



**RESOLUCIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA EMPRESA PÚBLICA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE “DESARROLLO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO”.**

Vista la documentación por la que se autoriza el expediente de la Encomienda anteriormente citada a la Empresa Pública SANDETEL, iniciado mediante el correspondiente Acuerdo del Director Gerente del Servicio Andaluz de Empleo (SAE), Agencia Administrativa de Régimen Especial adscrita a la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, de fecha 11 de diciembre de 2017, con los siguientes:

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.-** Conforme a lo establecido en el artículo 15.bis.3.j) del Decreto 96/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de esta Agencia, se atribuye a la Secretaria General la siguiente competencia: *“La gestión del desarrollo tecnológico y los servicios informáticos de la Agencia, de acuerdo con el marco unificado de política informática establecido en el Decreto 156/2012, de 12 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública”.*

**SEGUNDO.-** En la actualidad, esta Agencia no cuenta con una relación de puestos de trabajo dimensionada con proporcionalidad a la carga de trabajo derivada del desarrollo de estas competencias.

**TERCERO.-** El SAE se encuentra actualmente inmerso en la ejecución de numerosas actuaciones y proyectos de modernización que pretenden normalizar, simplificar, unificar y automatizar los procesos que le son propios en el desarrollo de sus competencias, para ello es imprescindible la evolución continua de sus aplicaciones como apoyo necesario a la eficacia y eficiencia de los procesos de trabajo implicados. A medida que pasa el tiempo, las aplicaciones informáticas deben ser sometidas a procesos de modificación que extiendan su vida útil o mejoren sus características, éste es el objetivo que persigue el desarrollo de software, la permanente evolución que pueda asegurar su funcionalidad durante años, ahorrando el tiempo y el costo económico de una migración total hacia una nueva aplicación.

**CUARTO.-** Dada la escasez de recursos propios del SAE y las limitaciones para incorporar personal propio a la Agencia especializado en la materia para desempeñar dichas tareas, se considera que el mejor modo de alcanzar los objetivos citados, en las actuales condiciones, es encomendando la ejecución de los “SERVICIOS DE DESARROLLO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO”.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 1/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHmbk1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.-** La competencia para dictar la presente Resolución corresponde al Presidente del Servicio Andaluz de Empleo, a tenor de lo establecido en el artículo 7 del Decreto de la Presidenta 12/2017, de 8 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías; en el Decreto 210/2015, de 14 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio; en el artículo 10.2.O) de los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo, aprobados mediante Decreto 96/2011, de 19 de abril; en el artículo 7.C) de la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo y por lo establecido en el artículo 106.2.A) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

**SEGUNDO.-** El artículo 9.2.E) de la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo, establece que corresponderá a la Dirección Gerencia “Todas aquellas (competencias) que le atribuyan los Estatutos, la normativa vigente y las que le sean delegadas”. En virtud del Resolutorio primero. 2.A) de la Resolución de 28 de noviembre de 2012, del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se delegan competencias en los órganos directivos de la Agencia en materia de personal, gestión económico-financiera, de contratación y de gestión administrativa, se delega en la persona titular de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo (...) las encomiendas de gestión que puedan formalizarse por la Agencia. Resolución que en la actualidad sigue vigente conforme a lo establecido en la Disposición Transitoria Segunda del Decreto 210/2015 de 14 de julio por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.

**TERCERO.-** SANDETEL es una empresa instrumental de la Junta de Andalucía, constituida por el Decreto 99/1997, de 19 de marzo, con participación pública, y creada con el objetivo de dar impulso a las actividades relacionadas con las telecomunicaciones, proveer de una infraestructura propia de servicios multimedia, y fomentar el desarrollo de proyectos relacionados con la utilización de nuevas tecnologías; y cuyo objeto social es el fomento de actividades relacionadas con el desarrollo de las telecomunicaciones y la gestión y el desarrollo de sistemas e instalaciones de telecomunicación del sector público andaluz y, en general, el desarrollo de proyectos derivados de la implantación de nuevas tecnologías de comunicación.

Por lo expuesto y visto en los antecedentes y los fundamentos jurídicos citados y demás de general y pertinente aplicación:

## RESUELVO

**PRIMERO.-** Encomendar a SANDETEL, en los términos contenidos en la presente resolución, y bajo la supervisión del Servicio de Informática, Unidad administrativa adscrita a la Secretaría General del SAE, la

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 2/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHMbK1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



ejecución de los servicios de “DESARROLLO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO”

## **SEGUNDO.-**

### **Forma de prestación del servicio**

Los servicios se prestarán a requerimiento del Servicio de Informática del SAE a través de la solicitud de nuevas versiones de software. Las versiones de software se inician con la captura de los requerimientos y necesidades de cambio en las aplicaciones. Estos requisitos son comunicados por los servicios de gestión al Servicio de Informática mediante de peticiones en la herramienta informática GP-SAE.

Una vez registrada las peticiones, el Servicio de Informática, agrupará de acuerdo a criterios acordados con los servicios de gestión diferentes requerimientos y formalizará una versión de software que implementará en su conjunto dichos requerimientos. Esta versión de software es trasladada a SANDETEL para que proceda a su evaluación técnica y económica en junto al equipo de desarrollo.

Una vez SANDETEL determina los plazos de ejecución y los detalles técnicos y económicos de la versión de software, el Servicio de Informática evalúa su viabilidad y, si procede, da curso a SANDETEL para que inicie la ejecución de los trabajos. Estos trabajos son formalizados mediante peticiones de órdenes de trabajo a través de la herramienta GP-SAE. De forma paralela, el Servicio de Informática junto con SANDETEL y la Oficina de Calidad (NO incluido en esta encomienda) determinan los servicios de calidad para certificar la versión.

Durante la construcción de la versión de software, SANDETEL coordinará y realizará el seguimiento técnico de los trabajos realizados por el equipo de desarrollo. Deberá informar al Servicio de Informática cualquier aspecto que suponga un riesgo para el cumplimiento técnico, económico y/o de los plazos de ejecución acordados. Cuando el equipo de desarrollo termina la construcción de la versión, SANDETEL entregará la versión de software al SAE mediante la herramienta GP-SAE a través de una petición específica para ello.

Recibida la versión de software, el Servicio de Informática con el apoyo de la Oficina de Calidad realizará la certificación de la versión de software y comunicará a SANDETEL, si existieran, las incidencias encontradas durante la verificación. Si el resultado de la certificación es conforme, el Servicio de Informática procederá a su despliegue en los entornos productivos y comunicará a SANDETEL que la versión queda certificada.

**Esta forma de prestación del servicio se aplica a todas las aplicaciones objeto de esta encomienda.**

### **Denominación de los servicios: fases de trabajo**

Los servicios objeto de la presente encomienda quedan recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y cubren el proceso completo de desarrollo de aplicaciones de software a fin de generar cambios sobre las mismas, conocido como “versión de software” y se estructura mediante las siguientes fases de trabajo:

- **Fase de Planificación:** durante esta fase se determina el alcance de los cambios, es decir, el conjunto de funcionalidades y/o correcciones que se van a implementar en la aplicación, así como los distintos plazos e hitos a cumplir durante el proceso de gestión de la misma.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 3/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHmbk1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

El conjunto de actividades durante esta fase es el siguiente:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Planificar los cambios.	Gestor de Release.
Validar con el Responsable del Servicio.	Gestor de Release.
Documentar la versión.	Gestor de Release.
Evaluar la Versión.	Responsable Técnico.
Comunicar la planificación.	Gestor de Release.

• **Fase de Construcción:** los equipos de desarrollo realizan la implementación de las funcionalidades y correcciones solicitadas. Del mismo modo, se determina con la Oficina de Calidad el grupo de servicios de calidad a los que se va a someter para certificar que la aplicación cumple con los requisitos de calidad y seguridad determinados por el SAE.

El conjunto de actividades durante esta fase es el siguiente:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Notificar inicio de los trabajos.	Gestor de Release.
Establecer el plan de testing.	Oficina de Calidad.
Desarrollar la versión de software.	Responsable Técnico.
Realizar seguimiento.	Gestor de Release.
Ejecutar servicio de etapa 1.	Oficina de Calidad.
Revisar el progreso con el servicio.	Gestor de Release.
Preparar la entrega.	Gestor de Release.
Realizar entrega.	Responsable Técnico.

• **Fase de Verificación:** Se realiza la instalación de la nueva versión de software con los cambios y se ejecutan las distintas actividades de validación técnica en los entornos de verificación y PRE producción. Al final de esta fase, el SAE tomará la decisión de aceptar, rechazar la versión de acuerdo al resultado de la verificación realizada sobre la misma.



El conjunto de actividades durante esta fase es el siguiente:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Preparar verificación.	Gestor de Release.
Ejecutar servicios de etapa 2.	Oficina de Calidad.
Realizar la verificación técnica y funcional de la entrega.	Responsable técnico.
Evaluar la versión.	Gestor de Release.
Corregir errores.	Responsable técnico.
Verificar PRE producción.	Responsable técnico.
Evaluar verificación PRE producción.	Gestor de Release.

- **Fase de Despliegue:** Una vez verificada y aprobada la versión, ésta es trasladada al equipo de Infraestructura para la instalación de la misma en el entorno de producción.

El conjunto de actividades durante esta fase es el siguiente:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Verificar producción.	Responsable técnico.

- **Fase de Cierre:** En esta fase de cierre el equipo Oficina de Calidad normaliza la documentación elaborada en las fases anteriores, formaliza la versión en el repositorio de código y traslada al SAE el informe final de la versión donde se recogen los objetivos de calidad alcanzados y no alcanzados para que de por cerrada la versión de software.

El conjunto de actividades durante esta fase es el siguiente:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Notificar despliegue de los cambios.	Gestor de Release.
Cierre de la versión de software.	Oficina de Calidad.



### **Ámbitos funcionales**

Los servicios anteriormente descritos se prestarán para cada uno de los siguientes ámbitos funcionales de trabajo del Servicio de Informática. Estos ámbitos están creados de acuerdo con el destinatario (persona usuaria final) de las aplicaciones, con el objetivo de optimizar y evitar la duplicidad de los esfuerzos dedicados en los cambios en las aplicaciones, mediante la agrupación de los equipos y recursos que comparten destinatarios y funcionalidades relacionadas.

### **Aplicaciones orientadas a la prestación de servicios telemáticos a la ciudadanía**

Conjunto de aplicaciones y módulos soporte de la prestación de servicios a la ciudadanía por medios electrónicos, fundamentalmente a través del sitio web del SAE:

- Área Personal del Demandante (APD): zona de tramitación y gestión web de la demanda de empleo, integrado con el Sistema de intermediación Laboral del SAE (Hermes) y del Servicio Público de Empleo Estatal.
- Formularios SAE: aplicación para la construcción y puesta a disposición de entidades públicas de Andalucía de formularios para la solicitud de personal interino en las oficinas de empleo del SAE.
- Ventanilla Electrónica (VEA): componente tecnológico desarrollado con el objetivo de impulsar y facilitar el despliegue de servicios de administración electrónica y la adecuación a lo establecido en la normativa.
- Cita Previa: servicio web que proporciona la gestión de las citas que se prestan desde las distintas oficinas del SAE a los ciudadanos que las requieren.
- Eureka: como sistema de intermediación laboral por Internet se encarga de la publicación de anuncios de empleo por parte de las empresas y de la gestión de currículum y candidaturas de las personas interesadas, así como de la posterior gestión del proceso de selección.
- Mapa de Empleabilidad: sitio web público destinado a ayudar a la ciudadanía en la localización geográfica de los recursos o servicios del SAE.
- Gescontrat@: aplicación informática que el SAE pone a disposición de las empresas para gestionar y comunicar las contrataciones laborales de sus trabajadores y trabajadoras a través de Internet, desde su lugar de trabajo, evitando así desplazamientos a las Oficinas de Empleo.
- Puntos de empleo: software soporte de la red de equipos cliente (quioscos) distribuidos en Oficinas de Empleo y otras entidades adscritas al SAE como Ayuntamientos, Centros Cívicos, oficinas de orientación, etc.
- Zonas de autogestión: software soporte de la red de equipos cliente (PCs) distribuidos en Oficinas de Empleo para el acceso a los servicios telemáticos del SAE por parte de la ciudadanía.
- Gestores de contenidos: aplicaciones destinadas a la publicación de información o promoción de iniciativas del SAE, como por ejemplo el blog para el Bono de Empleo Joven

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 6/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHmbk1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- GEA: servicio destinado a facilitar la intermediación entre empresarios del campo y trabajadores agrícolas. En esta aplicación las empresas podrán publicar sus ofertas de trabajo y obtener como candidatos a trabajadores inscritos a la oferta o trabajadores que han mostrado su intención de trabajar en esa campaña seleccionados en base a la residencia y preferencias registradas por el trabajador.

### **Aplicaciones orientadas al ejercicio de las competencias propias de la Agencia**

Conjunto de aplicaciones que permiten al personal de la Agencia la gestión diaria y el ejercicio de las competencias y servicios públicos prestados desde el SAE:

- Hermes: sistema soporte de la actividad de las Oficinas de Empleo dedicado a la gestión de los demandantes de empleo, los empresarios, las ofertas de empleo y la intermediación para darles respuesta con la búsqueda de candidatos. Registra asimismo los servicios prestados por los Agentes de Empresa fruto de su relación con empresas que tengan centros de trabajo en Andalucía. Hermes forma parte de un sistema de información distribuido relacionado con el resto de Sistemas de Información de los Servicios Públicos de Empleo de las diferentes CC.AA.
- Servicio Telemático de Orientación (STO): sistema soporte de la gestión de diferentes programas de empleo como los de Itinerarios Personalizados de Inserción, Experiencias Profesionales para el Empleo (EPES), etc.
- Intranet de Oficinas: punto de entrada de las Oficinas del SAE al sistema STO y soporte a la gestión de tareas que se desarrollan en las mismas, las cuales complementan las desarrolladas en Hermes.
- Sistema de Justificación Genérico (SJG): sistema integrado soporte a los procesos administrativos de justificación de ayudas y subvenciones.
- PTW@ndA: sistema orientado a facilitar la eficiencia en el despliegue de la tramitación de procedimientos, gracias a integración de componentes de administración electrónica (plataforma @firma, motor de tramitación Trew@, sistema de notificaciones telemáticas, Port@firmas, etc.) y funcionalidades básicas y de valor añadido presentes en la generalidad de tramitaciones.
- Programa de Ayuda a la Gestión del Empleo (PAGE): tramitador que controla todo el procedimiento administrativo que implica la gestión de ayudas al empleo, gestionando correctamente tanto la validez de las mismas conforme a la normativa, la asignación en sí de la ayuda y los datos estadísticos contenidos en ellas.
- Plataformas corporativas de administración electrónica: @firma, notific@, Portafirm@, eco, ...

### **Aplicaciones auxiliares e infraestructura tecnológica de soporte**

Conjunto de aplicaciones que permiten el funcionamiento ordinario del personal de la Agencia, así como infraestructura de interoperabilidad entre sistemas:

- InfoSAE: plataforma de gestión y soporte usada por los operadores del servicio de atención a la ciudadanía del SAE.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 7/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHmbk1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Limesurvey: aplicación open source para la aplicación de encuestas en línea. Esta utilidad brinda la posibilidad a usuarios sin conocimientos de programación el desarrollo, publicación y recolección de respuestas de sus encuestas.
- Intranet del SAE en Red Profesional: entorno web colaborativo implementado sobre Red Profesional para el personal de los Servicios Centrales, Oficinas de Empleo y delegaciones del SAE.
- Central Authentication Service (CAS): módulo que implementa el principio de SSO (Single Sign On) sobre las distintas aplicaciones ofrecidas a través del sitio web del SAE.
- InterSAE: arquitectura software de interoperabilidad basada en los conceptos clave de frontend de aplicación, repositorio de servicios, bus de servicios y servicio, entendiéndose este último como el artefacto constituido por un contrato, una o más interfaces y una implementación.
- Gestión de usuarios: sistema de gestión de cuentas de usuario de las distintas aplicaciones ofrecidas a través del sitio web del SAE.
- GP-SAE: herramienta de gestión de peticiones, basada en la plataforma Redmine, para el seguimiento o soporte a proyectos de distinta naturaleza del SAE.
- Crono: sistema de control de presencia y gestión de incidencias del personal para las dependencias del SAE.
- RISK: herramienta de gestión de riesgos laborales
- Gema: herramienta de gestión del almacén de material fungible informático y papelería.

### **Condiciones de prestación del servicio**

#### **Lugar y condiciones tecnológicas para el desarrollo del servicio**

Los trabajos se realizarán en las dependencias de SANDETEL o en el lugar que la dirección de los servicios del SAE determine o autorice, incluyendo sedes del propio SAE o de terceras empresas, siempre y cuando se garantice la correcta ejecución de los trabajos.

El SAE facilitará los accesos necesarios a su arquitectura de forma segura y a través de la red corporativa de telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, siendo responsabilidad de SANDETEL o de la empresa a la que subcontrate la conexión a ésta.

#### **Interoperabilidad de sistemas**

La interoperabilidad entre aplicaciones es la manera formal en la que se articula la comunicación operativa entre distintos sistemas de información, conformando operaciones distribuidas entre ellos que orientan sus resultados a facilitar y reducir las transacciones que un usuario, público o privado, debe realizar a la hora de interactuar con el SAE, otorgando así una mayor calidad y eficacia al servicio prestado.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 8/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHmbk1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Los trabajos de desarrollo y soporte técnico especializado incluidos en la presente encomienda deberán contar con los recursos necesarios para facilitar el asesoramiento y la colaboración oportunas para el diseño, implementación y articulación de aquellas soluciones relacionadas con la interoperabilidad digital que permitan la comunicación de la aplicación en cuestión con el resto de sistemas del SAE o sistemas de terceros.

Los trabajos garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. En relación a los estándares a emplear en el marco de la presente encomienda, los trabajos garantizarán el cumplimiento y utilización de los estándares necesarios en cada caso de los referenciados en el ENI.

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

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y su normativa de desarrollo, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

### **Propiedad intelectual del resultado de los trabajos**

Los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados como consecuencia de la ejecución de la presente encomienda serán propiedad del SAE, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el autor material de los trabajos.

Se renunciará expresamente por parte de SANDETEL o cualquier empresa que se subcontrate para llevar a cabo la presente encomienda a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución de la presente encomienda pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SAE.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente al SAE.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 9/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHmbk1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



### **Directrices de desarrollo**

Los trabajos de desarrollo de aplicaciones cumplirán con lo establecido en la Metodología de Desarrollo del Servicio Andaluz de Empleo, así como con cualquier otro procedimiento, instrucción técnica o directriz que pueda aprobar el Servicio de Informática del SAE.

Así mismo, durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los siguientes marcos y directrices corporativas de la Junta de Andalucía:

- Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA): Se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA, así como las pautas y procedimientos definidos en éste. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por el Servicio de Informática del SAE.
- Marco de Interoperabilidad Digital (RD 4/2010 de 8 de enero): Todos los trabajos realizados bajo esta encomienda serán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad Digital haya dictado la Junta de Andalucía, 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 interadministraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de los sistemas informáticos.
- Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información que haya dictado la Junta de Andalucía así como la normativa de aplicación en el ámbito nacional (RD 3/2010 de 8 de enero).
- Cualquier adaptación que afecte al módulo de gestión de usuarios (roles, gestión de identificador de usuario y contraseña, etc.) deberá respetar todas las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de Single Sign On que la Junta de Andalucía haya provisto.

### **Cláusula de liberación 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, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. Se deberá entregar el código fuente del Sistema de Información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, por lo que la misma se suministrará en formato de fichero autoinstalable y autoconfigurable, viniendo acompañada además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 10/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHmbk1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## Información de base

Se facilitará cuanta información sea necesaria sobre las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

## Seguridad

La seguridad de las aplicaciones debe ser una premisa presente en toda tarea de desarrollo. A tal efecto, se aplicará el concepto de seguridad en todo el ciclo de vida de desarrollo de software, teniendo en especial consideración los conceptos, recomendaciones, consejos y ejemplos del Área de Seguridad del Subsistema de Desarrollo del Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía.

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

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando los trabajos afectarán a sistemas de información tanto de nivel básico, medio y alto, se aplicarán en cada caso las medidas correspondientes.

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 Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

## Cláusulas para Sistemas de Información de Administración Electrónica

### Cláusula de rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, de acuerdo con el artículo 34 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, en el marco del principio general simplificación administrativa establecido en el artículo 4.j de la Ley, y de la promoción de la aplicación del principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes que se realicen a través de redes abiertas de telecomunicación, de acuerdo con el artículo 5.4 del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

Para ello se considerará el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 11/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHmbk1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



17 de marzo) disponible en la siguiente dirección:

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

### **Cláusula para la definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos**

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@ndA (ISBN 84-688-7845-6) disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

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

### **Cláusula sobre el uso de certificados y firma electrónica**

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

La citada web está accesible en la siguiente dirección:

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

- En el caso de que se vaya a hacer uso de la plataforma @firma de la DGPD:

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

- En el caso de que se vaya a hacer uso de otra implantación de la plataforma @firma:

Se realizarán las actuaciones técnicas de adaptación y actualización precisas para la integración con la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.

### **Cláusula sobre la práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente**

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y su normativa de desarrollo, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 12/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHmbk1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



### Tratamiento de datos personales

SANDETEL, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del SAE, como responsable del proyecto, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al de la encomienda, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley Orgánica 15/1999 y que establece el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

### Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.

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

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- Etc.

**TERCERO.-** Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto de TRES MILLONES CIENTO TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE EUROS CON SETENTA Y SIETE CÉNTIMOS (3.135.937,77 €), con gastos de gestión incluidos, no sujeto a IVA. Dicho importe, se ha realizado conforme al cálculo realizado por el Servicio de Informática, y plasmado tanto en la memoria justificativa como en el proyecto técnico que ha de regir esta encomienda. El importe económico, se consignará con cargo a la anualidad y partida presupuestaria especificada en la siguiente tabla

ANUALIDAD	PARTIDA PRESUPUESTARIA	IMPORTE
2018	1439180000 G/32L/60905/00 S0508 2011001420	3.135.937,77 €



La consignación presupuestaria de la encomienda a Capítulo VI (Inversiones reales), y concretamente en el Concepto 609 (Gastos de Inversiones de carácter inmaterial), Subconcepto 05 (Otro inmovilizado inmaterial), se justifica porque se incluye en el presupuesto de la encomienda una partida relativa a los gastos generales. Estos gastos generales de administración o dirección de empresa, establece la norma 8 de la Resolución del ICAC de 9 de mayo de 2000, “son aquellos en que incurre una empresa para llevar a cabo la gestión, organización o control, no estando relacionados con el ciclo de producción. Estos gastos no forman parte del coste de producción del producto”. Motivo este por el cual se entiende excluida la aplicación del subconcepto 02 “Aplicaciones informáticas” que comprende (...) el coste de producción de aquellos de elaboración propia, cuando esté prevista su utilización en varios ejercicios.

Al tratarse de un gasto de tramitación anticipada, éste queda condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el Presupuesto que ha de aprobar el Parlamento para el ejercicio siguiente, en el momento de dictarse la resolución de adquisición del compromiso, conforme a lo dispuesto en el artículo 40.bis del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.

**CUARTO.-** El pago de los servicios se realizará de conformidad a lo establecido en el apartado 6 del artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. El pago se realizará acorde a la actuación mensual efectivamente realizada, una vez expedida certificación de conformidad, aprobada por el director del proyecto, y/o el documento que acredite la realización total o parcial de la actuación de que se trate. En la factura emitida deberá quedar acreditado los costes reales incurridos en la realización de la actuación, bien mediante la relación detallada y certificada de las facturas que deba abonar la entidad instrumental, bien mediante el análisis de costes imputados directamente a la misma. Los gastos generales y corporativos de SANDETEL podrán ser imputados al coste de las actuaciones encomendadas, hasta un máximo del 6 % de dicho coste.

**QUINTO.-** Los trabajos incluidos en la presente encomienda comenzarán al día siguiente de la notificación de la Resolución a SANDETEL y se extenderán hasta el día 31 de diciembre de 2018, sin perjuicio de las posibles prórrogas y/o ampliaciones por el período necesario para la terminación de las actuaciones objeto de la presente encomienda, que el SAE estime conveniente acordar antes de la finalización del citado plazo de vigencia, siendo la duración de cada prórroga y/o ampliación la acordada entre las partes, y todo ello, sin perjuicio de la vinculación de la encomienda a las disponibilidades presupuestarias.

**SEXTO.-** A todos los efectos, la totalidad de los servicios encomendados serán prestados por SANDETEL con independencia de las subcontrataciones que tuviera que realizar para prestar determinados servicios. La Encomienda de Gestión no supone la cesión de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad del SAE dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte a la concreta actividad material objeto de la encomienda.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 14/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHMbK1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



**SÉPTIMO.-** La dirección de las actuaciones corresponderá al Jefe de Servicio de Informática, unidad administrativa adscrita a la Secretaría General del SAE, que ejercerá como director de servicios de la encomienda, para lo cual establecerá directrices de trabajo, realizará el seguimiento de la encomienda y velará por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas en el apartado SEGUNDO.

SANDETEL designará un director de la gestión de los servicios, que será el órgano capacitado para interpretar el presente documento y demás condiciones establecidas en otras disposiciones oficiales, y cuyas funciones principales serán las siguientes:

- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), presentando al director de los servicios del SAE, con la periodicidad establecida, los informes que recojan los indicadores que permiten evaluar la calidad de los servicios.
- Elaborar y proponer a la dirección de los servicios del SAE, para su aprobación, todos los procedimientos internos del servicio, y de relación con otros organismos internos y externos (oficina de aseguramiento de la calidad, oficina técnica de proyectos, empresas desarrolladoras, usuarios, etc.) necesarios para el buen funcionamiento del servicio. Deberá atenderse cualquier petición a este respecto realizado por el director de los servicios del SAE.
- Proponer a la dirección de los servicios del SAE, para su aprobación, los cambios en los recursos humanos, técnicos o de aplicativos informáticos cuando sean necesarios para mantener o mejorar los niveles de servicio vigentes.
- Presentar a la dirección de los servicios del SAE, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la ejecución de las distintas puestas en marcha de sistemas, nuevas funcionalidades e implantaciones de aplicaciones, así como su coste económico.
- La dirección de la gestión de los servicios de SANDETEL podrá delegar funciones correspondientes a cada área de los servicios encomendados en las personas que crea conveniente, que formarán parte de su equipo, en especial el coordinador técnico.
- Planificar con el coordinador técnico, de las tareas y/o servicios demandados por la dirección de los servicios del SAE

**OCTAVO.-** Se creará una comisión mixta para la coordinación e impulso de las actuaciones mencionadas formada por cuatro miembros, dos en representación del SAE, uno de los cuales ostentará la presidencia de esta comisión, y siendo además uno de ellos el Jefe del Servicio de Informática del SAE; y dos en representación de SANDETEL, designados por sus órganos correspondientes, cuyas funciones serán las que a continuación se indican.

- Información periódica sobre el seguimiento de las actuaciones objeto de la presente encomienda.
- Preparación, seguimiento, evaluación, así como la formulación a la entidad SANDETEL, en su caso, de las propuestas de gestión y contratación de la asistencia técnica encomendada.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 15/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHMbK1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Propuesta de finalización de los trabajos a que se refiere la presente encomienda.
- Interpretación y resolución de las dudas que pueda suscitar la ejecución de la presente encomienda.
- La creación de esta comisión mixta tendrá lugar a lo largo de los tres primeros meses desde la entrada en vigor de la presente encomienda.
- La celebración de las comisiones mixtas podrá ser bimensual y/o a petición de una de las entidades firmantes.
- Serán convocadas por la presidencia de la comisión mixta, recogándose lo acordado en ellas en las correspondientes actas de seguimiento de la comisión mixta.

**NOVENO.-** SANDETEL dará cuenta de la marcha de la encomienda al director de proyecto, mediante la presentación de los informes periódicos que se establezcan por este último, reuniones y cuantas actuaciones se estimen oportunas.

**DÉCIMO.-** Derivada de las actuaciones incluidas en la presente encomienda SANDETEL tendrá acceso a datos de carácter personal titularidad del SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO que se hallan sujetos al régimen legal previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD) y en su normativa de desarrollo.

A tales efectos y en cumplimiento de lo dispuesto por el Art. 12 de la LOPD, SANDETEL está obligada a:

- Utilizar y a tratar los datos con el único y exclusivo objeto de desarrollar las actuaciones incluidas en la presente encomienda y siguiendo en todo caso las instrucciones recibidas del Servicio Andaluz de Empleo. Expresamente se abstendrá de dar a los datos cualquier uso distinto al acordado y, en especial, se abstendrá de alterarlos, utilizarlos para su propio interés empresarial o comunicarlos o permitir el acceso de terceros a los mismos, ni siquiera para su conservación.
- A observar la máxima confidencialidad y reserva respecto de los datos de carácter personal que le sean facilitados por el Servicio Andaluz de Empleo con respecto al desarrollo del objeto de la presente encomienda, comprometiéndose a no desvelar a ninguna tercera persona ninguno de estos datos, así como cualquier otra información que se le hubiera facilitado.
- Devolver al Servicio Andaluz de Empleo, una vez concluida la prestación de servicios objeto de la presente encomienda, todos los documentos y ficheros en los que se hallen reflejados todos o alguno de los datos, cualquiera que sea su soporte o formato, así como las copias de los mismos.
- El Servicio Andaluz de Empleo autoriza a SANDETEL para que, actuando en su nombre y por su cuenta, comunique, en caso necesario de subcontratación de parte de los servicios incluidos en la

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 16/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHmbk1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



presente encomienda, dichos datos a los proveedores adjudicatarios de dichos servicios, con la exclusiva finalidad de ejecutarlos correctamente.

- Restringir el acceso y el uso de los datos a aquellos de sus empleados que sea absolutamente imprescindible que tengan acceso y conocimiento de los mismos para el desarrollo del objeto de la presente encomienda, obligándose a imponer a los mismos las obligaciones de confidencialidad y de prohibición de uso respecto de los datos, en los mismos términos que se prevén en los apartados primero y segundo anteriores, así como el debido cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes.
- Adoptar las medidas de seguridad de protección de los datos que se indican en el proyecto técnico, así como ir actualizando las medidas de seguridad conforme a las exigencias legalmente sobrevenidas durante la duración de la presente encomienda.

**UNDÉCIMO.-** Con objeto de garantizar la calidad de los servicios prestados, se establecerán de forma consensuada y previamente al comienzo de la prestación efectiva de los servicios, unos objetivos de nivel de servicio, y el compromiso por parte de SANDETEL de cumplirlos. Estos objetivos de nivel de servicio podrán evolucionar a lo largo de la ejecución de la encomienda con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente prestado.

Los recursos tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los objetivos de nivel de servicio vigentes en cada momento.

Los objetivos de nivel de servicio se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real prestado, 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.

EL PRESIDENTE  
P.D. EL DIRECTOR GERENTE  
(Resolución de 28-11-12,  
BOJA 238 de 05-12-12)

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	02/01/2018	PÁGINA 17/17
VERIFICACIÓN	Pk2jm729PFIRMA21Jr85w/tMHmbk1A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	