrá requerir a la empresa adjudicataria de esta contratación la asignación de personal para la prestación de soporte de este nivel, así como proporcionar la formación necesaria al personal del Centro.
- Nivel 3: Atención por personas usuarias expertas funcionales de la aplicación, pertenecientes a la Agencia.
- Nivel 4: Atención por responsables tecnológicos de las aplicaciones y sistemas, en concreto, realizada por la empresa adjudicataria de esta contratación. Se deberá disponer de recursos para la atención de las peticiones a través de la herramienta de gestión del Centro, generándose las órdenes de trabajo correspondientes.
- Nivel 5: Atención por responsables de alto nivel de la Agencia.

➤ **DESPLIEGUE DE TRÁMITES:**

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 39/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 39 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Configuración de los componentes. Las tareas para realizar en esta actividad serán las siguientes:
 - **Alta del organismo en los sistemas:** Realización de proceso de alta en las diferentes plataformas y sistemas implicados en la implantación de la Ventanilla Electrónica.
 - **Definición de flujo de tramitación:** Realización del flujo de tramitación del procedimiento con la herramienta de modelados Model@ para su posterior carga en la herramienta de administración de Trew@.
 - **Tareas:** Implementación de las tareas de manipulación de datos definidas en el flujo de tramitación. Estas tareas pueden implementarse como formularios de Formul@, formularios de form.io, o bien con tecnología JSP.
 - **Condiciones:** Implementación de las condiciones de tramitación y visibilidad asociadas a las transiciones, tareas de generación/incorporación de documentos y tareas de manipulación de datos.
 - **Plantillas de documentos:** Diseño de las plantillas asociadas a los diferentes tipos de documentos del procedimiento.
 - **Variables:** Implementación de las variables definidas en las plantillas asociadas a los tipos de documentos.
 - **Diseño de formularios en el motor de formularios Formul@ (u otros motores como form.io):** Diseño de los formularios asociados al trámite del organismo en cuestión. La complejidad vendrá determinada por el número de páginas y el número de campos de dichas páginas. Para el diseño de los formularios se utilizará Formul@ u otra solución como form.io. Se contempla que form.io se convierta en la solución principal para el diseño de los formularios en sustitución de Formul@. Esto conllevaría emplear esta solución para los nuevos formularios y la migración de formularios ya diseñados con Formul@ a esta nueva solución.
 - **Implementación de lógica de negocio de los formularios Proces@:** Implementación de lógica de validaciones y campos precargados. La complejidad vendrá determinada por el número de campos a validar, el número de recargas parciales y las integraciones externas para campos precargados.
 - **Generación de plantillas de los impresos en el componente Plantill@:** Generación de plantillas asociadas a cada formulario dado de alta en el motor de formularios Formul@. La complejidad vendrá determinada por el número de páginas y el número de campos.
 - **Configuración del Motor de Tramitación Trew@:** Realización de la configuración de la instancia del motor de tramitación Trew@ asignada al organismo, esto es:
 - Importación del flujo del procedimiento.
 - Alta de usuarios tramitadores.
 - Asociación de firmantes a tipos de documentos (solo en trámites de Tipo III).
 - Asociación de perfiles de usuarios.
 - Definición de organigrama, puestos de trabajos y empleados.
 - Integración con Herramienta Centralizada de Verificación.
 - **Definición del catálogo de trámites:** Definición y administración del catálogo de trámites asociado al organismo en cuestión.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 40/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 40 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- **Parametrización de definiciones de entregas y modelo de herramientas:** Creación de la definición de entrega que indica el número de formularios y documentos adjuntos que compone una entrega de información para el trámite. Configuración de herramientas, para adaptarlas a las distintas necesidades, de forma que en determinados casos se sobrescriban las configuraciones por defecto, y éstas tengan preferencia.
 - **Configuración de subsanación:** Se habrá de crear la definición de entrega de subsanación, indicándose los formularios y documentos adjuntos que la componen, así como la parametrización de los requisitos automáticos y/o manuales a comprobar.
 - **Otras configuraciones o parametrizaciones:** Se realizarán todas aquellas otras configuraciones o parametrizaciones distintas a las indicadas en los puntos anteriores que resulten necesarias para la puesta en marcha de los trámites solicitados por la Dirección del Servicio.
- Puesta en marcha del trámite o procedimiento. Las tareas para realizar en esta actividad serán las siguientes:
- **Definición y ejecución de plan de pruebas:** Definición del plan de pruebas asociado al trámite y ejecución de estas.
 - **Gestión de subida al entorno de producción:** Gestión de la subida del trámite del entorno de pruebas al entorno de producción e interlocución con el Servicio de Producción.
 - **Definición de plan de seguimiento del trámite:** Elaboración de plan de seguimiento asignando responsabilidades del equipo para comprobación para realización de pruebas de regresión y seguimiento del buen funcionamiento del sistema durante el periodo tramitación.
 - **Capacitación:** Realización de acciones capacitación y transferencia de conocimiento a usuarios tramitadores del organismo y al personal de soporte y atención a ciudadanía y tramitadores.

8.1.1 Acuerdo de Nivel de Servicio

En este apartado se describen los indicadores de nivel de servicio específicos de este lote, que junto a los genéricos especificados en el apartado 8. *Acuerdo de Nivel de Servicio* deben conformar el ANS de este lote. De forma adicional, el licitador podrá incluir en su propuesta aquellos indicadores de servicio que considere convenientes para medir la calidad del servicio prestado.

| Código indicador | Descripción | Valor indicador objetivo (*) | % de cumplimiento objetivo |
|------------------|--|------------------------------|----------------------------|
| INS-01 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad alta | <= 4 horas | 90 |
| INS-02 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad media | <= 12 horas | 90 |
| INS-03 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad baja | <= 24 horas | 90 |
| INS-04 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad alta del sistema | <= 1 horas | 90 |
| INS-05 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad media del sistema | <= 4 horas | 90 |
| INS-06 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad baja del sistema | <= 8 horas | 90 |
| INS-07 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad alta del sistema | <= 4 horas | 90 |
| INS-08 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad media del sistema | <= 12 horas | 90 |

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 41/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 41 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| | | | |
|--------|---|---|----|
| INS-09 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad baja del sistema | <= 24 horas | 90 |
| INS-10 | Cumplimiento de plazos de entrega planificados para nuevas versiones y revisiones de las plataformas, sistemas y herramientas | Plazo acordado | 90 |
| INS-11 | Cumplimiento de plazo de entrega de presentación del roadmap por proyecto a la Dirección de proyecto en el plazo acordado (3 primeros días del trimestre) | Plazo acordado | 90 |
| INS-12 | Número de defectos graves encontrados asociados a la Orden de Trabajo | <=2 por cada n(**) puntos de esfuerzo en los que se ha estimado la Orden de Trabajo | 95 |
| INS-13 | Número de defectos leves encontrados asociados a la Orden de Trabajo | <=5 por cada n(**) puntos de esfuerzo en los que se ha estimado la Orden de Trabajo | 90 |

(*) Para aquellos indicadores en el que el valor objetivo está expresado en horas, se considerarán horas laborables, teniendo en cuenta el horario del servicio.

(**) El número de puntos de esfuerzo que debe identificarse para ambos indicadores, se acordaría en la fase inicial del proyecto.

8.1.2 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará formado por el número de personas suficientes para llevar la prestación de los servicios objeto de este lote, y será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos que se deriven durante la prestación del servicio. La dedicación mínima de horas por perfiles del equipo de trabajo se indica en el PCAP.

8.2 LOTE 3. FACTORÍA DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Este lote engloba la **evolución efectiva del ecosistema actual de plataformas y soluciones para la administración electrónica hacia un nuevo modelo de administración digital de la Junta de Andalucía**, asegurando el correcto funcionamiento de los sistemas actuales y dando cobertura a las necesidades de evolución funcional, normativa y tecnológica de los siguientes sistemas actuales:

- Sistema de notificaciones electrónicas
- Motor de tramitación Trew@
- Plataforma de Tramitación
- Ventanilla Electrónica
- Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía (VEAJA)
- Plataforma de Sustitución de Certificados en Soporte Papel (SCSP)
- Portafirmas
- Compulsa
- Herramienta Centralizada de Verificación

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 42/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 42 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Presentación Electrónica General y de Inicio de Trámite
- Componentes de apoyo de la Ventanilla Electrónica
- Herramienta de remisión de expedientes electrónicos
- BandeJA
- Inform@
- Asiste
- Tramitador de Recursos de la Junta de Andalucía (REJA)

Podrán incluirse en este lote la prestación de servicios de evolución y soporte de otras soluciones de que se desarrollen en el marco del servicio y/o que se determinen por la Dirección del Servicio (incluso aquellas que pudieran haberse desarrollado inicialmente dentro de otras áreas de la Agencia siempre que estén relacionadas con la prestación de servicios de administración electrónica)

8.2.0 Descripción de los trabajos a realizar

Atendiendo a la clasificación de las diferentes tipologías de trabajos a realizar descrita en el apartado 3.1 *Objeto del Servicio*, se concreta a continuación la descripción de los trabajos requeridos para este Lote 3.

➤ COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

- El objetivo global de este servicio es realizar un seguimiento integral de los trabajos realizados por los diferentes servicios establecidos en la factoría, coordinando los diferentes equipos, velando por el cumplimiento de las tareas asignadas y planificadas, y en definitiva controlando globalmente los proyectos en ejecución referentes a las diferentes plataformas y sistemas de Administración Electrónica, con el fin de garantizar la consecución de los objetivos estratégicos planteados en el alcance de este servicio.

➤ CONSULTORÍA Y ANÁLISIS DE NEGOCIO.

- Consultoría para el diseño del Sistema de Información de Administración Digital de la Junta de Andalucía. Se requiere la conceptualización y diseño de un nuevo modelo de administración digital de la Junta de Andalucía, que permita la evolución efectiva del ecosistema actual de soluciones de administración electrónica hacia un nuevo Sistema de Información de Administración Digital. El licitador deberá incluir en la propuesta una primera aproximación conceptual del nuevo Sistema de Información de Administración Digital y cómo plantea la evolución desde la situación actual al nuevo modelo futuro sin penalizar las prestaciones actuales. Para el planteamiento de este modelo conceptual se tendrán en consideración las siguientes premisas o aspectos clave:
 - Minimizar los tiempos de puesta en marcha efectiva de nuevos trámites.
 - Mejorar la experiencia de la ciudadanía y personas funcionarias en el uso de las soluciones.
 - Mejorar los tiempos de tramitación y resolución de los expedientes administrativos.
 - Reducir los esfuerzos necesarios para el adecuado mantenimiento del conjunto de todas las soluciones.
 - Reducir los esfuerzos necesarios por parte de las personas funcionarias en la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos.
 - Utilizar tecnologías innovadoras que ayuden a cumplir las premisas descritas anteriormente.
- Adecuación normativa. Análisis y auditoría de adecuación de las plataformas y sistemas a la normativa vigente, en particular el Esquema Nacional de Interoperabilidad y las normas técnicas que lo desarrollan y el Esquema Nacional de Seguridad.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 43/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 43 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- **Evaluación de la experiencia digital:** Evaluación de la experiencia digital de usuarios reales con las soluciones y servicios existentes. El adjudicatario deberá tener la capacidad de someter a prueba de los ciudadanos las evoluciones de los diferentes productos, especialmente cuando esta evolución sea en la línea de la mejora del UI, de tal forma que podamos garantizar el UX. Este testeo con ciudadanos no tendrá coste para la Agencia, y la forma en la que se preste este servicio se valora en el PCAP.
 - **Gestión del cambio:** Realización de las actividades relacionadas con la adopción de nuevas soluciones o evolución de las soluciones existentes por parte de las personas usuarias, tanto ciudadanía como personal funcionario. Se consideran en este servicio, todas las labores de capacitación, incluyendo tanto la dirigida a desarrolladores e integradores de servicios como para responsables de los organismos usuarios. El número de asistentes a las diferentes actividades será determinado por la Dirección del Servicio. La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material que sea necesario para la ejecución de las actividades. El lugar y fecha de celebración de las actividades será fijado por la Dirección del Servicio en coordinación con la empresa adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria realizará el diseño, desarrollo e implantación de contenidos que se consideren necesarios en las plataformas de teleformación, así como vídeos, "píldoras formativas" y en general cualquier material para la capacitación y difusión.
 - **Observatorio tecnológico:** prospección de mercado, tendencias, evolución, tecnología y herramientas emergentes que puedan ser de interés para la Agencia y esta Factoría.
- **EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS ACTUALES:** Trabajos relacionados con el análisis, diseño, construcción e implementación de desarrollos evolutivos sobre los sistemas actuales que permitan la evolución hacia el nuevo sistema de información de administración digital de la Junta de Andalucía.
- **Evolución tecnológica.** En el alcance de este servicio se realizarán las siguientes tareas:
 - Análisis de situación actual en cuanto a arquitectura y actualización tecnológica de las plataformas y sistemas existentes, así como de rendimiento y tiempos de respuesta.
 - Elaboración de propuestas de actuación para la evolución tecnológica, así como la ejecución de las tareas de diseño y desarrollo de aquellas propuestas de actuación que sean aprobadas por la Dirección del Servicio.
 - Evolución hacia un modelo DevOps de integración continua que permita el despliegue de los componentes en contenedores software, analizando su eventual división en microservicios que faciliten los procesos de desarrollo y despliegue.
 - **Evolución en usabilidad y accesibilidad (UI/UX).** Análisis de situación actual en cuanto usabilidad y accesibilidad para la ciudadanía y el personal empleado público, según casos. Elaboración de propuestas de actuación para la evolución en usabilidad y accesibilidad, así como la ejecución de las tareas de diseño y desarrollo de aquellas propuestas de actuación que sean aprobadas por la Dirección de Servicio.
 - **Evolución de funcionalidades.** Análisis, diseño y desarrollo de evoluciones funcionales de las plataformas y sistemas de administración electrónica que sean solicitadas por la Dirección del Servicio.
 - **Evolución de plantillas de tramitación.** Análisis, diseño y construcción de mecanismos para agilizar la implantación de nuevos trámites en las soluciones con plantillas de tramitación (actualmente VEAJA e INFORM@), en particular, mediante la posibilidad de evolución o definición de nuevas plantillas de tramitación reutilizables para distintos trámites, mediante la mera configuración y parametrización tipo asistente, sin necesidad de programar código.
 - **Evolución inclusiva.** Análisis, diseño y desarrollo de evoluciones que permitan la adecuación de las soluciones para garantizar su facilidad de uso por parte de personas con diferentes capacidades.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 44/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 44 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- **Evolución de las interconexiones entre soluciones de administración electrónica.** El ecosistema actual de soluciones existentes para la administración electrónica implica la necesaria interconexión entre diferentes soluciones. La evolución permanente de los sistemas puede implicar que estas interconexiones dejen de funcionar correctamente. Se requiere la prestación de los servicios para la incorporación de las modificaciones necesarias y realización de las verificaciones oportunas para que las diferentes interconexiones con las soluciones, incluidas en el alcance de este lote, estén permanentemente sincronizadas y actualizadas.
- **Evolución en la documentación.** Actualización y mantenimiento continuo de la documentación, tanto desde un punto de vista técnico, como de cara a las personas usuarias, de cualquier evolución efectuada en las soluciones.
- **Necesidades de evolución concretas ya identificadas sobre las soluciones actuales.** A continuación, se incluye un listado no exhaustivo con algunas de las necesidades y/o tareas concretas a realizar durante la prestación de este servicio, relacionado con los sistemas objeto de este lote.
 - **Plataforma de Sustitución de Certificados en Soporte Papel (SCSP)**
 - Ampliar el catálogo de consultas disponibles tanto a través de servicios web como mediante la herramienta informática de usuario final.
 - Actualización tecnológica de la herramienta informática de usuario final.
 - Ampliar las capacidades de explotación de información. Disponer de informes predefinidos para la obtención de estadísticas sobre el uso de los servicios.
 - Mejorar el procedimiento de gestión de autorizaciones de consultas de datos mediante su telematización.
 - **REJA**
 - Incorporar nuevas consejerías y organismos al sistema.
 - Extender el uso de la Ventanilla Electrónica para la presentación de recursos (actualmente sólo disponible para un organismo).
 - Incorporar nuevos campos para relacionar el recurso con el expediente origen sobre el que se interpone el mismo.
 - Mejorar las posibilidades de explotación de la información.
 - **HRE**
 - Posibilidad de enviar expedientes a otras administraciones y/o al Ministerio de Justicia.
 - Funcionalidad para facilitar los cambios de las remisiones y usuarios entre organismos cuando se produzca una reestructuración.
 - Mejorar la gestión de organismos para que la visibilidad de los administradores delegados de un organismo se pueda limitar a las remisiones de ciertos usuarios, por ejemplo, los de su Delegación (actualmente la visibilidad es completa).
 - Restringir que los requerimientos telemáticos lleguen sólo a ciertos administradores delegados de un organismo, actualmente llega a todos los de una consejería (ya sean de SSCC, delegaciones, sus agencias).
 - Cambiar la autenticación para usar SSOWeb.
 - Gestión de usuarios en GUIA.
 - Mejorar la gestión de usuarios para aquellos casos en los que un usuario desempeña sus funciones en un organismo diferente al que indica SIRHUS (se consultaría en GUIA).
 - **VEA/VEAJA**
 - Proponer una solución para el almacenamiento de los datos específicos de los formularios que facilite su consulta desde cualquier aplicación que participe en la

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 45/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 45 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

tramitación. Esta solución debe permitir guardar y recuperar el contenido de cualquier campo de cualquier formulario sin requerir adaptaciones para cada formulario.

- PTw@ndA
 - Posibilidad de usar un motor externo de BPMN, como Camunda, para el flujo de tramitación.
 - Nuevo módulo para mostrar/consultar los campos de las solicitudes presentadas por VEAJA sin tener que abrir el PDF de la solicitud.
 - Nuevo módulo para definir datos específicos de un procedimiento accesibles durante la tramitación. Estos campos podrían ser cumplimentados por el tramitador o se pueden cumplimentar desde sistemas externos mediante una api que ofrezca la plataforma.
 - Módulo para generar listados personalizados de expedientes por parte de los tramitadores. Se podrán establecer los criterios para filtrar los expedientes y las columnas del listado (para ambas cosas podrían usar los campos de las solicitudes, datos de registro, fases, ...). Se podrán guardar listados predefinidos para generarlos en cualquier momento o que se generen periódicamente y se envíen por correo o se guarden en un histórico.
- BandeJA:
 - Integración de nuevos organismos que, hoy en día, no están aún integrados en el sistema.
 - Estudio y desarrollo de las tareas necesarias para la automatización de los cambios a realizar, tras una posible modificación de estructura organizativa de la Junta de Andalucía producto de un cambio de gobierno o cualquier otra causa.
 - Desarrollo de un módulo web de Administración del sistema.
 - Módulo para la gestión de listados personalizados por parte de los propios usuarios.
 - Optimización de los tiempos de acceso a los documentos incluidos en las comunicaciones existentes dentro del sistema.
 - Evolución de los servicios web para consulta, creación y acceso a las comunicaciones existentes.
- Notific@/PNT:
 - Evolución del sistema para permitir la remisión de comunicaciones, no sólo notificaciones.
 - Integración con la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHU).
 - Integración con el sistema DEHU para grandes destinatarios a través de los servicios LEMA para comparecer y distribuir las notificaciones destinadas a la Junta de Andalucía.
 - Evolución del sistema a un funcionamiento asíncrono que permita atender un alto volumen de demanda.
- Portafirmas:
 - Evolución tecnológica a un sistema basado en microservicios.
 - Estudio y desarrollo de una versión móvil para los sistemas Android e iOS que evite el uso de autofirma para la realización de las firmas electrónicas.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 46/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 46 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

➤ **SOPORTE:** Trabajos relacionados con el aseguramiento del nivel de prestación de las soluciones actuales y las nuevas soluciones que se vayan incorporando al nuevo sistema de información de administración digital de la Junta de Andalucía durante toda la duración del contrato, con el objetivo de minimizar el impacto en la ciudadanía, asegurando que no se ve mermado en este proceso de evolución.

- Soporte en la atención. Se realizarán las labores necesarias para la incorporación de las soluciones implantadas en la infraestructura de la Agencia Digital de Andalucía al Centro de Información y Servicios (CEIS). Desde este Centro se concentran y canalizarán las consultas y labores de atención a dudas, incidencias, problemas, etc. por parte de las personas usuarias de las diferentes soluciones, tanto de empleados públicos de la Administración de la Junta de Andalucía (usuarios gestores) como de la ciudadanía en general en los casos previstos (por ejemplo, atención a consultas referentes a las presentaciones telemáticas de sugerencias y reclamaciones, de consulta del estado de tramitación, etc.).

En especial se atenderán las incidencias de la ciudadanía en la utilización de certificados electrónicos y la práctica de la firma electrónica en la Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía, en las funcionalidades de presentación electrónica general y de inicio de trámite, y en el sistema de notificaciones electrónicas.

Siguiendo los niveles de atención en el CEIS, se definen:

- Nivel 1: Atención básica inmediata realizada por personal del Centro. La empresa adjudicataria realizará la formación necesaria al personal encargado de este nivel de atención. Asimismo, se elaborará también por su parte documentación de referencia donde se tipifiquen las consultas e incidencias más frecuentes, así como sus respuestas, guías de atención, etc.
- Nivel 2: Atención especializada realizada por personal del Centro, con los criterios y formación proporcionados por la empresa adjudicataria.
- Nivel 3: Atención por personas usuarias expertas funcionales de la aplicación, pertenecientes a la Agencia Digital de Andalucía.
- Nivel 4: Atención por responsables tecnológicos de las aplicaciones y sistemas, realizada por la empresa adjudicataria.
- Nivel 5: Atención por responsables de alto nivel de la Agencia Digital de Andalucía.

La atención se realizará mediante las herramientas informáticas disponibles en el CEIS, y la herramienta NAOS que al respecto aportará la Agencia Digital de Andalucía, pudiendo la empresa licitadora aportar otras herramientas adicionales complementarias que considere oportunas para la evolución en el modelo de atención.

Se requiere una propuesta de evolución de este modelo de atención, considerando:

- Un equipo permanente y estable dedicado a la atención que garantice los niveles de calidad y satisfacción de las personas que requieran atención.
- Un modelo de atención que busque la excelencia en el servicio de atención, y realice la medición, análisis y mejora continua de dicho servicio.
- Un modelo que garantice la relación entre los diferentes actores involucrados en el proceso de atención:
 - Ciudadanía que requiere atención.
 - Personas funcionarias que requieran atención.
 - Empresas proveedoras que requieran atención.
 - Personal del CEIS
 - Personas funcionarias expertas funcionales de las soluciones.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 47/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 47 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Responsables tecnológicos de las soluciones pertenecientes a la propia empresa adjudicataria.
- Responsables de alto nivel de la Agencia Digital de Andalucía.
- **Soporte en las integraciones.** Prestación del servicio técnico preciso para garantizar la correcta integración con las plataformas y sistemas de administración electrónica, de las herramientas y sistemas usuarios de los mismos en la Administración de la Junta de Andalucía (típicamente, sistemas de iniciación y gestión electrónica de procedimientos administrativos) atendiendo a las consultas e incidencias que surjan en esta materia inicialmente mediante la herramienta informática NAOS que al respecto aportará la Agencia Digital de Andalucía pudiendo la empresa licitadora aportar otras herramientas adicionales complementarias que considere oportunas alineado con el modelo de evolución del soporte en la atención.
- **Soporte en las implantaciones.** Prestación del servicio técnico preciso para garantizar el correcto funcionamiento de las implantaciones de las plataformas y sistemas de administración electrónica existentes en la Administración de la Junta de Andalucía y de su utilización por los sistemas de las Consejerías y entidades, atendiendo a las consultas e incidencias que surjan en esta materia inicialmente mediante la herramienta informática NAOS que al respecto aportará la Agencia Digital de Andalucía y que será utilizada por el personal TIC participante en proyectos de administración electrónica, pudiendo la empresa licitadora aportar otras herramientas adicionales complementarias que considere oportunas alineado con el modelo de evolución del soporte en la atención.
- **Soporte en las actualizaciones.** Prestación del servicio técnico de apoyo a la actualización de versiones de las implantaciones de los componentes existentes, tanto a los centralizados en la Agencia Digital de Andalucía como a los existentes en las Consejerías y entidades. Se realizarán además aquellas actuaciones precisas para la actualización de la plataforma tecnológica base (servidores de aplicaciones, bases de datos, etc.) según los componentes tecnológicos de la plataforma de software base y sus versiones establecidas en la Agencia Digital de Andalucía.
- **Soporte en el rendimiento.** Prestación del servicio técnico de análisis de rendimiento, configuración, "tuning", detección de problemas y "cuellos de botella" de implantaciones de los componentes.
- **Soporte en la configuración.** Realización de la configuración, administración, implantación y monitorización de alarmas, gestión de la configuración y otras actividades necesarias para la correcta operación de las plataformas tecnológicas desplegadas en la Agencia Digital de Andalucía en los entornos que estén disponibles (producción, pruebas y desarrollo). Se realizarán las gestiones de alta de aplicaciones y sistemas de las Consejerías y entidades integrados con las plataformas, así como, en su caso, de usuarios finales y, en general, cualquier tarea de administración que requieran las plataformas y sistemas para su funcionamiento efectivo. Será especialmente para este servicio donde deberán tenerse en cuenta las consideraciones especiales de disponibilidad fuera del horario general estándar del servicio descritas en el apartado 10.1 *Condiciones de prestación del servicio*.
- **Soporte en contenidos.** Realización de la actualización tecnológica y administración de contenidos de la web de administración electrónica de la Junta de Andalucía, accesible en la dirección <http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae> y del portal "La Junta es Digital". El adjudicatario deberá mantener el contenido publicado relativo a los sistemas incluidos en este contrato.
- La web de administración electrónica comprende funcionalidades específicas, como la zona de descargas privadas, que requieren de autenticación mediante certificado electrónico. También incorpora contenidos dinámicos, procedentes de la realización de consultas a bases de datos. Actualmente esta web está implantada mediante sistema Drupal.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 48/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 48 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- **Soporte en la gestión del roadmap de la solución.** Realización de las tareas necesarias para garantizar una adecuada gestión del roadmap de evolución de las soluciones y su comunicación con las partes interesadas. Entre estas tareas deberán realizarse al menos las siguientes:
 - Elaboración de una relación actualizada de las partes interesadas en las soluciones.
 - Elaboración de la documentación de versión donde se indique el contenido diferencial de la cada nueva versión que se libere.
 - Gestión de la relación con las partes implicadas en la liberación de versiones previas para pruebas finales.
 - Comunicación de la documentación de nueva versión a las partes interesadas.
 - Recopilación de las partes interesadas de requisitos de nuevas necesidades sobre las soluciones.
 - Elaboración de la documentación de la próxima versión donde se indique que contenido se ha considerado incluir en la próxima versión, fecha estimada de liberación, incluyendo la relación de aquellos nuevos requisitos que, aun estando identificados, no estarán disponibles para la próxima versión y sí lo estarán para versiones posteriores.
- **Soporte a la elaboración de informes.** Elaboración de información puntual a partir de datos que existan en las soluciones existentes (habitualmente informes o listados) que no pueda obtenerse directamente por las personas usuarias de los mismos. En particular, se obtendrán datos que permitan su incorporación a informes y memorias.
- **Soporte en el seguimiento.** Con una periodicidad en principio mensual se deberá generar un informe estadístico de seguimiento de aquellos indicadores que permitan conocer el grado de implantación y uso de los servicios de administración electrónica. Los indicadores que se incorporarán al informe se determinarán por la Dirección del Servicio y podrán ser ampliados en cualquier momento durante la ejecución del proyecto con otros nuevos a propuesta de la Dirección del Servicio que en todo caso facilitará al adjudicatario el modo de acceso a la fuente de información que permita la explotación estadística del nuevo indicador. Asimismo, la Dirección del Servicio podrá modificar la frecuencia de generación de los informes, así como su contenido y requerir la generación de otros informes de utilidad en materia de administración electrónica.
- **Soporte a la formación:** A través de este servicio, se gestionarán todas las peticiones relacionadas con la preparación y adecuación de contenidos formativos e impartición de formación relacionada con los Sistemas de Información y servicios relacionados, así como de componentes tecnológicos relacionados (formación técnica avanzada).
- **Soporte a la seguridad:** Atención, Análisis, Soporte y Resolución de incidencias relacionadas con la Seguridad sobre los sistemas de información, servicios involucrados e infraestructura de soporte. Monitorización y supervisión de los niveles de seguridad de los Sistemas de Información, analizando tendencias, nuevos riesgos y vulnerabilidades y asesorando a la ADA en estos. Realización de auditorías de seguridad periódicas sobre los sistemas de información y exposición de resultados.
- **Soporte a la devolución:** Recepción y atención de acciones de transferencia del conocimiento a la empresa entrante y/o al equipo de calidad entrante. Sesiones explicativas sobre Sistemas de Información. Sesiones explicativas sobre el modelo de gestión de los servicios y flujos de trabajo existentes. Sesiones explicativas sobre la infraestructura de soporte de los Sistemas de Información. Actividades de soporte sobre peticiones de servicio a acometer por parte de la Empresa Entrante con soporte tutorizado.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 49/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 49 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Soporte a la monitorización: trabajos relacionados con el desarrollo de mecanismos de monitorización que permitan tener una visión general del funcionamiento de las aplicaciones más allá del típico “OK / KO”, mediante la definición de métricas del funcionamiento de las mismas para su posterior análisis.
- **NUEVAS SOLUCIONES DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL**: existe la posibilidad de que a lo largo de la ejecución del contrato se solicite la prestación de un servicio para el análisis y diseño funcional, así como construcción software, implantación, despliegue operativo y soporte especializado de **nuevas soluciones** que den cobertura a las nuevas necesidades funcionales que surjan. Alguna de estas soluciones podrían tener asociada una aplicación móvil.
- **DESPLIEGUE DE TRÁMITES**: Trabajos relacionados con el despliegue de procedimientos y servicios en el sistema de información de administración digital.
 - Despliegue de procedimientos administrativos que se corresponden con plantillas predefinidas en INFORM@. El sistema de información INFORM@ es un sistema genérico, capaz de incorporar nuevos procedimientos electrónicos, a partir de plantillas predefinidas, y haciendo uso de las herramientas proporcionadas por el módulo de administración funcional y modelado de procedimientos. Para que los nuevos procedimientos que se incorporen puedan hacer uso de las funcionalidades genéricas que el sistema ya ofrece en relación con las diferentes fases de un procedimiento administrativo, estos nuevos procedimientos deben cumplir unas “normas de modelado”, que garantizan que estos nuevos procedimientos se ajustan a las plantillas definidas. El módulo de administración funcional se encarga de cargar y de validar los nuevos procedimientos que se desean incorporar al sistema, y en el caso de que cumplan las especificaciones establecidas por las normas de modelado inyecta la funcionalidad predefinida proporcionada por el sistema y procede a generar el procedimiento listo para comenzar a iniciar trámites.

Prestación del servicio necesario para al análisis y despliegue de estos procedimientos administrativos cuyo esquema de tramitación sea compatible con alguna de las plantillas predefinidas en INFORM@.
 - Servicio especializado para el análisis, diseño, construcción, implantación y puesta en marcha de tramites complejos cuyo esquema de tramitación no se corresponde con una plantilla predefinida. Para aquellos procedimientos administrativos que se seleccionen para su puesta en marcha, para su tramitación por medios electrónicos en el nuevo Sistema de Información de Administración Digital, y cuyo esquema de tramitación no se corresponda con ninguna de las plantillas predefinidas, se requiere la prestación de los servicios necesarios para el análisis, diseño, construcción, implantación y puesta en marcha.
- **CALIDAD**:_El objetivo de este servicio es reducir el riesgo de que los productos entregados lleguen con errores que provoquen su rechazo en el proceso de certificación de calidad y/ o a producción.
 - Incluye la realización de pruebas automáticas de los desarrollos: funcionales (incluyendo pruebas de regresión), rendimiento, estrés, consumo de recursos, seguridad, accesibilidad. Preparación de las entregas. Asegurar que los entregables cumplen con los estándares de calidad definidos en este pliego o que marque el área responsable de los procesos de calidad de la Agencia Digital de Andalucía.
- **EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN**: Este servicio deberá definir acorde a las necesidades de la organización los principales indicadores de negocio que posteriormente darán la base para la construcción de cuadros de mando sobre las herramientas de explotación, en relación con las diferentes plataformas y sistemas de Administración Electrónica englobadas en la factoría. Este servicio da soporte a las siguientes necesidades: Identificación y análisis de los principales indicadores. Construcción de un catálogo de indicadores. Definición de las necesidades de explotación para la construcción de cuadros de mandos. Creación de prototipos. Desarrollo e implantación de cuadro de mandos.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 50/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 50 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

8.2.1 Acuerdo de Nivel de Servicio

En este apartado se describen los indicadores de nivel de servicio específicos de este lote, que junto a los genéricos especificados en el apartado 8. *Acuerdo de Nivel de Servicio* deben conformar el ANS de este lote. De forma adicional, el licitador podrá incluir en su propuesta aquellos indicadores de servicio que considere convenientes para medir la calidad del servicio prestado.

| Código | Descripción | Valor indicador objetivo (*) | Código indicador |
|--------|---|---|------------------|
| INS-01 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad alta | <= 4 horas | 90 |
| INS-02 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad media | <= 12 horas | 90 |
| INS-03 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad baja | <= 24 horas | 90 |
| INS-04 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad alta del sistema | <= 1 horas | 90 |
| INS-05 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad media del sistema | <= 4 horas | 90 |
| INS-06 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad baja del sistema | <= 8 horas | 90 |
| INS-07 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad alta del sistema | <= 4 horas | 90 |
| INS-09 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad media del sistema | <= 12 horas | 90 |
| INS-10 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad baja del sistema | <= 24 horas | 90 |
| INS-11 | Cumplimiento de plazos de entrega planificados para nuevas versiones y revisiones de las plataformas, sistemas y herramientas | Plazo acordado | 90 |
| INS-12 | Cumplimiento de plazo de entrega de presentación del roadmap por proyecto a la Dirección de proyecto en el plazo acordado (3 primeros días del trimestre) | Plazo acordado | 90 |
| INS-13 | Número de defectos graves encontrados asociados a la Orden de Trabajo | <=2 por cada n(**) puntos de esfuerzo en los que se ha estimado la Orden de Trabajo | 95 |
| INS-14 | Número de defectos leves encontrados asociados a la Orden de Trabajo | <=5 por cada n(**) puntos de esfuerzo en los que se ha estimado la | 90 |

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 51/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 51 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| | | | |
|--------|--|---|----|
| | | Orden de Trabajo | |
| INS-15 | Calidad en código – medición de la calidad en código y la deuda técnica | Deuda técnica < 15% Cobertura de las pruebas > 80% | 95 |

(*). Para aquellos indicadores en el que el valor objetivo está expresado en horas, se considerarán horas laborables, teniendo en cuenta el horario del servicio.

(**) El número de puntos de esfuerzo que debe identificarse para ambos indicadores, se acordaría en la fase inicial del proyecto.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 52/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 52 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

8.2.2 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará formado por el número de personas suficientes para llevar la prestación de los servicios objeto de este lote, y será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos que se deriven durante la prestación del servicio. La dedicación mínima de horas por perfiles del equipo de trabajo para este lote se indica en el PCAP.

8.3 LOTE 4. EVOLUCIÓN Y SOPORTE DEL REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS, REGISTRO ELECTRÓNICO DE ÓRGANOS COLEGIADOS, REGISTRO ELECTRÓNICO DE CONVENIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA E INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Este lote se refiere a los trabajos de evolución y soporte de las siguientes soluciones:

- Sistema de Información RPS: engloba el Registro de Procedimientos y Servicios de la Junta de Andalucía, la gestión y almacenamiento de los formularios normalizados de la Junta de Andalucía, el Registro Electrónico de Órganos Colegiados y el Registro Electrónico de Convenios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Plataforma Tecnológica de la Inspección General de Servicios, compuesta por: RDAC (Gestión del Registro de Actividades, Bienes e Intereses de Altos Cargos), LSR/SSR/SSR-AN (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones), ETCIGS (Entorno Telemático de Comunicación de la Inspección General de Servicios), TRIGS (Tramitador de Expedientes de la Inspección General de Servicios), CMIGS (Cuadro de Mando de la Inspección General de Servicios), Mejora (Nuevo sistema para la solicitud, gestión y explotación de las Sugerencias y Reclamaciones)

Podrán incluirse en este lote la prestación de servicios de evolución y soporte de otras nuevas soluciones que se desarrollen en el marco del servicio y/o se determine por la Dirección del Servicio.

8.3.0 Descripción de los trabajos a realizar

➤ COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

- El objetivo global de este servicio es realizar un seguimiento integral de los trabajos realizados por los diferentes servicios establecidos en este lote, coordinando los diferentes equipos, velando por el cumplimiento de las tareas asignadas y planificadas, y en definitiva controlando globalmente los proyectos con el fin de garantizar la consecución de los objetivos estratégicos planteados en el alcance de este servicio.

➤ CONSULTORÍA Y ANÁLISIS DE NEGOCIO.

- Adecuación normativa. Análisis y auditoría de adecuación de las plataformas y sistemas a la normativa vigente, en particular el Esquema Nacional de Interoperabilidad y las normas técnicas que lo desarrollan y el Esquema Nacional de Seguridad.
- Gestión del cambio. Realización de las actividades relacionadas con la adopción de nuevas soluciones o evolución de las soluciones existentes por parte de las personas usuarias, tanto ciudadanía como personal funcionario. Se consideran en este servicio, todas las labores de capacitación, incluyendo la dirigida a desarrolladores e integradores de servicios como para responsables de los organismos usuarios.

➤ EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS ACTUALES: Trabajos relacionados con el análisis, diseño, construcción e implementación de desarrollos evolutivos sobre los sistemas actuales que permitan la evolución hacia el nuevo sistema de información de administración digital de la Junta de Andalucía.

- Evolución tecnológica. En el alcance de este servicio se realizarán las siguientes tareas:

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 53/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 53 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Análisis de situación actual en cuanto a arquitectura y actualización tecnológica de las plataformas y sistemas existentes, así como de rendimiento y tiempos de respuesta.
 - Elaboración de propuestas de actuación para la evolución tecnológica, así como la ejecución de las tareas de diseño y desarrollo de aquellas propuestas de actuación que sean aprobadas por la Dirección del Servicio.
 - Evolución hacia un modelo DevOps de integración continua que permita el despliegue de los componentes en contenedores software, analizando su eventual división en microservicios que faciliten los procesos de desarrollo y despliegue.
- Evolución en usabilidad y accesibilidad. Análisis de situación actual en cuanto usabilidad y accesibilidad para la ciudadanía y el personal empleado público, según casos. Elaboración de propuestas de actuación para la evolución en usabilidad y accesibilidad, la ejecución de las tareas de diseño y desarrollo de aquellas propuestas de actuación que sean aprobadas por la Dirección de Servicio. Estos servicios es posible que a lo largo del contrato dejen de ser necesarios porque se ofrezcan desde otros contratos. En cuanto a la mejora de la accesibilidad se prestará especial atención a las normas dictadas por la Comisión Europea (la Directiva (UE)2016/2102 (Web Accessibility Directive) sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, a WAI del W3C, así como otras recomendaciones publicadas.
 - Evolución de funcionalidades. Análisis, diseño y desarrollo de evoluciones funcionales de las plataformas y sistemas de administración electrónica que sean solicitadas por la Dirección del Servicio respecto a los siguientes sistemas:
 - Plataforma Tecnológica de la Inspección General de Servicios (IGS)
 - Sistema de Información RPS
 - Evolución inclusiva. Análisis, diseño y desarrollo de evoluciones que permitan la adecuación de las soluciones para garantizar su facilidad de uso por parte de personas con diferentes capacidades.
 - Evolución de las interconexiones entre soluciones de administración electrónica. El ecosistema actual de soluciones existentes para la administración electrónica implica la necesaria interconexión entre diferentes soluciones. La evolución permanente de los sistemas puede implicar que estas interconexiones dejen de funcionar correctamente. Se requiere la prestación de los servicios para la incorporación de las modificaciones necesarias y realización de las verificaciones oportunas para que las diferentes interconexiones con las soluciones, incluidas en el alcance de este lote, estén permanentemente sincronizadas y actualizadas.
 - Evolución en la documentación. Actualización y mantenimiento continuo de la documentación, tanto desde un punto de vista técnico, como de cara a las personas usuarias, de cualquier evolución efectuada en las soluciones.
- **SOPORTE:** Trabajos relacionados con el aseguramiento del nivel de prestación de las soluciones actuales y las nuevas soluciones que se vayan incorporando al nuevo sistema de información de administración digital de la Junta de Andalucía durante toda la duración del contrato, con el objetivo de minimizar el impacto en la ciudadanía, asegurando que no se ve mermado en este proceso de evolución.
 - Véase el apartado “SOPORTE” del Lote 3.
 - **CALIDAD:** El objetivo de este servicio es reducir el riesgo de que los productos entregados lleguen con errores que provoquen su rechazo en el proceso de certificación de calidad y/ o a producción.
 - Incluye la realización de pruebas automáticas de los desarrollos: funcionales (incluyendo pruebas de regresión), rendimiento, estrés, consumo de recursos, seguridad, accesibilidad. Preparación de las entregas. Asegurar que los entregables cumplen con los estándares de calidad definidos en este

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 54/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 54 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

pliego o que marque el área responsable de los procesos de calidad de la Agencia Digital de Andalucía.

- **EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Este servicio deberá definir acorde a las necesidades de la organización los principales indicadores de negocio que posteriormente darán la base para la construcción de cuadros de mando sobre las herramientas de explotación, en relación con las diferentes plataformas y sistemas de Administración Electrónica englobadas en la factoría. Este servicio da soporte a las siguientes necesidades: Identificación y análisis de los principales indicadores. Construcción de un catálogo de indicadores. Definición de las necesidades de explotación para la construcción de cuadros de mandos. Desarrollo e implantación de cuadro de mandos.

8.3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio

En este apartado se describen los indicadores de nivel de servicio específicos de este lote, que junto a los genéricos especificados en el apartado 7 deben conformar el ANS de este lote. De forma adicional, el licitador podrá incluir en su propuesta aquellos indicadores de servicio que considere convenientes para medir la calidad del servicio prestado.

| Código indicador | Descripción | Valor indicador objetivo (*) | % de cumplimiento objetivo |
|------------------|---|---|----------------------------|
| INS-01 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad alta | <= 4 horas | 90 |
| INS-02 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad media | <= 12 horas | 90 |
| INS-03 | Tiempo de resolución de consultas con prioridad baja | <= 24 horas | 90 |
| INS-04 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad alta del sistema | <= 1 horas | 90 |
| INS-05 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad media del sistema | <= 4 horas | 90 |
| INS-06 | Tiempo de respuesta ante una incidencia con prioridad baja del sistema | <= 8 horas | 90 |
| INS-07 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad alta del sistema | <= 4 horas | 90 |
| INS-08 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad media del sistema | <= 12 horas | 90 |
| INS-09 | Tiempo de resolución ante una incidencia con prioridad baja del sistema | <= 24 horas | 90 |
| INS-20 | Cumplimiento de plazos de entrega planificados para nuevas versiones y revisiones de las plataformas, sistemas y herramientas | Plazo acordado | 90 |
| INS-12 | Cumplimiento de plazo de entrega de presentación del roadmap por proyecto a la Dirección de proyecto en el plazo acordado (3 primeros días del trimestre) | Plazo acordado | 90 |
| INS-13 | Número de defectos graves encontrados asociados a la Orden de Trabajo | <=2 por cada n(**) puntos de esfuerzo en los que se ha estimado la Orden de Trabajo | 95 |
| INS-14 | Número de defectos leves encontrados asociados a la Orden de Trabajo | <=5 por cada n(**) puntos de esfuerzo en los que se ha estimado la | 90 |

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 55/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 55 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| | | | |
|--|--|------------------|--|
| | | Orden de Trabajo | |
|--|--|------------------|--|

(*) Para aquellos indicadores en el que el valor objetivo está expresado en horas, se considerarán horas laborables, teniendo en cuenta el horario del servicio.

(**) El número de puntos de esfuerzo que debe identificarse para ambos indicadores, se acordaría en la fase inicial del proyecto.

8.3.2 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará formado por el número de personas suficientes para llevar la prestación de los servicios objeto de este lote, y será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos que se deriven durante la prestación del servicio. La dedicación mínima de horas por perfiles del equipo de trabajo para este lote se indica en el PCAP.

8.4 LOTE 5. OFICINA DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL

8.4.0 Descripción de los trabajos a realizar

Las tareas a realizar en el alcance de este lote se han agrupado en las siguientes líneas de trabajo:

- 1) Coordinación y gestión de servicios
- 2) Divulgación y formación de proyectos
- 3) Soporte técnico
- 4) Consultoría en proyectos y servicios en diferentes materias
- 5) Seguimiento y aseguramiento de la metodología de trabajo
- 6) Soporte a la gestión de proyectos

8.4.0.1 Coordinación y gestión de proyectos y servicios

Las principales tareas que se engloban es esta línea de trabajos son:

- Seguimiento, control y verificación de todas las actividades a lo largo del ciclo de vida del proyecto/prestación del servicio y del correcto flujo de los entregables que han sido aprobados, asegurando el cumplimiento de los objetivos funcionales, temporales y de calidad, minimizando o eliminando desvíos, paralizaciones o cualquier otro obstáculo que impidan su finalización.
- Planificación detallada de actividades y tareas, recursos y plazos. Es decir, plazos de realización de las actividades y tareas del proyecto, las fechas en que se producirán las entregas y aquellas en que deben recibirse los productos adquiridos. Establecimiento de hitos o puntos de control precisos para la gestión y seguimiento del desarrollo del proyecto.
- Tareas que ayuden en la planificación, organización, desarrollo y control permanente de los proyectos, supervisando el ajuste a los programas y objetivos iniciales establecidos. Realización del seguimiento del plan de trabajo y elaboración de informes periódicos de avance.
- Gestión, seguimiento y reporte financiero de los proyectos y servicios.
- Asegurar la correcta documentación y plasmación de la gestión del proyecto o servicio en documentos debidamente almacenados en el gestor documental y registrados en la herramienta de gestión de proyectos

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 56/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 56 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

definidos por la Dirección. Además, elaborar e incorporar al proyecto o servicio y/o supervisar la documentación de seguimiento como actas e informes de seguimiento.

- Facilitar la comunicación entre todos los implicados en los proyectos y servicios TIC: proveedor de servicios, responsables funcionales y técnicos, responsables y equipos de TI de otros sistemas que interactúan con este, responsables y equipos de producción, Centro de Información y Servicios que gestiona la herramienta y la atención a usuarios, Oficina de Calidad, etc.
- Auditoría de los proyectos, orientadas al control del cumplimiento de las especificaciones incluidas en los pliegos, la normativa aplicable y las directrices que establezcan los responsables funcionales y técnicos respecto al desarrollo, implantación, mantenimiento y soporte de los servicios por parte de los adjudicatarios de contratos TIC.
- Generación de informes bajo demanda.
- Gestión, seguimiento y realización de actividades de gestión del cambio como formación o acciones de difusión, para lograr la implantación de servicios y optimizar la atención a usuarios.
- Análisis y seguimiento de contratos, incluida la asistencia para la auditoría y verificación de proyectos financiados por distintas fuentes de financiación, tales como el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), la Ayuda a la Recuperación para la Cohesión y los Territorios de Europa (REACT-EU), el Fondo de Reconstrucción y Resiliencia de la reciente propuesta de la Comisión Europea Next Generation EU, etc...
- Asistir en el seguimiento y ejecución de contratos TIC, y en la comprobación y vigilancia de la correcta prestación de los servicios contratados y las entregas del adjudicatario conforme al acuerdo de nivel de servicio, realizando las comprobaciones e informes pertinentes.
- Revisar las órdenes de trabajo y las propuestas de facturación realizadas por los proveedores de servicios, incluyendo la verificación de su importe y penalizaciones aplicables. Realizar informes técnicos para la gestión de los contratos TIC.
- Identificar, proponer y gestionar la incorporación de mejoras en los servicios y en los procesos asociados al mismo, incluyendo el análisis de los datos de prestación de los servicios, las normativas de obligado cumplimiento, las alertas de seguridad, etc.
- Apoyar en el cumplimiento desde el diseño de las medidas técnicas y organizativas de seguridad, interoperabilidad y datos personales previstas en la normativa.
- Definición y seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), los contratos de acuerdos de nivel operativo (CANO) y los indicadores clave de rendimiento (KPIs).
- Transferencias de Conocimiento.
- Cualquier otra tarea relacionada con el proyecto o servicio que le encargue la Dirección del proyecto y/o servicio.
- Soporte a las Auditorías (interoperabilidad, seguridad, arquitectura, usabilidad, accesibilidad...) de Proyectos.

8.4.0.2 Divulgación y formación

Las principales tareas que se engloban es esta línea de trabajos son:

- Participación en la elaboración de presentaciones divulgativas y de informes ejecutivos de los proyectos e iniciativas que tenga encomendados.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 57/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 57 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Ayuda en el análisis de las necesidades formativas y en el diseño de los programas de formación a los usuarios tanto de manera general como individualizada para todo el personal afectado por los proyectos que se le encomienden.
- Coordinación en la elaboración, distribución y mantenimiento de los manuales de usuario o cualquier otro sistema de ayuda a la explotación eficaz de los sistemas de información de cuya dirección técnica sean responsables.
- Coordinación de la formación con los proveedores externos y los usuarios, en lo relativo a la preparación de materiales y entornos de formación (aulas, reservas, migraciones, cargas iniciales, etc.) y en la planificación de sesiones y contenido de formación particularizado por perfiles de usuario.

8.4.0.3 Soporte técnico

Las principales tareas que se engloban es esta línea de trabajos son:

- Definición junto con los usuarios funcionales responsables de los sistemas de información de los requisitos, velando por la adecuación de estos a las normas vigentes en el Servicio de Informática y a las directrices marcadas por la política TIC de la Junta de Andalucía.
- Identificación de problemas, propuesta de soluciones y recomendación de acciones, revisando las incidencias o peticiones de servicio habilitadas para los proyectos y aportando valor clasificándolas de forma adecuada.
- Evaluación o análisis de las peticiones de cambios o propuestas de mejora realizadas por los usuarios, elevando sus conclusiones a los niveles superiores, aportando el conocimiento técnico del área que le corresponda y que permita mejorar la prestación del servicio desde una perspectiva de mejora continua y contribuyendo a la mejora de la percepción del usuario sobre el servicio prestado.
- Comunicación efectiva con los roles técnicos de la ADA y Organismos implicados.
- En caso de que alguno de los proyectos requiera la creación de grupos de trabajo técnicos, deberá asumir las siguientes funciones: participar en las labores y grupos de trabajo técnicos encomendados, vigilando el cumplimiento de los objetivos establecidos y el seguimiento de las normas acordadas.

8.4.0.4 Consultoría especializada en diferentes materias

Las principales tareas que se engloban es esta línea de trabajos son:

- Asesorar en el diseño de planes estratégicos, programas y proyectos en el ámbito de las TIC en el contexto de aplicación de este contrato.
- Realizar análisis de viabilidad de propuestas de modificación de marcos organizativos, normativos y técnicos.
- Realizar auditorías de los servicios y proyectos, especialmente en materia de calidad y seguridad, incluida la conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad y el Reglamento de Protección de Datos de carácter personal.
- Asesorar sobre ayudas e instrumentos de financiación públicos existentes a nivel regional, nacional o europeo.
- Asistir en materias legal y/o jurídica y/o administrativa en los proyectos y servicios TIC.
- Asesoramiento sobre optimización en el uso de herramientas y sistemas existentes.
- Evaluación y elección de soluciones digitales.
- Estudio de iniciativas.
- Apoyo en la transformación digital, identificando áreas de mejora en los procesos de negocio

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 58/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 58 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Mejora continua del Servicio, incluyendo la detección de procesos poco maduros, la retirada y la creación de nuevos servicios.
- Consultoría técnica y asesoramiento funcional. Dentro de este tipo de servicio se incluyen entre otros:
 - Recopilación de documentación e información sobre una tecnología, sistema de información, aplicación o funcionalidades concretas.
 - El análisis de nuevas versiones o funcionalidades de un software, aplicación o sistema de información concreto.
 - El apoyo a la adecuación de aplicaciones para el cumplimiento de los requisitos establecidos por la actualización de las plataformas hardware, software de base y plataformas de administración electrónica usadas.
- Soporte y consultoría Metodológica.
- Servicio de Definición de Arquitecturas tanto físicas como lógicas, incluyendo la definición de nuevos marcos de desarrollo, la integración continua, la evaluación de tecnologías concretas, etc.
- Asesoramiento a la Implantación de Estrategias de Inteligencia de Negocio.
- Consultoría especializada en materia de derecho digital, siendo algunos de los temas de interés los siguientes:
 - Protección de datos.
 - Contratación de servicios de cloud computing.
 - Ética pública digital en proyectos de Inteligencia Artificial y tratamiento masivo de datos.
 - Figuras contractuales complejas tales como compra pública innovadora, asociación para la innovación o aquellas figuras que se deriven de las adaptaciones en materia de contratación para los fondos Next Generation.
- Cualquier otra tarea de consultoría relacionada con proyectos y servicios TIC en el contexto de este contrato.

8.4.0.5 Seguimiento y aseguramiento de la metodología de trabajo

Las principales tareas que se engloban en esta línea de trabajos son:

- Realización y seguimiento de los procedimientos que se hayan acordado en el ámbito del desarrollo de proyectos software, asesorando en la preparación de entregas, y velando por su adecuación a la metodología y normas internas de la Agencia Digital de Andalucía.
- Implantación de procedimientos y mecanismos para la gestión integrada y normalizada de todos los proyectos.
- Coordinación y supervisión de la integración de todos los sistemas, evitando conflictos con la planificación de otras entregas y proyectos.
- Impulso de todas aquellas medidas encaminadas a la mejora y buen funcionamiento de los proyectos, promoviendo y tomando la iniciativa en la identificación necesidades, carencias, cuellos de botella y puesta en marcha de soluciones y acciones correctoras.
- Mantenimiento de la información actualizada en las diferentes herramientas corporativas. Registro y grabación de los compromisos acordados en cada uno de los proyectos, reflejándolos en la herramienta adecuada para el control y seguimiento de su cumplimiento.
- Supervisión y verificación de que la información del sistema de peticiones e incidentes corporativo, reflejando el estado real de las actuaciones asociadas a las actividades y procedimientos establecidos para cada uno de los servicios implantados, y, en su caso, que otros sistemas que interoperen con él o que se utilicen

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 59/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 59 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

para monitorizar el estado de la prestación de los servicios de proyectos concretos, mantiene asimismo la información correctamente actualizada.

8.4.0.6 Soporte a la gestión de proyectos

Las principales tareas que se engloban en esta línea de trabajos son:

- Atención de las peticiones de paso a producción de las aplicaciones. Recepción de la petición, reflejo de la información en las herramientas de gestión de la Consejería, seguimiento de la petición y cierre.
- Atención a las peticiones de actualización de datos en producción de las aplicaciones. Recepción de la petición, reflejo de la información en las herramientas de gestión de la Consejería, seguimiento de la petición y cierre.
- Atención a cualquier otro tipo de petición relacionada con las aplicaciones y que se transfiera al grupo de soporte. Recepción de la petición, reflejo de la información en las herramientas de gestión de la Consejería, seguimiento de la petición y cierre.
- Gestión administrativa del alta/baja o modificación de registradores de la FNMT, o de nuevas oficinas de registro, donde los registradores se ubicarán. Estas solicitudes son realizadas por los responsables de la Administración y gestionadas por la FNMT, conforme a un contrato vigente con ellos, por la vía de correo electrónico, o mediante una herramienta de ticketing (NAOS).
 - La tarea administrativa consiste en gestionar estas peticiones, indicando y dando seguimiento al proceso que los solicitantes deben seguir, cumplimentando modelos / formularios para hacerlos llegar a los implicados en cada solicitud, y ser el punto único de contacto con la FNMT, quien ejecuta las peticiones, una vez los distintos requisitos se han ido cumpliendo. Todo el proceso debe quedar documentado en la herramienta de gestión de proyectos TEO.
 - Gestión administrativa de las solicitudes de emisión de certificados electrónicos. Las tareas consistirán en elaborar y mantener los formularios de solicitud, realizar las comprobaciones necesarias y cumplimentar los formularios requeridos para su emisión por el prestador, así como el envío de la documentación pertinente al prestador y atender las solicitudes en la herramienta NAOS, estando todo el proceso documentado y cuantificado en relación al número de certificados solicitados, emitidos, rechazados y en curso.
- Gestión administrativa de las solicitudes de alta/baja/modificación en aplicaciones informáticas como @firma, TSA, Notifica, PNT y Portafirmas. Mantenimiento de la documentación e información de las aplicaciones en las herramientas de la Agencia Digital de Andalucía. Service Desk, CMDB y Wiki, principalmente.
- Soporte a las tareas de configuración de las plataformas de administración electrónica de uso interno en la Agencia Digital de Andalucía.
- Gestión y aseguramiento de la calidad de las entregas, con carácter complementario a las revisiones que realicen los responsables funcionales y la Oficina de Calidad.
- Registro, actualización y organización de la documentación de los proyectos: actas, documentos de trabajo, propuestas y otros entregables, en los diferentes sistemas de difusión y transferencia de conocimiento, según los procedimientos establecidos por las normas de desarrollo de la Agencia Digital de Andalucía.
- Priorización, planificación y control de productos y entregables generados durante el proceso de desarrollo de software y carga de la información generada por los proyectos en los sistemas de gestión del desarrollo, catálogo de software, repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, etc.

8.4.0 Acuerdo de Nivel de Servicio

En este apartado se describen los indicadores de nivel de servicio específicos de este lote, que junto a los genéricos especificados en el apartado 8. *Acuerdo de Nivel de Servicio* deben conformar el ANS de este lote. De forma adicional, el licitador podrá incluir en su propuesta aquellos indicadores de servicio que considere convenientes para medir la calidad del servicio prestado.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 60/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 60 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| Código indicador | Descripción | % de cumplimiento objetivo |
|------------------|--|----------------------------|
| INS-01 | Planificación de proyectos gestionados por la PMO – Porcentaje de proyectos que disponen de su planificación y roadmap correctamente cumplimentado y actualizado en la herramienta de gestión de proyectos. | >=95% |
| INS-02 | Entrega de los informes de los proyectos/servicios en plazo – Valoración objetiva del cumplimiento de los compromisos relativos a la entrega de informes periódicos y puntuales (bajo demanda) responsabilidad del servicio. | >=90% |
| INS-03 | Calidad de la documentación de los proyectos gestionados – Porcentaje de entregas realizadas con su correspondiente documentación debidamente cumplimentada y código autodocumentado, cumpliendo los requisitos establecidos por Calidad. | >=95% |
| INS-04 | Calidad de los informes y documentos de asesoramiento y consultoría – Porcentaje de informes y documentos emitidos en respuesta a peticiones de asesoramiento técnico y consultoría aceptados en primera instancia por sus respectivos peticionarios. | >= 85% |

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 61/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 61 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

8.4.1 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará formado por el número de personas suficientes para llevar la prestación de los servicios objeto de este lote y será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos que se deriven durante la prestación del servicio. La dedicación mínima de horas por perfiles del equipo de trabajo para este lote se indica en el PCAP.

Las funciones de cada uno de estos perfiles en este lote son:

- **Gestor de servicio**, perfil que realizará las tareas de coordinación de la PMO, y a su vez las tareas especificadas para el Director de Proyecto.
- **Gestor de Proyecto**, perfil orientado a las tareas de las líneas de trabajo 1, 2 y 3:
 - Coordinación y gestión de servicios
 - Divulgación y formación de proyectos
 - Soporte técnico
- **Consultor especializado**, perfil orientado a las tareas de la línea de trabajo 4:
 - Consultoría en proyectos y servicios en diferentes materias.
- **Técnico de soporte**, perfil orientado a las tareas de las líneas de trabajo 5 y 6:
 - Seguimiento y aseguramiento de la metodología de trabajo
 - Soporte a la gestión de proyectos

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 62/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 62 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

9. CERTIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se certificarán y abonarán con la periodicidad establecida en el PCAP.

Toda factura deberá llevar anexada en el momento de la carga a través de PUEF la certificación de los trabajos del periodo que se factura. Esta certificación debe incluir:

- Para los servicios bajo demanda: listado de órdenes de trabajo finalizadas en el periodo de facturación, con desglose de las horas/perfil invertidas en cada una de ellas.
- Para los servicios de prestación continua: desglose de horas/perfil. Listado de tickets resueltos en el periodo y/o enumeración de las tareas realizadas en el periodo.

De esta certificación se podrá descontar el importe de las penalidades por incumplimiento de los ANS (ver Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares).

Las certificaciones deberán poder generarse automáticamente desde las herramientas de gestión el servicio, sin que sea necesario dedicar esfuerzo manual por parte del gestor del servicio para su elaboración. Por tanto, todos los trabajos tendrán que estar reflejados en dichas herramientas.

En las certificaciones NO se incluirán las horas invertidas en solucionar errores que sean imputables al adjudicatario (correctivos), puesto que estos no tendrán coste para la Agencia.

10. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

10.0 Cumplimiento legal

10.0.0.1 Confidencialidad

El adjudicatario deberá garantizar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En este sentido, deberá sujetarse a los preceptos legales en materia de protección de datos personales recogidos en la "Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales", en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril "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)" y en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Si alguna de las personas integrantes de la empresa adjudicataria destina los datos a otra finalidad, los comunica o los utiliza incumpliendo las instrucciones de la Agencia Digital de Andalucía, la empresa contratada será responsable de las infracciones cometidas.

Además, deberán cumplir con las medidas de seguridad, normas y procedimientos que en cada caso establezca esta Agencia Digital de Andalucía.

10.0.1 Tratamiento de Datos Personales

El adjudicatario deberá cumplir con lo especificado en el anexo de 'TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES' del PCAP, teniendo en cuenta las características particulares del servicio objeto de este pliego, las obligaciones como encargado de tratamiento y las medidas de seguridad a implantar.

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

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por el adjudicatario, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Agencia Digital de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 63/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 63 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

La empresa adjudicataria deberá seguir las recomendaciones y buenas prácticas documentadas por la Agencia Española de Protección de Datos en lo relativo a Protección de Datos Personales, pudiendo incluir guías, directrices, orientaciones, información de adaptaciones, cursos, novedades, orientaciones, implicaciones, etc.

10.0.2 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

Según lo dispuesto por la Disposición adicional primera de la LO 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos Digitales, el Esquema Nacional de Seguridad incluirá las medidas que deberán implementarse a los tratamientos de datos personales realizados en el ámbito del sector público. Por tanto, se aplicarán las medidas de seguridad establecidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. Adicionalmente se aplicarán las medidas de seguridad que se definan por la Dirección del Proyecto durante la ejecución del mismo.

Por lo anterior, en caso de existir en el alcance de este Pliego servicios no prestados desde las instalaciones de la Agencia Digital de Andalucía (por ejemplo, servicios prestados desde una nube) se exige que el adjudicatario disponga de Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad para sistemas de información de categoría ALTA para la prestación de dichos servicios.

Caso de que el adjudicatario no disponga de la Certificación de Conformidad indicada, se le otorgaría un plazo máximo de 6 meses para la obtención de la misma, contados a partir de la fecha de adjudicación/formalización del contrato.

Esta Certificación de Conformidad con el ENS debe versar sobre soluciones proporcionadas o servicios prestados por el operador del sector privado que estén relacionadas con las soluciones y servicios que son objeto de contratación del presente expediente, según apartado VII.1 de la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, aprobada por la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

10.0.3 Cumplimiento de las “Obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas”

A fecha de 9 de junio de 2020, el CCN-CERT publicó las “Obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas”, que se puede consultar en la sección de CoCENS del portal del CCN, y que establece que todas las organizaciones, públicas y privadas, que prestan servicios a entidades públicas, deben cumplir una serie de obligaciones cuando estas estén sujetas al cumplimiento del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

El documento incluye una serie de recomendaciones adicionales sobre continuidad de los servicios prestados por el prestador, análisis y explotación de registros (logs) y la realización de controles periódicos.

Estas obligaciones, desarrolladas en el documento, son las siguientes:

- Descripción de servicios y modalidad.
- Información sobre la arquitectura de seguridad.
- Ubicación de la información.
- Medidas de seguridad implementadas.
- Cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos.
- Incidentes de seguridad.
- Portabilidad de la información.
- Cadena de subcontratación y sus cambios.
- Capacidad y dimensionamiento del sistema.
- Seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

El adjudicatario deberá realizar un entregable que recoja información del cumplimiento de los aspectos indicados en el documento anterior respecto a los servicios ofrecidos como corresponde a un prestador de servicio a una entidad

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 64/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 64 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

pública. Caso de que se detecte el incumplimiento de alguna de las obligaciones en la prestación del servicio, el adjudicatario deberá realizar las tareas y adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de todas las condiciones indicadas en el documento referenciado en este apartado.

10.1 Propiedad de los trabajos y disponibilidad del software

10.1.0 Propiedad intelectual de los trabajos

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 Agencia Digital de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida. Tampoco podrá conservarlos, ni obtener una copia de los mismos o facilitarlos a terceros, sin autorización expresa de la Agencia Digital de Andalucía, que la daría en su caso previa petición formal y escrita del adjudicatario con expresión del fin al que se destinaría y únicamente para la consecución de dicho fin.

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 Agencia Digital de Andalucía.

La presente cláusula no se aplicará a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

10.1.1 Disponibilidad pública del software

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la Junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, cualquier elemento de software que se desarrolle a medida específicamente para el cumplimiento de esta contratación pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente de cualquiera de estos elementos software que se desarrollen a medida, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

De esta obligación quedarán exentos todos aquellos componentes, productos y herramientas que, no habiéndose producido como consecuencia de la ejecución del contrato, estén protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial que no permitan la libre distribución o el acceso al código fuente.

El software desarrollado podrá ser publicado en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía; por lo que el mismo se suministrará en formato de fichero autoinstalable y auto configurable, viniendo acompañada, además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución, así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

Respecto a la liberación de posible software que se genere dentro del presente proyecto (se trate de un desarrollo a medida o de una adaptación de una herramienta o módulo ya existente), los fuentes y/o archivos de configuración o adaptación deben quedar finalmente disponibles para la Junta de Andalucía, en tal forma que se garantice la posibilidad de corrección y evolución futura del sistema por parte de otra entidad diferente a la adjudicataria de este pliego.

10.2 Auditorías

10.2.0 Soporte a Auditorías de Calidad y Seguridad por parte de la Agencia Digital de Andalucía

La Agencia Digital de Andalucía se reserva el derecho de auditar y monitorizar las actividades realizadas por el adjudicatario durante la prestación del servicio objeto del presente expediente, con el objetivo de prevenir y detectar incidentes de seguridad, y verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 65/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 65 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

Este proceso de auditoría y monitorización podrá consistir en visitas presenciales a las instalaciones desde donde el adjudicatario realiza la prestación del servicio, por parte del personal técnico de la Agencia Digital de Andalucía o bien por parte del personal técnico de una empresa especializada que la Agencia Digital de Andalucía haya contratado para la realización de esta tarea.

Durante la visita presencial, el personal técnico del adjudicatario deberá facilitar las tareas de auditoría y monitorización, mostrando la información solicitada y entregando la documentación y evidencias requeridas al personal técnico de la Agencia Digital de Andalucía o de la empresa contratada para la realización de la auditoría.

La Agencia Digital de Andalucía podrá revisar aspectos cualitativos, tales como la calidad en el registro de los tickets o de la documentación generada por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá remitir a requerimiento del Director del Servicio, información sobre los controles de seguridad establecidos, incluyendo indicadores clave de rendimiento de los mismos, así como información relativa a los incidentes de seguridad ocurridos en el período requerido.

Los incidentes graves de seguridad deberán ser notificados por el adjudicatario a la mayor brevedad a la Agencia Digital de Andalucía.

10.2.1 Soporte para permitir la obtención de certificaciones a la Agencia Digital de Andalucía

La Agencia Digital de Andalucía podrá requerir al adjudicatario los trabajos necesarios de realización y revisión de documentación, tareas de reconfiguración, recomendaciones, consejos y apoyos durante la realización de las auditorías técnicas, así como cualquier otro trabajo relacionado que facilite la obtención de estas certificaciones por parte de la Agencia Digital de Andalucía: Esquema Nacional de Seguridad (ENS), certificación ISO 27.000, ISO 22.301, ISO 20.000, etc.

Por lo tanto, el adjudicatario se compromete a dar el soporte necesario para que la Agencia Digital de Andalucía pueda, si lo considera necesario, obtener alguna de las certificaciones indicadas.

A modo de ejemplo, entre las posibles tareas que se le podrá solicitar al adjudicatario se encuentran:

- Revisión de la documentación del proyecto existente, para determinar la documentación que sea de interés para obtener la certificación.
- Análisis de la documentación requerida para la obtención de la certificación.
- Revisión de la documentación disponible e identificación de la que sea necesario actualizar, ampliar o crear para la obtención de la certificación. Actualización, ampliación o creación de la documentación necesaria para la obtención de la certificación.
- Entrega de la documentación en el formato necesario para la certificación.
- Asistencia a reuniones relacionadas con la certificación, en las que podrá estar presente el auditor externo, para proporcionar información, resolver posibles dudas, etc.
- Colaboración en la resolución de posibles no conformidades identificadas como resultado de la auditoría o de una consultoría previa a la auditoría, incluyendo la actualización de la documentación, cambios en los procedimientos operativos o cualquier otra tarea requerida a solicitud de la Agencia Digital de Andalucía.

10.2.2 Auditoría a gestionar por el adjudicatario

La empresa adjudicataria se compromete a la realización anual de una auditoría por una entidad externa acreditada por un organismo nacional de acreditación europeo, con respecto al cumplimiento del contrato, del convenio laboral que corresponda y las condiciones laborales ofertadas, debiendo asumir todos los costes que se deriven de la ejecución de dicha auditoría.

El contenido final y alcance de la auditoría se acordará con la dirección del proyecto. Se entregará un original del informe de auditoría a la Agencia Digital de Andalucía.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 66/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 66 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

10.2.3 Auditorías de validación de la realización de los trabajos y ejecución de pruebas

Como mecanismos para efectuar la aceptación final de los trabajos del proyecto por parte del Director del Servicio, se podrá solicitar al adjudicatario la realización de las tareas de auditoría y pruebas necesarias en función de las necesidades detectadas. A modo de ejemplo, el adjudicatario podrá realizar pruebas de calidad (funcionamiento, configuración, tuning), pruebas de rendimiento, pruebas de regresión, prueba de experiencia final del usuario, pruebas de seguridad de la aplicación, pruebas de penetración, etc., diseñadas y realizadas de forma específica para la solución.

En estas revisiones para la aceptación de los trabajos podrán participar otros organismos de la Junta de Andalucía especializados en estas tareas, tal como es el Centro de Control de Calidad de la Agencia Digital de Andalucía; además, las entregas podrán ser revisadas por el Centro de Control de Calidad

Para sistemas de categoría igual o superior a MEDIA en el Esquema Nacional de Seguridad, la Agencia Digital de Andalucía podrá asegurar la puesta en marcha de la infraestructura con la realización de análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración de manera previa a la puesta en explotación

La empresa adjudicataria deberá subsanar todos los problemas detectados en estas pruebas.

10.3 Condiciones de prestación del servicio

Los trabajos se llevarán a cabo en las instalaciones de la empresa adjudicataria, con sus propios recursos físicos y lógicos. Por petición de la Dirección del Servicio existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones de la ADA u otras Consejerías o entidades de la Junta de Andalucía.

Las reuniones técnicas y de trabajo se desarrollarán en las dependencias de la Agencia. También se podrán mantener reuniones técnicas de trabajo, por necesidades específicas de los proyectos, en las dependencias de otras Consejerías y entidades de la Junta de Andalucía y de proveedores de servicios TIC a la Junta de Andalucía.

Todos los gastos de desplazamiento u otro tipo motivados por la asistencia a reuniones, actuaciones "in situ", etc. correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

El horario general estándar del servicio debe ser de **8 a 18h de lunes a jueves** y los **viernes de 8 a 15.30h**, pudiendo solicitar la Dirección del Servicio actuaciones puntuales fuera de este horario provocadas por labores de soporte o actualizaciones de software que fuera necesario realizar, siempre previamente acordadas entre la Dirección del Servicio y el Gestor del Servicio por parte de la empresa adjudicataria.

La realización del trabajo fuera del horario habitual no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas. Esta circunstancia ha de tener la aprobación previa del Dirección del Servicio.

De manera adicional a lo expuesto anteriormente, como consideración especial de disponibilidad fuera del horario general estándar del servicio y debido a la criticidad de algunas de las aplicaciones objeto de este contrato, se hace necesario disponer de un **soporte con cobertura 24x7 para labores de resolución de incidencias críticas**. Este servicio aplicará a los lotes 1, 2, 3 y 4.

Para ello, la empresa adjudicataria dispondrá de un número de teléfono móvil a disposición en todo momento de la Dirección del Servicio, tanto en días laborables como festivos, el cual será atendido por personal técnico con los conocimientos y la capacidad necesarias para realizar las tareas que resulten precisas y, en general, cualesquiera actuaciones para garantizar la disponibilidad de los servicios prestados. **El licitador deberá explicar en su oferta, cómo propone ofrecer este servicio.**

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

Es responsabilidad de la empresa contratista y de sus delegados/as impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores/as, siendo la Administración pública de todo ajena a estas

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 67/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 67 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas. Corresponde asimismo a la empresa contratista, de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador. No obstante, es responsabilidad exclusiva del contratista, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.

10.4 Medios materiales

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.

La empresa adjudicataria deberá contar con 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. Además, la empresa adjudicataria también se deberá encargar de la conexión de las distintas sedes y emplazamientos sobre las que se lleven a cabo los trabajos a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, en caso de ser necesario para la prestación de los servicios solicitados.

La Agencia Digital de Andalucía habilitará y permitirá los accesos necesarios a las infraestructuras de forma segura y a través de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

La empresa adjudicataria 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.

10.5 Información de base

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

10.6 Marco de los trabajos

Con carácter general, los servicios objeto del presente contrato deberán desarrollarse en el marco de las políticas, normas, estándares, metodologías, herramientas, etc. definidas e indicadas por la Agencia Digital de Andalucía, en cuanto a metodología de gestión de proyectos, arquitectura tecnológica, seguridad, etc. El adjudicatario deberá atender las directrices que sean de aplicación en este sentido, y que pueden estar definidas.

10.7 Soporte a otras áreas

El Director del Servicio podrá requerir a la empresa adjudicataria la colaboración en las tareas relacionadas que son objeto de la contratación con los diferentes organismos públicos, como la Dirección General de Estrategia Digital y la Agencia Digital de Andalucía, o bien con las empresas adjudicatarias de los expedientes de contratación, cuando el trabajo realizado por estas empresas pueda tener relación con las tareas asignadas al adjudicatario.

Por lo que la empresa adjudicataria deberá dar soporte a las diferentes áreas existentes de la Agencia Digital de Andalucía que ofrecen servicios horizontales comunes, previa comunicación del Director del Servicio. A modo de

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 68/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 68 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

ejemplo, algunas de estas áreas podrían ser: área de sistemas/producción, área de Calidad, área de Seguridad, área de Despliegues e Integración continua, etc.

10.8 Aceptación de los trabajos

El Director del Servicio procederá a la recepción de la documentación y de los trabajos resultantes, y a la aceptación de los mismos. Todos los trabajos y documentos realizados deberán contar con el visto bueno de la Agencia Digital de Andalucía para poder dar por recibido y aceptado el objeto del contrato.

Se exigirá al adjudicatario asegurar que el sistema se implanta, mantiene y se presta soporte sobre el mismo de acuerdo con las especificaciones incluidas en los pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas, y las incluidas en la oferta del adjudicatario, de acuerdo con las indicaciones del Director del Servicio.

En caso de existir disconformidades, bien con alguna entrega, bien con la prestación de algún servicio, el Director del Servicio emitirá los informes pertinentes, y lo comunicará al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones. El adjudicatario deberá realizar las correcciones para su entrega conforme en el plazo de tiempo establecido.

Para efectuar la aceptación final de los trabajos del proyecto, la Agencia Digital de Andalucía podrá realizar las pruebas que estime oportunas de verificación y validación del objeto del presente contrato, pudiéndose requerir a la empresa adjudicataria la planificación, configuración, ejecución y soporte de cualquiera de las tareas necesarias para la ejecución correcta de las pruebas que permitan la aceptación final de los trabajos.

10.9 Adaptabilidad

El sistema, solución o desarrollo objeto de la presente contratación debe estar preparado para adaptarse a cambios significativos que se produzcan durante todo el periodo de tiempo de vigencia del contrato, por lo que puede implicar cambios o modificaciones en la solución o en los trabajos a realizar por el adjudicatario que son objeto de la presente contratación. El Director del Servicio comunicará estos cambios al adjudicatario. A modo de ejemplo, algunos de estos cambios podrían ser:

- Cambios en la normativa vigente aplicable en cada caso.
- Cambios en la estructura orgánica de la Junta de Andalucía, la Agencia Digital de Andalucía y movimientos significativos de personal.
- Cambios para la adecuación al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Agencia Digital de Andalucía o la Dirección General de Estrategia Digital.
- Cambios para la adecuación al cumplimiento de planes de mejora o planes de seguridad, que pueden incluir actualizaciones de seguridad, parches, mejoras y nuevas versiones.
- Cambios para solucionar problemas ante vulnerabilidades detectadas, que se hayan identificado como resultado de la ejecución por parte de la Agencia Digital de Andalucía de revisiones periódicas de la configuración "segura" de los equipos, o la ejecución del procedimiento de Gestión de Vulnerabilidades.
- Evolución de las tecnologías principales que se utiliza para la solución, por ejemplo, se podrá requerir la actualización tecnológica del software obsoleto, actualizaciones necesarias por problemas de seguridad o vulnerabilidades detectadas, etc.

10.10 Interoperabilidad, integración y compatibilidad

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Agencia Digital de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información inter-administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC. Así, las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa,

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 69/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 69 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI) regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, y en la realización de los trabajos también se tendrá en cuenta este ENI y se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema.

Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación por razón de sus elecciones tecnológicas. También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

La empresa adjudicataria deberá seguir el modelo establecido por la Oficina Técnica de Interoperabilidad de la Agencia Digital de Andalucía, como encargada de la definición del modelo de interoperabilidad de los sistemas de información, así como de los servicios de carácter horizontal desplegados en la plataforma de interoperabilidad. Se podrá exigir al adjudicatario que la capa de interoperabilidad o de la API (vía servicios web) que pueda formar parte de la solución, soporte la integración y su despliegue en la Plataforma de Interoperabilidad Horizontal existente en la Agencia Digital de Andalucía.

El adjudicatario debe seguir las directrices que se deriven de este modelo, incluyendo el modelo de relación con la citada Oficina Técnica de Interoperabilidad, así como la normativa que se defina en materia de interoperabilidad, garantizando la interoperabilidad, la integración y la compatibilidad de todos los componentes de la solución entre sí, así como con todos los elementos hardware/software y componentes de la infraestructura tecnológica en la que se despliegue la solución o con los que se comunique.

10.11 Condiciones de modalidad remota de las sesiones de formación y reuniones de coordinación

La capacitación y transferencia de conocimientos a impartir por el adjudicatario, así como cualquier reunión de coordinación o reunión técnica a celebrar durante la ejecución del proyecto, se podrá impartir de forma remota a través de sistemas de videoconferencia, o bien, a decisión del Director del Servicio, se autorizará la impartición de la formación o de las reuniones de forma presencial en las instalaciones de la Agencia Digital de Andalucía.

Las condiciones particulares para el caso de impartición de la formación o celebración de reuniones en modalidad remota son:

- El adjudicatario deberá proporcionar los medios materiales, software, etc. necesarios para la impartición de la formación o para la celebración de las reuniones.
- El adjudicatario deberá entregar las grabaciones de las sesiones de formación o de las reuniones a la Agencia Digital de Andalucía, considerándose como uno de los entregables del proyecto.
- El plan de capacitación deberá estar dimensionado para un número de asistentes superior al número de asistentes para la formación presencial (caso de que el número de asistentes requerido para formación presencial es 20, y a modo orientativo, la formación remota debe estar dimensionada para un mínimo de 35 alumnos).
- Para la formación reglada en caso de formación remota, el adjudicatario podrá limitar el número de los 'laboratorios' o 'puestos con prácticas' a un número de 20 laboratorios o 'puestos con prácticas'. Caso de que el número de alumnos sea superior, se admitirá que varios alumnos puedan compartir el mismo laboratorio o 'puesto en prácticas'.
- La formación se debe impartir en la fecha y hora planificada por parte del Director del Servicio, y el profesor debe poder responder las preguntas que realicen los alumnos, al igual que ocurriría en una formación 'in-situ'.
- El adjudicatario debe realizar la grabación de todas las sesiones de formación, que consistirán al menos de las explicaciones del profesor, formulación de dudas de alumnos y respuestas del profesor, e imágenes con la documentación de apoyo o presentación utilizada para la realización del curso.
- El adjudicatario deberá entregar las grabaciones de las sesiones a la Agencia Digital de Andalucía en un formato tipo 'fichero' que pueda ser visualizado por un software reproductor de vídeo de uso más común que

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 70/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 70 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

se pueda instalar en un PC o portátil, y deberá ser de un formato de vídeo de amplia utilización, como por ejemplo, MP4, AVI, MKV, etc.

- No será válida una dirección URL donde se encuentre el vídeo y desde la que se pueda visualizar.
- La Agencia Digital de Andalucía facilitará al adjudicatario el acceso a un repositorio de ficheros, y el adjudicatario deberá poner el correspondiente fichero de la grabación en este repositorio de ficheros.
- El fichero de la grabación de la sesión no tendrá ningún tipo de restricciones para su visualización, ya sea en configuración de permisos, usuarios con accesos a la visualización, número de visualizaciones admisibles, etc.
- El adjudicatario debe entregar el fichero de la grabación a la Agencia Digital de Andalucía el mismo día en el que se celebra la formación o la reunión. Es decir, un vídeo por cada día de formación a entregar en el mismo día, para una formación planificada de lunes a viernes, el fichero de la formación de lunes se debe entregar el lunes, el fichero de la formación del martes se debe entregar el martes, y así sucesivamente, hasta completar las 5 entregas.
- El adjudicatario debe cumplir con todos los requisitos de tratamiento de datos de carácter personal exigibles por la ley y detallados en el presente pliego, respecto al fichero tipo vídeo resultado de las grabaciones de las sesiones. Dada las particularidades de la capacitación remota a través de videoconferencia, tanto el profesor que imparte la formación como los alumnos que reciben la formación aceptan las condiciones para este tipo de formación que se recogen en el presente pliego. La base legitimadora de tratamiento de la grabación de la videoconferencia es el cumplimiento de una obligación contractual, no siendo de aplicación el consentimiento de docentes o alumnos.
- La Agencia Digital de Andalucía podrá hacer uso de estas grabaciones para su posterior visualización en cualquier momento posterior a la celebración de la formación o de la reunión, en los casos que considere conveniente con el objetivo de mejorar las competencias técnicas del personal. A modo de ejemplo, para profundizar o revisar los aspectos más complejos tras la formación recibida, para ofrecer a nuevas incorporaciones del personal TIC de la Agencia Digital de Andalucía, etc.
- No se admite sesiones de formación grabadas con anterioridad a la fecha y hora planificada de la formación, en que se reproduzca el vídeo grabado con anterioridad.
- Se debe seguir cumpliendo el resto de los requisitos de la formación y de las reuniones especificados en los pliegos de la presente contratación u ofrecidos por al adjudicatario en su oferta.

10.12 Cláusulas genéricas de producción

El objeto de este anexo es informar a los licitadores de determinadas cláusulas genéricas en aspectos de producción y operación de sistemas limitado al ámbito de la solución del presente pliego, y que podrá suponer la solicitud al adjudicatario para la realización de posibles tareas con objeto de cumplir estas cláusulas.

Para la Agencia Digital de Andalucía, podrá suponer tareas de coordinación y seguimiento de la ejecución de las tareas necesarias.

El personal del adjudicatario realizará los trabajos para la prestación de los servicios indicados en este pliego bajo las normas y procedimientos que determine la Dirección del Proyecto, en lo que respecta a la provisión de nuevos servicios, infraestructura o desarrollos, por lo que se atenderá a los requerimientos que se realicen en el marco de los procesos de gestión para la producción y operación de sistemas aprobados por los diferentes organismos de la Junta de Andalucía, como puede ser la Dirección General de Estrategia Digital o la Agencia Digital de Andalucía.

10.12.0 Infraestructura TI y licencias software para el despliegue de la solución

Salvo que se indique lo contrario de manera explícita en el Pliego de Prescripciones Técnicas, la Agencia Digital de Andalucía podrá proporcionar al adjudicatario una infraestructura de máquinas virtuales con recursos de CPU,

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 71/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 71 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

memoria, disco, conectividad LAN, etc. en la que el adjudicatario podrá desplegar los componentes software que considere necesarios para el funcionamiento de la solución tecnológica propuesta.

En este caso, la Agencia Digital de Andalucía asumirá las tareas de administración y operación de la infraestructura que da soporte a las máquinas virtuales, garantizando su disponibilidad y funcionamiento correcto. A fecha actual, el software utilizado por la Agencia Digital de Andalucía como soporte a la infraestructura de virtualización se basa en la solución VMWare, proporcionando la Agencia Digital de Andalucía el licenciamiento de la solución VMWare para la gestión y ejecución de máquinas virtuales.

Caso de que el adjudicatario requiera de una infraestructura de servidores físicos o cualquier otro tipo de producto hardware para el despliegue de la solución, estos servidores físicos o componentes hardware deberán ser aportados por el adjudicatario y serán propiedad de la Agencia Digital de Andalucía. En este caso, el adjudicatario se debe ocupar de la instalación y configuración de estos equipos, y también debe proporcionar el soporte de estos equipos durante todo el periodo de ejecución del presente contrato y periodo de garantía.

Los licitadores únicamente deberán considerar en su propuesta para la implantación de la solución ofertada aquellos componentes o herramientas de software base descritos en el apartado 'Software base a utilizar' (y que se detalla en la tabla 'Productos software soportados en Producción, con información de versiones mínimas y recomendadas y licenciamiento disponible por parte de la Agencia Digital de Andalucía', a excepción de las posibles salvedades concretas que se puedan indicar en el presente pliego.

Dicha tabla incluye determinados componentes de software base de 'Sistema operativo', 'Plataforma web', 'base de Datos' y 'Gestor documental'. En periodo de ejecución del proyecto, será el Director del Servicio quien pueda autorizar la instalación de algún componentes o herramienta de software base que no esté incluido en la citada tabla

Para cada uno de estos componentes de software base, se indica las versiones mínimas y recomendadas. Se deberán considerar únicamente las versiones recomendadas, aunque previa solicitud y justificación por parte del adjudicatario en periodo de ejecución del proyecto, el Director del Servicio podrá admitir la instalación de estos componentes software en las versiones mínimas que se indican para cada uno de estos componentes.

La Agencia Digital de Andalucía únicamente asumirá el licenciamiento de determinados componentes de software base y versiones específicas de estos componentes, estando recogida esta información en la tabla 'Productos software soportados en Producción, con información de versiones mínimas y recomendadas y licenciamiento disponible por parte de la Agencia Digital de Andalucía'.

En el caso de que para la implantación de la solución ofertada se requiriese de un determinado software o herramienta con licencia comercial, para el cual la Agencia Digital de Andalucía no proporcione el licenciamiento (bien porque el software no aparece en la tabla o bien porque aun apareciendo el software en la tabla se indica expresamente que no se dispone de licenciamiento), todas estas posibles licencias requeridas de la solución y el mantenimiento de las mismas deberán ser proporcionadas por la empresa adjudicataria durante todo el periodo de tiempo de vigencia del contrato y periodo de garantía.

El licenciamiento proporcionado por el adjudicatario deberá cumplir las cláusulas vigentes de licenciamiento que establezca el proveedor de la licencia o el fabricante de cada producto software, para el despliegue en la infraestructura física o virtual en la que se realice. Además, también deberá cubrir toda la base susceptible de ser reclamada por el fabricante del software tanto en entorno físicos como en entornos virtualizados, según sea el caso que aplique. Con carácter general, todos los componentes y licencias que sean aportados por el adjudicatario para la implantación de la solución ofertada serán propiedad y estar a titularidad de la Agencia Digital de Andalucía para su uso exclusivo y se instalarán en la infraestructura de la Junta de Andalucía.

El adjudicatario debe detallar todos los componentes software necesarios a instalar para la ejecución correcta de la solución, incluida la versión a instalar, que podrá incluir a modo de ejemplo, componentes de sistema operativo, base de datos, servidores de aplicaciones, máquinas virtuales Java, componentes de comunicaciones y seguridad, etc. Además, debe detallar la infraestructura hardware que requerirá para la instalación de estos componentes software, y el esquema de diseño de la solución, incluyendo las comunicaciones a establecer entre los diferentes componentes y también los posibles requisitos de aislamiento entre componentes.

Para los componentes de software base, por ejemplo, servidores de aplicaciones, se deberá dar preferencia al uso de software libre.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 72/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 72 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

La empresa adjudicataria deberá dar información del entorno tecnológico en el que realizará los trabajos o que requiere para su realización, incluyendo a modo de ejemplo estos componentes: versiones de sistemas operativos, bases de datos, servidores de aplicaciones, sistemas de gestión documental, sistemas de BI, etc.

A partir de la información anterior, el adjudicatario debe proporcionar la descripción detallada del modelo de suscripción o licenciamiento de todos los productos aportados o necesarios para la implantación de la solución ofertada, y un detalle de los conceptos incluidos en cada licencia proporcionada.

10.12.1 Software base a utilizar

La Agencia Digital de Andalucía ofrecerá de forma periódica información detallada de los componentes y herramientas de software base soportadas en producción, incluyendo información de las versiones mínimas y recomendadas de cada uno de estos componentes. También facilitará información de la disponibilidad por parte de la Agencia Digital de Andalucía de licenciamiento de estos productos y versiones, tanto para entornos físicos como para entornos virtuales. La información se proporciona a través de una tabla denominada 'Productos software soportados en Producción, con información de versiones mínimas y recomendadas y licenciamiento disponible por parte de la Agencia Digital de Andalucía'. Esta tabla incluye componentes de servidores de aplicaciones, bases de datos y plataformas web.

Dado que los productos y versiones disponibles en la infraestructura de producción de la Agencia Digital de Andalucía se actualizan de forma periódica, para evitar posibles datos no actualizados de productos y versiones, se proporcionará la tabla citada anteriormente 'Productos software soportados en Producción, con información de versiones mínimas y recomendadas y licenciamiento disponible por parte de la Agencia Digital de Andalucía', en periodo de presentación de ofertas a las empresas que así lo soliciten, como apoyo a la preparación de la correspondiente oferta, así como durante la ejecución del proyecto al adjudicatario del contrato.

10.12.2 Actualización y adecuación del software

Las versiones del software base a emplear para el despliegue de la solución serán versiones lo suficiente estables para garantizar que no comprometen aspectos de seguridad, pero a la vez lo suficientemente actualizadas para disponer del soporte estándar ofrecido por el fabricante durante el mayor tiempo posible, sin necesidad de migración del producto.

El software entregado por la empresa adjudicataria deberá funcionar con los componentes de software base actualizados, durante todo el periodo de tiempo de vigencia del contrato, por lo que el adjudicatario podrá realizar trabajos de adecuación del software a las nuevas versiones de los componentes de software base, con motivo de la posible obsolescencia tecnológica de estos últimos. Por lo tanto, el sistema deberá adaptarse a los cambios de tecnologías y versiones de software base que se realicen sobre la plataforma en la que se despliegue el software entregado.

Para facilitar este proceso, la Agencia Digital de Andalucía ofrecerá de forma periódica información detallada de las recomendaciones de los componentes y versiones recomendadas de los productos de software base a utilizar, tal como se indica en el apartado 'Software base a utilizar'

10.12.3 Actualización de licencias

El adjudicatario deberá tener en cuenta los siguientes requisitos en caso de actualización de licencias para cualquiera de los componentes software durante el periodo de vigencia del contrato:

- Caso de que el modelo de licenciamiento cambie con la subida de versiones, el adjudicatario deberá proporcionar las licencias necesarias en esta nueva versión, que permita obtener como mínimo las mismas funcionalidades del producto de la versión anterior, teniendo en cuenta también que debe permitir todas las integraciones requeridas con la infraestructura de la Agencia Digital de Andalucía, sin coste adicional para la Agencia Digital de Andalucía. El cambio del modelo de licenciamiento tampoco afectará a la volumetría de las licencias, debiendo hacerse cargo el adjudicatario de proporcionar cuantas licencias sean necesarias para obtener una volumetría equivalente a la que se tuviera con la versión anterior.
- Caso de que alguno de los productos licenciados incluidos en el presente contrato se discontinúe por parte del fabricante, y todas o parte de sus funcionalidades sean ofrecidas por otro producto, se seguirá el criterio indicado en el caso anterior. El adjudicatario deberá proporcionar las licencias necesarias de este nuevo producto que permita obtener como mínimo las mismas funcionalidades y volumetría del producto discontinuado (siempre y cuando esta funcionalidad exista en el nuevo producto), teniendo en cuenta también que

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 73/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 73 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NjYGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

debe permitir todas las integraciones requeridas con la infraestructura de la Agencia Digital de Andalucía, sin coste adicional por parte de la Agencia Digital de Andalucía. En este caso, el adjudicatario se debe encargar también de todos los trabajos de puesta en marcha del nuevo producto, así como los trabajos de migración que sean necesarios.

- Si durante la vigencia del contrato la denominación de las licencias cambiara, el adjudicatario proveerá aquellas nuevas licencias, independientemente de su denominación, de forma que aseguren la total funcionalidad de los servicios, tal como las existentes en el momento del cambio.

10.12.4 Uso de infraestructuras TIC, herramientas corporativas y marcos metodológicos

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que la Agencia Digital de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización en el marco y alcance del proyecto objeto de esta contratación.

10.12.5 Gestión de entregas y condiciones para la puesta en explotación

Respecto al procedimiento de gestión de entregas, el adjudicatario seguirá las indicaciones del procedimiento de gestión de entregas y puesta en explotación que exista en la Agencia Digital de Andalucía durante todo el periodo de vigencia del contrato. Este procedimiento establece el flujo de tareas y las responsabilidades por parte de la empresa adjudicataria del desarrollo de la solución y el resto de los actores implicados en la verificación y aceptación o rechazo de la misma (oficina de calidad, responsables funcionales, etc.)

Se contempla dos posibles modelos de gestión para las entregas y puesta en explotación:

- Modelo 'tradicional'.
 - El adjudicatario debe facilitar el manual de instalación del sistema incluyendo todos los componentes de la solución y configuraciones necesarias a realizar, el código fuente de la aplicación a instalar y las instrucciones para su compilación.
- Modelo basado en la filosofía 'DevOps', pudiendo incluir tecnología basada en contenedores y microservicios.
 - Para la aplicación de este modelo, el adjudicatario debe garantizar que el personal técnico del equipo de trabajo tiene conocimientos suficientes en esta metodología para la realización de estas funciones, siendo necesaria la colaboración y comunicación con otras áreas, como puede ser el área de Calidad o el área de producción.
 - El adjudicatario será responsable de la construcción de todo el contenedor a desplegar de su solución, debiendo facilitar además las instrucciones concretas que debe seguir para la reconstrucción del contenedor o 'Pod'.
 - Se podrá trabajar en un modelo de integración continua, siendo necesario en este caso la utilización de unas determinadas herramientas según el procedimiento existente de gestión de entregas comunicado al adjudicatario.
 - Se podrá disponer de un repositorio único de versiones disponible en la Agencia Digital de Andalucía, donde la empresa adjudicataria debe realizar todas las subidas con una periodicidad determinada. Se podrá definir una 'cadena de despliegue de software', que incluye tareas automáticas o manuales para las tareas de compilación del código, pruebas unitarias y de integración, verificación estática del código, pruebas de carga, validaciones, así como el despliegue en los diferentes entornos.

La Agencia Digital de Andalucía podrá realizar las tareas de control y certificación de calidad del software desarrollado que considere, pudiendo rechazar la entrega del software si se detectan problemas de funcionamiento en dicha plataforma.

Para sistemas de categoría igual o superior a MEDIA en el Esquema Nacional de Seguridad, la Agencia Digital de Andalucía podrá asegurar la puesta en explotación de la solución con la realización de análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración de manera previa a la puesta en explotación, debiendo subsanar la empresa adjudicataria todos los problemas detectados en estas pruebas.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 74/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 74 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

10.12.6 Entornos disponibles para el despliegue de la solución

Para todos los entornos

- La Agencia Digital de Andalucía dispone de diferentes entornos para el despliegue de las aplicaciones o la solución a implantar (a modo de ejemplo, los entornos de pruebas, pre-producción, certificación, producción, formación), siendo responsabilidad del adjudicatario el correcto funcionamiento de la solución a desplegar con total capacidad operativa y de que se cumplan satisfactoriamente los requisitos especificados en los pliegos del contrato y los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- El Director del Servicio podrá solicitar al adjudicatario el despliegue de los componentes tecnológicos necesarios, tanto componentes hardware como software, para configurar los diferentes entornos existentes en las instalaciones de la Agencia Digital de Andalucía. Esta configuración contemplará todas las acciones necesarias para contar con todos los entornos operativos, es decir, la instalación de las herramientas junto a sus parámetros, configuración de comunicaciones con otras aplicaciones para habilitar los accesos, documentación y coordinación con los responsables de comunicaciones y sistemas.
- En caso de que la empresa adjudicataria necesite algún dato de algún entorno de la Agencia Digital de Andalucía (por ejemplo, el entorno de certificación) deberá solicitarlo al Director del Servicio que, tras el análisis, decidirá si aportar o no la información solicitada.

Para el entorno de desarrollo:

- El adjudicatario deberá disponer en sus instalaciones de un entorno de desarrollo de la solución objeto de la contratación, con iguales características que los entornos disponibles en la Agencia Digital de Andalucía en cuanto a componentes software utilizados y versiones de dichos componentes, por lo que para el desarrollo de la solución el adjudicatario no contará con el uso o acceso de ninguno de los recursos disponibles por la Agencia Digital de Andalucía.
- El personal del equipo técnico del adjudicatario deberá realizar los nuevos desarrollos en este entorno propio, proporcionado y con responsabilidad única del adjudicatario, y deberá validar el funcionamiento correcto de la nueva entrega en este entorno antes de la entrega a la Agencia Digital de Andalucía.

Para los entornos no productivos:

- El Director del Servicio podrá solicitar a la empresa adjudicataria asegurar la ofuscación de datos en los entornos no productivos (por ejemplo, pruebas y formación), así como elaborar bancos de datos "inventados" para usarlos en los entornos no productivos. Si no fuera posible la ofuscación o datos inventados, se deberán garantizar las mismas medidas de seguridad exigibles a los entornos de producción.

Para el entorno productivo:

- La empresa adjudicataria no dispondrá de acceso a los entornos y datos de producción, salvo en el caso de que exista y se habilite una interfaz específica y prevista para tareas de soporte.
- En caso de que haya que ejecutar algún procedimiento o tarea en el entorno productivo para realizar alguna función de gestión de la aplicación (carga de datos, actualización de valores, obtención de informes programados) o bien para la resolución de alguna incidencia, la empresa adjudicataria, al no disponer de acceso al entorno productivo para la realización de estas tareas, deberá proporcionar los scripts, tareas o programas que ejecuten estas funciones, con la documentación necesaria.

10.12.7 Operación y monitorización de sistemas

La empresa adjudicataria deberá entregar toda la información necesaria para la correcta operación, explotación y motorización de la solución que es objeto de la contratación. Esta documentación deberá estar actualizada con los posibles cambios que puedan ocurrir en la infraestructura tecnológica o bien cualquier otro cambio durante todo el periodo de tiempo de vigencia del contrato. El Director del Servicio decidirá el alcance del contenido de esta documentación, según cada caso.

A continuación, se citan algunos documentos que podrán ser susceptibles de ser solicitados al adjudicatario:

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 75/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 75 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

- Manual de instalación del sistema. Debe incluir todos los componentes de la solución y configuraciones necesarias a realizar. Debe incluir los procedimientos detallados de instalación segura, y aquellos aspectos exigidos por el ENS (retirar cuentas y contraseñas estándar, "mínima funcionalidad" y "seguridad por defecto"), con objeto de mantener solo las funcionalidades mínimas deshabilitando o eliminando todas aquellas que no sean necesarias, y aplicando la regla de "seguridad por defecto".
- Manual de operación de la solución, incluyendo al menos:
 - Diagrama de la arquitectura física y lógica de la solución.
 - Entornos recomendados y disponibles de la solución.
 - Necesidades de comunicaciones con sistemas externos.
 - Certificados digitales de seguridad utilizados por el sistema de información.
 - Procedimiento de inicio y parada de la solución, con los comandos, programas, etc., necesarios para poder automatizar este proceso, además de las comprobaciones a realizar para garantizar que tanto la parada como inicio ha sido satisfactoria.
 - Tareas periódicas de mantenimiento.
 - Necesidades específicas para la salvaguardia de los diferentes componentes de la solución, teniendo en cuenta la política de seguridad y salvaguardia existente en la Agencia Digital de Andalucía.
- Documentación de componentes, configuración y mecanismos de interoperabilidad de la solución con otros sistemas, teniendo en cuenta los siguientes requisitos de la solución:
 - Debe guardar registros suficientes para la auditoría de las operaciones realizadas y para garantizar la seguridad del sistema, sin perjuicio de los que proporcione el bus de interoperabilidad.
 - Debe considerar posibles tareas de desarrollo o despliegue de componentes que sean necesarios para la integración con los componentes identificados que sean necesarios.
 - Debe considerar las necesidades de comunicaciones con sistemas externos, previa Identificación de las conexiones con los otros sistemas, detallando los requisitos de la conexión.
- Requerimiento de capacidad del sistema de información (capacidad de proceso de servidores, base de datos, espacio de almacenamiento requerido para la base de datos, número de usuarios y previstos que acceden a los diferentes componentes de la solución) y su previsión de crecimiento.
- Necesidades de almacenamiento y previsión de crecimiento y la propuesta de contenido susceptible de mover a datos históricos o bien ser archivado (tanto para almacenamiento de base de datos como almacenamiento tipo fichero), con detalle de los mecanismos y herramientas específicas para su realización.
- Aspectos específicos de monitorización de la solución, incluyendo:
 - Información de los parámetros propuestos para la monitorización de la solución, que permita obtener indicadores que garanticen la disponibilidad del sistema de información y su rendimiento. Propuesta de valores umbrales, alertas, avisos automáticos, periodos de comprobaciones, etc.
 - Métodos disponibles para la obtención de los parámetros a monitorizar e información del mecanismo de integración con la plataforma de monitorización disponible por la Agencia Digital de Andalucía.
 - Información de indicadores respecto del funcionamiento, uso, grado de implantación, información de capacidad y rendimiento de la aplicación, incluyendo los mecanismos y configuración necesarios para la obtención de estos indicadores, y las posibles herramientas o mecanismos a utilizar.
- Mecanismos de adopción de las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias para el despliegue, explotación y operación de la solución, con detalle de los aspectos de seguridad abordados por la solución y la adherencia a los estándares de seguridad incluidos, entre otros, Esquema Nacional de Seguridad, ISO 27001 y CCN-STIC-823.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 76/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 76 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

10.12.8 Supervisión de los sistemas, trazabilidad y auditoría

La empresa adjudicataria debe proporcionarse al Director del Servicio, acceso a la información necesaria sobre el funcionamiento del sistema que permita ejercer sus funciones de coordinación, supervisión y control. Igualmente, debe proporcionarse la información necesaria para asegurar que el sistema funciona conforme a sus especificaciones.

El sistema debe guardar un registro de auditoría de todas las acciones que se realicen sobre el mismo. Deben disponer de toda la información de trazabilidad y auditoría necesaria para la toma de decisiones respecto a las comunicaciones que reciban.

El sistema debe proporcionar confianza y transparencia sobre la confidencialidad y correcta tramitación de los procesos de los que se compone y, en caso de discrepancias respecto a su resultado, facilitar la puesta a disposición de la información necesaria para la resolución eficaz de los procedimientos de reclamación.

El sistema debe guardar un registro de todas las acciones sobre el mismo necesarias para una correcta auditoría de los procesos que se implementan en el mismo, que permita resolver cualquier reclamación que se produzca, incluyendo el registro de actividad de la aplicación que determine el Director del Servicio. A modo de ejemplo el inicio y cierres de sesión correctos y fallidos, funciones y transacciones ejecutadas por los usuarios, etc.

Caso de necesidad de integración con el CSIRT autonómico AndalucíaCERT en tareas de prevención, detección y respuesta a incidentes en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, se atenderán las peticiones y consultas que lleguen desde el mismo sobre trazabilidad, registro y envío de eventos y alertas a los sistemas de monitorización de AndalucíaCERT.

10.12.9 Uso de certificados y firma electrónica

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

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma.

10.13 Cláusulas genéricas de seguridad

10.13.0 Arquitectura, políticas y procedimientos de seguridad

La arquitectura integrada de todos los sistemas deberá estar basada en un diseño seguro, que considere la mejora de la seguridad desde su concepción inicial, mediante la definición de las políticas y los controles de seguridad necesarios para cada escenario de uso y considerando las buenas prácticas y referencias de arquitecturas seguras, como son las del CCN (Centro Criptológico Nacional de España). Básicamente deberán trabajar en la realización de:

- Procedimientos e instrucciones técnicas de bastionado de componentes de la solución.
- Recomendaciones de soluciones y tecnologías adicionales que puedan complementar la seguridad del servicio, sistema y/o infraestructura tecnológica.
- Guías de mejora de la seguridad de los procedimientos operativos de tecnologías de información.
- Revisiones de estado de seguridad y propuesta de mejora.
- La definición, creación de scripts y herramientas que sean capaces de detectar y comprobar si los controles de seguridad están aplicados.

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

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 77/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 77 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

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, estableciendo públicamente el compromiso de la Administración de la Junta de Andalucía con la seguridad de la información, definiendo los objetivos y criterios básicos para el tratamiento de la misma, y sentando las bases del marco normativo de seguridad de esta administración y la estructura organizativa y de gestión que velará por su cumplimiento.

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

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, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. 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 la categoría de seguridad del sistema conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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.

10.13.1 Análisis de la seguridad de la solución. Planes de mejora de la seguridad y adecuación a la normativa vigente

Caso de que el despliegue de la solución propuesta por el adjudicatario puede poner en compromiso algún aspecto de la seguridad global de la infraestructura en la que se despliegue, o bien si la solución no está adecuada a algún aspecto de la normativa vigente que le sea de aplicación, a criterio y decisión del Director del Servicio, este podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un análisis de seguridad de la solución, que deberá tener en cuenta todos los aspectos de seguridad TI de la solución en cuanto al cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad.

Fruto de este análisis, el adjudicatario deberá realizar un entregable que recoja información sobre la adecuación y el grado de cumplimiento de los sistemas respecto a la normativa vigente que sea de aplicación en materia de Seguridad de la Información y respecto a las mejores prácticas del sector en aspectos de seguridad TI.

Tras el análisis de dicho informe por parte del Director del Servicio, se podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un Plan de mejora de la seguridad, cuyo objetivo sea subsanar los problemas de seguridad detectados, debiendo indicar claramente todas las actividades necesarias para alcanzar dichos objetivos, incluyendo plazos de ejecución, recursos necesarios, indicadores y mecanismos de seguimiento de la ejecución de las actividades que forman parte del plan.

En función de la naturaleza de cada una de las tareas incluida en el Plan de mejora de la seguridad, el Director del Servicio podrá solicitar al adjudicatario su realización, caso de que el adjudicatario tenga una responsabilidad directa sobre dicha tarea.

10.13.2 Accesos remotos

El acceso de los técnicos del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por el Director del Servicio. 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.

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 78/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 78 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

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.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con la política de acceso remoto que exista en la Agencia Digital de Andalucía durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede 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.

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. Se asegurará que la comunicación será limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado. Para el cumplimiento de este punto, la Agencia Digital de Andalucía podrá solicitar evidencias del cumplimiento a través de documentación, esquemas, arquitecturas de red. La empresa adjudicataria estará abierta a recibir auditorías periódicas que aseguren el cumplimiento de las políticas de seguridad adecuadas.

10.13.3 Gestión de usuarios y control de accesos

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

- Los usuarios solo deben 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 debe garantizar que el almacenamiento de las mismas en el sistema garantiza 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, con objeto de poder exigir responsabilidades en caso necesario, 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 (roles, gestión de login y password, ...) se deben respetar las directrices que la Agencia Digital de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y, en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Agencia Digital de Andalucía haya provisto. Dichas directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

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

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

| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------|
| MANUEL ESCOBAR MONTES | | 13/01/2023 | PÁGINA 79/79 |
| VERIFICACIÓN | BndJAPCHLQNFZS9S9MKJTE4538ADNZ | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |
|  | | | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 17/01/2023 15:31:37 | PÁGINA: 79 / 79 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw95I9EUd94I3vS20Q56D58I9SU | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |