



Área de Presidencia, Administración y
Servicio Público, Planificación Territorial y
Patrimonio Histórico
Dirección Insular de Recursos Humanos,
Servicio Público y Transformación Digital

Fecha: 06/02/2024
Referencia: CBP

Teléfono: 922 84 34 23


Asunto: PPT del AM Consultoría y desarrollo de
proyectos

Destinatario: Servicio Administrativo de Informática
y Comunicaciones

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO PARA
LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y DESARROLLO DE
PROYECTOS EN LOS ÁMBITOS DE LAS TIC, NEGOCIO Y LEGAL,
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TERRITORIOS INTELIGENTES y
CIBERSEGURIDAD**

Calle Clavel, 2
38003 Santa Cruz de Tenerife
www.tenerife.es

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015)		Página	1/45	





ÍNDICE

1	Objeto	2
1.1	Lote 1. Consultoría y desarrollo de proyectos TIC	4
1.2	Lote 2: Consultoría y desarrollo de proyectos de Negocio y Legal	6
1.3	Lote 3: Consultoría y desarrollo de proyectos de Sociedad de la Información	9
1.4	Lote 4: Consultoría y desarrollo de proyectos de Territorios Inteligentes	11
1.5	Lote 5. Consultoría y desarrollo de proyectos de Ciberseguridad	13
2	Condiciones generales	15
2.1	Alcance de los servicios	15
2.2	Metodologías	15
2.3	Lugar, horario y forma de realización	15
2.4	Medios técnicos	16
2.5	Equipo de trabajo	17
2.5.1	Constitución inicial	18
2.5.2	Modificaciones	18
2.6	Modelo de relación	19
2.7	Recepción y aceptación de los trabajos	20
2.8	Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS)	21
2.9	Devolución del servicio	23
2.10	Propiedad intelectual	23
3	Anexos	25
3.1	Anexo I. Características de los servicios	25
3.1.1	Servicios comunes	25
3.1.2	Servicios Lote 1: Consultoría y desarrollo de proyectos TIC	31
3.1.3	Servicios Lote 2: Consultoría de Negocio y Legal	33
3.1.4	Servicios Lote 3: Consultoría y desarrollo de proyectos de Sociedad de la Información	37
3.1.5	Servicios Lote 4: Consultoría y desarrollo de proyectos de Territorios Inteligentes	39
3.1.6	Servicios Lote 5: Consultoría y desarrollo de proyectos de Ciberseguridad	41

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	2/45	



1 Objeto

El objeto de la presente licitación es el establecimiento de un Acuerdo Marco para la prestación de servicios de consultoría y desarrollo de proyectos en los ámbitos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), Negocio y legal, Sociedad de la Información, Territorios Inteligentes y Ciberseguridad, que permita para cada uno de los lotes establecidos la selección de un conjunto amplio de empresas así como el establecimiento de las condiciones generales y términos básicos a los que habrán de ajustarse sus contratos basados.

El presente Acuerdo Marco se desarrollará bajo un escenario de contratación conjunta, de modo que su ámbito subjetivo además de ser el Cabildo Insular de Tenerife (CIT), se extiende en cualquiera de sus lotes a aquellas entidades que hubiesen formalizado su adhesión con carácter previo. El conjunto de entes resultante en cada lote recibirá el nombre de entidades adjudicadoras.

Para la presente licitación, y de acuerdo con las distintas materias a abordar, se ha establecido la siguiente división del objeto contractual:

- Lote 1: Consultoría y desarrollo de proyectos TIC.
- Lote 2: Consultoría y desarrollo de proyectos de Negocio y Legal.
- Lote 3: Consultoría y desarrollo de proyectos de Sociedad de la Información.
- Lote 4: Consultoría y desarrollo de proyectos de Territorios Inteligentes.
- Lote 5: Consultoría y desarrollo de proyectos de Ciberseguridad.


En el presente documento se establece para cada lote con carácter general: un alcance, un catálogo de servicios, un conjunto de perfiles especializados necesarios y las condiciones generales de ejecución de sus contratos basados. Estos requisitos tendrán la consideración de mínimos y regirán complementariamente con los fijados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) del Acuerdo Marco.

El presente Acuerdo Marco, en cualquiera de sus lotes, no establece todos los términos necesarios para la adjudicación de sus contratos basados, por lo que, en todos los casos, será necesaria la realización de una segunda licitación en la que se tomarán como base los términos previstos en los pliegos del Acuerdo Marco que serán concretados y desarrollados, si fuera necesario de conformidad con lo previsto en el artículo 221.5 de la LCSP, en los documentos de licitación que se deberán elaborar para la licitación y adjudicación de estos contratos basados.

La prestación de servicios en los contratos basados en el presente Acuerdo Marco se podrá establecer bajo dos modalidades de ejecución posibles:

- *Por presupuesto cierto:* se dará servicio por parte de la adjudicataria en base a las actividades y entregables detallados en la licitación. El presupuesto de licitación se estimará en base a los perfiles, precios unitarios y esfuerzos estimados para el alcance propuesto. El precio ofertado por los licitadores será global y cerrado para el alcance propuesto. La adjudicación en este caso se realizará por el precio global ofertado.


Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	3/45	





- *Por precios unitarios:* se dará servicio por parte de la adjudicataria de forma sucesiva y por precio unitario, sin que la cuantía total se defina con exactitud al tiempo de celebrar el contrato por estar subordinadas las entregas a las necesidades de la entidad adjudicadora. La ejecución se hará a demanda de la entidad adjudicadora, quién al surgir una necesidad concreta, realizará una solicitud sobre el alcance general definido en la licitación, que será valorada por la empresa para presentar una estimación de esfuerzos y planificación. Si la entidad adjudicadora da el visto bueno, el trabajo se desarrollará, y una vez ejecutado y aprobado por la entidad adjudicadora, las horas finalmente aceptadas serán facturadas. La adjudicación en este caso se realizará por los precios unitarios ofertados.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	4/45






1.1 Lote 1. Consultoría y desarrollo de proyectos TIC

Se encuentran incluidos dentro del **alcance general** de este lote la prestación de cualquiera de los servicios de consultoría y/o asistencia técnica necesarios para el inicio, planificación, ejecución y cierre de proyectos basados principalmente en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

El **catálogo de servicios** del presente lote comprende, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Definición de planes, programas y/o proyectos: estudio de iniciativas y análisis de soluciones técnicas y funcionales, análisis de situación actual y de necesidades, asesoramiento en la evaluación de alcance, propuesta de alternativas y propuesta detallada del/los proyecto/s tecnológico/s necesario/s, asesoramiento funcional y tecnológico para la mejora continua de los servicios y procesos existentes, apoyo en la estrategia, planificación, diseño y despliegue de nuevos servicios y procedimientos, etc.
- Oficina de Gestión de Proyectos: tareas de apoyo y/o complementarias para la gestión, registro, control y seguimiento de carteras de proyectos, gestión de entregas, asesoramiento funcional y tecnológico, desarrollo de guías y buenas prácticas, apoyo en la realización de pruebas, y asistencia/formación en el uso de las herramientas asociadas, etc.
- Apoyo técnico a licitaciones: tareas de apoyo y/o complementarias para: el análisis y propuesta de contenido para memorias justificativas y pliegos técnicos, propuesta justificada de división por lotes, criterios de adjudicación, estimaciones económicas, propuestas para informes de valoración en la licitación de contratos, etc.
- Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información: estudio de viabilidad, análisis, arquitectura, diseño, construcción, migración, pruebas, control de calidad, control de la seguridad, validación y acompañamiento a usuarios en este proceso.
- Gestión del cambio: preparación y ejecución de acciones de comunicación, formación y acompañamiento presencial a los usuarios durante las primeras semanas en el trabajo real sobre las nuevas herramientas implantadas.
- Soporte aplicaciones y/o sistemas de información: preparación, coordinación con usuario/as y/o técnicos, y ejecución de actividades de mantenimiento adaptativo, correctivo, evolutivo, preventivo y aseguramiento de la continuidad de aplicaciones. Actividades de despliegue y mantenimiento sobre los entornos de la entidad adjudicadora. Tareas de integración y despliegue continuo, etc.
- Gestión y fomento de la seguridad y confianza digital: elaboración y ejecución de acciones y/o planes de adecuación a la normativa vigente, apoyo en la definición, desarrollo y aplicación práctica, integrada con los procesos existentes, de la política, normativas y procedimientos de seguridad TIC acordes al cumplimiento de la normativa aplicable. Formación, concienciación y sensibilización de usuarios presencial o de forma remota. Atención de consultas técnicas referentes al cumplimiento ENS/RGPD. Realización de auditoría y resolución de aspectos técnicos no conformes. Propuesta y elaboración de documentación requerida para la adecuación normativa. Realización de análisis de riesgos, etc.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	5/45





También se entenderán incluidos en este catálogo de servicios todas aquellas actividades/servicios no referenciados expresamente en el listado anterior cuya vinculación con el alcance general descrito para el lote se justifique adecuadamente en el documento de licitación del contrato basado.


En el **Anexo I Características de los servicios** se detallan los requisitos técnicos generales de cada servicio del catálogo del presente lote que podrán ser modificados, refinados, desarrollados, particularizados y/o ampliados en la licitación de cada contrato basado para adaptarse a las necesidades específicas de cada entidad adjudicadora.

Los **perfiles especializados** del presente lote son los siguientes:

- Jefe/a de Proyecto (JP).
- Consultor/a tecnológico/a (CT).
- Consultor/a negocio/a (CN).
- Analista (A).
- Programador/a (P).
- Técnico de apoyo (TA).
- Diseñador/a gráfico/a (DG).

En el **Anexo II Características de los perfiles** del PCAP se detallan los requisitos y características generales de los perfiles del presente lote. Estos requisitos generales deberán ser concretados y particularizados en el documento de licitación de cada contrato basado de acuerdo con las materias y/o tecnologías específicas que intervengan en el mismo. La experiencia mínima requerida y, en su caso, la oferta de su mejora se deberá acreditar para las materias y/o tecnologías específicas de cada contrato basado.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	6/45






1.2 Lote 2: Consultoría y desarrollo de proyectos de Negocio y Legal

Se encuentran incluidos dentro del **alcance general** de este lote la prestación de cualquiera de los servicios de consultoría y/o asistencia técnica necesarios para la ejecución de tareas exclusivamente de apoyo y/o complementarias para el análisis, informe, propuesta de mejora, asistencia y/o asesoría, desarrollo de actividades y/o proyectos asociados a la conformidad y/o mejora en los ámbitos jurídico, legal, procedimental y organizativo y al desarrollo de la actividad administrativa.

El **catálogo de servicios** del presente lote comprende, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Calidad y mejora organizativa: análisis, diagnóstico y propuestas de mejora de la organización, propuestas de formas de prestación de los servicios, sistemas de gestión de compras y contratación, Cartas de servicios, análisis e implantación de sistemas de gestión de la calidad, etc.
- Simplificación y racionalización de trámites administrativos: adecuación de trámites a la normativa vigente, adecuación al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y al Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), estudios de cargas, reducción de cargas, mejora y optimización de procesos, planes de simplificación administrativa, catálogos, relaciones y manuales de procedimiento, normalización y homogeneización de documentación, formularios, elaboración de modelos y/o documentos tipo, mejora y/o simplificación del lenguaje administrativo, etc.
- Administración Pública electrónica: asesoramiento integral para la modernización de las Administraciones Públicas en su paso a la administración electrónica (ciudades y territorios inteligentes, transparencia,...), asesorando igualmente respecto de las soluciones tecnológicas que pueden dar soporte a dicha implantación, servicios de consultoría relacionados con el cumplimiento normativo que implica la transformación digital de las Administraciones Públicas, adecuación a la normativa sobre reutilización de la información del sector público y comunicación digital para las Administraciones Públicas (A.G.E., CC.AA. y Administración local), adecuación a las normativas de servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico, así como normativas relacionadas con el comercio electrónico, etc.
- Privacidad y protección de datos: adecuación al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPD-GDD), evaluación de impacto a la privacidad y/o seguridad (EIPD/PIA), análisis de riesgos e inventario de tratamientos, externalización y prestación del servicio asociado al Delegado de Protección de Datos, software como servicio de gestión de la privacidad y RGPD, gobierno de la protección de datos (supervisión y control de proveedores), auditorías de cumplimiento, ejecución de planes de formación y concienciación, soporte frente a requerimientos y procedimientos sancionadores de las autoridades de control, etc.
- Apoyo en la dirección y planificación: planes de mejora de la organización del equipo de gobierno, transparencia y buen gobierno, planes de actuación sectorial, elaboración de planes estratégicos, implementación de políticas públicas, evaluación de servicios, programas y políticas públicas, etc.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	7/45





- Asesoramiento jurídico: tareas de apoyo y/o complementarias para: solución de consultas jurídicas y/o procedimentales, realización de informes y dictámenes asesorando acerca de soluciones a casos concretos, resolución de trámites o incidencias procedimentales (alegaciones, recursos, motivaciones, subsanaciones, etc.), servicio de actualización de la información de las novedades legislativas que puedan afectar, notas, dictámenes, recopilación de informes jurídicos en RR.HH. y/o otras materias, procedimiento administrativo, contratación pública, calidad y mejora organizativa, etc.
- Apoyo a procesos normativos: tareas de apoyo y/o complementarias para: asistencia jurídica en procedimientos de elaboración de normas, análisis previos, redacción de borradores de norma y/o instrucciones y sus correspondientes memorias de impacto normativo, revisiones y actualizaciones normativas, redacción de protocolos de actuación internos, etc.
- Asistencia en contratación, subvenciones y/o otros procedimientos con alto impacto: planes de mejora de la contratación pública, asesoramiento específico para la correcta aplicación de la nueva LCSP, implantación de sistemas de racionalización técnica de la contratación, asesoría, formación y soporte en los procesos de contratación pública con respecto a la nueva normativa, en la elaboración de memorias justificativas y pliegos técnicos o administrativos, revisión y supervisión de la documentación de contratación, de manera especial de los pliegos de cláusulas, resolución de trámites o incidencias procedimentales (alegaciones, recursos, motivaciones, subsanaciones, etc.), recomendación de medidas concretas favorecedoras de la integridad y transparencia, asesoramiento legal para la implantación de la contratación pública electrónica, asesorando también respecto de las soluciones tecnológicas que pueden dar soporte a la misma, etc.

También se entenderán incluidos en este catálogo de servicios todas aquellas actividades/servicios no referenciados expresamente en el listado anterior cuya vinculación con el alcance general descrito para el lote se justifique adecuadamente en el documento de licitación del contrato basado.


En el **Anexo I Características de los servicios** se detallan los requisitos técnicos generales de cada servicio del catálogo del presente lote que podrán ser modificados, refinados, desarrollados, particularizados y/o ampliados en la licitación de cada contrato basado para adaptarse a las necesidades específicas de cada entidad adjudicadora.

Los **perfiles especializados** del presente lote son los siguientes:

- Jefe/a de Proyecto (JP).
- Consultor/a tecnológico/a (CT).
- Consultor/a negocio/a (CN).
- Técnico de apoyo (TA).
- Asesor/a jurídico/a (AJ).


En el **Anexo II Características de los perfiles** del PCAP se detallan los requisitos y características generales de los perfiles del presente lote. Estos requisitos generales deberán

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	8/45





ser concretados y particularizados en el documento de licitación de cada contrato basado de acuerdo con las materias y/o tecnologías específicas que intervengan en el mismo. La experiencia mínima requerida y, en su caso, la oferta de su mejora se deberá acreditar para las materias y/o tecnologías específicas de cada contrato basado.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	9/45	




1.3 Lote 3: Consultoría y desarrollo de proyectos de Sociedad de la Información

Se encuentran incluidos dentro del **alcance general** de este lote la prestación de cualquier servicio relacionado con la definición, apoyo a la contratación y/o ejecución de proyectos tecnológicos relacionados con la promoción, capacitación, e innovación en el marco del mundo digital y la sociedad de la información y el conocimiento.

El **catálogo de servicios** del presente lote comprende, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Definición de proyectos: estudio de iniciativas y soluciones técnicas, análisis de situación y necesidades, asesoramiento en la evaluación de alcance, propuesta de alternativas y propuesta detallada de proyectos necesarios en este ámbito, así como apoyo en la estrategia, diseño y despliegue de nuevos servicios en el marco de la promoción de las competencias digitales.
- Oficina de Gestión de Proyectos: gestión, control y seguimiento de proyectos, gestión de entregas, asesoramiento funcional y tecnológico, desarrollo de documentación de soporte.
- Apoyo técnico a licitaciones: tareas de apoyo y/o complementarias para: el análisis y propuesta de contenido para memorias y pliegos técnicos, propuesta justificada de división por lotes, criterios de adjudicación, estimaciones económicas y propuestas para informes de valoración en la licitación de contratos.
- Soporte aplicaciones y/o sistemas de información: preparación, coordinación con usuario/as y/o técnicos, y ejecución de actividades de mantenimiento adaptativo, correctivo, evolutivo, preventivo y aseguramiento de la continuidad de aplicaciones. Actividades de despliegue y mantenimiento sobre los entornos de la entidad adjudicadora. Tareas de integración y despliegue continuo.
- Planificación, coordinación y ejecución de Planes de Dinamización Digital: Definición, promoción y gestión de programas operativos de actividades de dinamización en el marco de la promoción de la sociedad de la información y el conocimiento. Creación y supervisión de itinerarios de capacitación, de habilidades y de competencias digitales acorde a cada colectivo y especificidades sociodemográficas. Gestión de evaluación y certificación de competencias digitales. Planificación y coordinación de actividades en el marco de Planes de Dinamización.
- Gestión integral de la Red de los Espacios/Centros de Competencias Digitales: Coordinación y supervisión de los distintos servicios necesarios para la operación normal del centro de acuerdo con la normativa y política de gestión de la red de centros: mantenimiento de infraestructura, mantenimiento informático, limpieza, seguridad, control de accesos de los espacios, estado del mobiliario. El servicio podrá también contemplar la provisión de servicios operación presencial del centro, mantenimiento TIC o/y despliegue y gestión de equipamiento informático: ordenadores, equipos de red, servicio WiFi, etc.
- Campañas de comunicación: diseño de la imagen corporativa y gestión y realización de eventos, jornadas, conferencias, talleres, mesas redondas, seminarios y realización de campañas de difusión en redes sociales y medios convencionales y digitales.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	10/45





También se entenderán incluidos en este catálogo de servicios todas aquellas actividades/servicios no referenciados expresamente en el listado anterior cuya vinculación con el alcance general descrito para el lote se justifique adecuadamente en el documento de licitación del contrato basado.


En el **Anexo I Características de los servicios** se detallan los requisitos técnicos generales de cada servicio del catálogo del presente lote que podrán ser modificados, refinados, desarrollados, particularizados y/o ampliados en la licitación de cada contrato basado para adaptarse a las necesidades específicas de cada entidad adjudicadora.

Los **perfiles especializados** del presente lote son los siguientes:

- Jefe/a de Proyecto (JP).
- Consultor/a tecnológico/a (CT).
- Técnico de apoyo (TA).
- Diseñador/a gráfico/a (DG).
- Coordinador técnico (COT).
- Técnico de dinamización (TD).
- Operador de centro (OC).

En el **Anexo II Características de los perfiles** del PCAP se detallan los requisitos y características generales de los perfiles del presente lote. Estos requisitos generales deberán ser concretados y particularizados en el documento de licitación de cada contrato basado de acuerdo con las materias y/o tecnologías específicas que intervengan en el mismo. La experiencia mínima requerida y, en su caso, la oferta de su mejora se deberá acreditar para las materias y/o tecnologías específicas de cada contrato basado.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	11/45





1.4 Lote 4: Consultoría y desarrollo de proyectos de Territorios Inteligentes


Se encuentran incluidos dentro del **alcance general** de este lote la prestación de cualquiera de los servicios de consultoría y/o asistencia técnica necesarios para el inicio, planificación, ejecución y cierre de proyectos orientados al estudio, propuesta de iniciativas, planificación, dinamización, ejecución y soporte de la estrategia y ejecución de planes de acción asociados al desarrollo de territorios inteligentes.

El **catálogo de servicios** del presente lote comprende, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Definición de proyectos: estudio de iniciativas y soluciones técnicas, análisis de situación y necesidades, asesoramiento en la evaluación de alcance, propuesta de alternativas y propuesta detallada del proyecto/s tecnológico/s necesario/s, asesoramiento funcional y tecnológico para la mejora continua de los servicios y procesos existentes, así como apoyo en la estrategia, diseño y despliegue de nuevos servicios y procedimientos, etc.
- Oficina de Gestión de Proyectos: gestión, control y seguimiento de proyectos, gestión de entregas, asesoramiento funcional y tecnológico, desarrollo de guías y buenas prácticas, apoyo en la realización de pruebas, y asistencia/formación en el uso de las herramientas y plataformas asociadas, etc.
- Apoyo técnico a licitaciones: tareas de apoyo y/o complementarias para: el análisis y propuesta de contenido para memorias y pliegos técnicos, propuesta justificada de división por lotes, criterios de adjudicación, estimaciones económicas y propuestas para informes de valoración en la licitación de contratos.
- Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información: estudio de viabilidad, análisis, arquitectura, diseño, construcción, migración, pruebas, control de calidad, control de la seguridad, validación y acompañamiento a usuarios para la implantación de servicios y/o sistemas de información.
- Gestión del Cambio: preparación y ejecución de acciones de comunicación, formación y acompañamiento presencial a los usuarios en la ejecución de proyectos e implantación de plataformas y/o sistemas de información.
- Soporte aplicaciones y/o sistemas de información: preparación, coordinación con usuarios y/o técnicos, y ejecución de actividades de mantenimiento adaptativo, correctivo, evolutivo, preventivo y aseguramiento de la continuidad de plataformas y/o sistemas de información. Actividades de despliegue y mantenimiento. Tareas de integración y despliegue continuo.
- Campañas de comunicación: diseño de la imagen corporativa y gestión y realización de eventos, jornadas, conferencias, talleres, mesas redondas, seminarios y realización de campañas de difusión en redes sociales y medios convencionales y digitales. Promoción y soporte a acciones innovadoras.

También se entenderán incluidos en este catálogo de servicios todas aquellas actividades/servicios no referenciados expresamente en el listado anterior cuya vinculación con el alcance general descrito para el lote se justifique adecuadamente en el documento de licitación del contrato basado.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	12/45






En el **Anexo I Características de los servicios** se detallan los requisitos técnicos generales de cada servicio del catálogo del presente lote que podrán ser modificados, refinados, desarrollados, particularizados y/o ampliados en la licitación de cada contrato basado para adaptarse a las necesidades específicas de cada entidad adjudicadora.

Los **perfiles especializados** del presente lote son los siguientes:

- Jefe/a de Proyecto (JP).
- Consultor/a tecnológico/a (CT).
- Consultor/a negocio/a (CN).
- Analista (A).
- Programador/a (P).
- Técnico de apoyo (TA).
- Diseñador/a gráfico/a (DG).

En el **Anexo II Características de los perfiles** del PCAP se detallan los requisitos y características generales de los perfiles del presente lote. Estos requisitos generales deberán ser concretados y particularizados en el documento de licitación de cada contrato basado de acuerdo con las materias y/o tecnologías específicas que intervengan en el mismo. La experiencia mínima requerida y, en su caso, la mejora de experiencia ofertada se deberá acreditar para las materias y/o tecnologías específicas de cada contrato basado.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	13/45	






1.5 Lote 5. Consultoría y desarrollo de proyectos de Ciberseguridad

Se encuentran incluidos dentro del **alcance general** de este lote la prestación de cualquiera de los servicios de consultoría y/o asistencia técnica necesarios para proporcionar a las entidades adjudicadoras las capacidades necesarias de operación y gobernanza de la Ciberseguridad: prevención (conocer sus vulnerabilidades y reducir la superficie de exposición), protección (bloquear en diferentes puntos de la infraestructura para impedir o limitar los ciberataques), detección (observar y buscar amenazas existentes y casos de uso) y respuesta (actuando ante los incidentes para minimizar su impacto). Así como la capacidad transversal de gestión de la seguridad, estableciendo un rumbo adecuado al resto de capacidades.

El **catálogo de servicios** del presente lote comprende, entre otras, las siguientes prestaciones:

- **Prevención en ciberseguridad:** Inspecciones técnicas de seguridad de “caja negra”, “caja blanca” o “caja gris”, de código fuente (sin ejecutar) o de código en ejecución, en producción y/o integrada en el ciclo de desarrollo del software, y/o en la puesta en marcha de nuevas infraestructuras. Análisis de vulnerabilidades automatizados. Seguimiento de anuncios de vulnerabilidades tecnológicas y su impacto en la entidad. Gestión de vulnerabilidades: con herramientas específicas con registro y seguimiento de las vulnerabilidades identificadas y apoyo en su remediación. Capacitación en técnicas de seguridad. Concienciación respecto a los riesgos existentes. Vigilancia digital en Internet y en la Dark Web.
- **Protección en ciberseguridad:** Protección del tráfico, ya sea perimetral o interno, mediante la gestión de cortafuegos, de los sistemas de detección y/o prevención de intrusiones, ... Protección de la navegación, mediante la gestión de los “proxies”, “sinkholes” (DNS),... Protección del correo, mediante la gestión de los sistemas “antispam”. Protección de las aplicaciones web, mediante la gestión del WAF o la inspección TLS. Protección del acceso remoto, mediante la gestión de las VPN o del acceso a los escritorios virtuales (VDI). Protección de los puestos de trabajo y servidores (“endpoints”), mediante la gestión de las soluciones antivirus, EPP, EDR... Protección de la fuga de documentación, mediante la gestión de las soluciones DLP, IRM...
- **Detección en ciberseguridad:** Apoyo a la implantación de registro de eventos o “logs”, mediante servidores centralizados. Correlación de eventos, mediante uso y gestión de sistemas SIEM. Con la posibilidad de generar reglas de detección de manera proactiva. Monitorización de alertas, procedentes de múltiples orígenes como el SAT, SIEM, AntiDDoS de CORA... Investigaciones avanzadas o “Threat hunting”, mediante soluciones como CARMEN, CLAUDIA, los EDR... y haciendo uso de informaciones compartidas como IoC o TTP (Mitre ATT&CK).
- **Respuesta en ciberseguridad:** Bloqueo centralizado de IoC. Gestión de incidentes, incluyendo la gestión de evidencias, el análisis forense, la contención, mitigación y recuperación. Análisis de código dañino o “malware”, también denominado “reversing”, con laboratorios o soluciones como ADA. Intercambio de información mediante MISP, REYES, RNS... Análisis y confirmación de vulnerabilidades bajo ataque.
- **Gestión en ciberseguridad:** Asesoramiento especializado. Apoyo a la gestión. Implantación del ENS. Desarrollo normativo. Análisis de Riesgos. Cumplimiento legal y

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	14/45





normativo. Apoyo a gestión de la Información del Estado de la Seguridad (Cuadros de mando).

- *Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información:* estudio de viabilidad, análisis, arquitectura, diseño, construcción, migración, pruebas, control de calidad, control de la seguridad, validación y acompañamiento a usuarios/as para la implantación de herramientas de seguridad.
- *Soporte aplicaciones y/o sistemas de información:* preparación, coordinación con usuario/as y/o técnicos, y ejecución de actividades de mantenimiento adaptativo, correctivo, evolutivo, preventivo y aseguramiento de la continuidad de herramientas de seguridad. Actividades de despliegue y mantenimiento sobre los entornos de la entidad adjudicadora. Tareas de integración y despliegue continuo, etc.
- *Gestión y fomento de la seguridad y confianza digital:* elaboración y ejecución de acciones y/o planes de adecuación a la normativa vigente, apoyo en la definición, desarrollo y aplicación práctica, integrada con los procesos existentes, de la política, normativas y procedimientos de seguridad TIC acordes al cumplimiento de la normativa aplicable. Formación, concienciación y sensibilización de usuarios presencial o de forma remota. Atención de consultas técnicas referentes al cumplimiento ENS/RGPD. Realización de auditoría y resolución de aspectos técnicos no conformes. Propuesta y elaboración de documentación requerida para la adecuación normativa. Realización de análisis de riesgos, etc.

También se entenderán incluidos en este catálogo de servicios todas aquellas actividades/servicios no referenciados expresamente en el listado anterior cuya vinculación con el alcance general descrito para el lote se justifique adecuadamente en el documento de licitación del contrato basado.


En el **Anexo I Características de los servicios** se detallan los requisitos técnicos generales de cada servicio del catálogo del presente lote que podrán ser modificados, refinados, desarrollados, particularizados y/o ampliados en la licitación de cada contrato basado para adaptarse a las necesidades específicas de cada entidad adjudicadora.

Los **perfiles especializados** del presente lote son los siguientes:

- Jefe/a de Proyecto (JP).
- Consultor/a tecnológico/a (CT).
- Analista (A).
- Asesor/a jurídico/a (AJ).
- Técnico de apoyo (TA).

En el **Anexo II Características de los perfiles** del PCAP se detallan los requisitos y características generales de los perfiles del presente lote. Estos requisitos generales deberán ser concretados y particularizados en el documento de licitación de cada contrato basado de acuerdo con las materias y/o tecnologías específicas que intervengan en el mismo. La experiencia mínima requerida y, en su caso, la mejora de experiencia ofertada se deberá acreditar para las materias y/o tecnologías específicas de cada contrato basado.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	15/45





2 Condiciones generales

Lo indicado en el presente apartado aplicará a todos los contratos basados de los lotes del Acuerdo Marco y todos sus adjudicatarios estarán obligados a su cumplimiento íntegro salvo que la entidad adjudicadora haya indicado lo contrario en el correspondiente documento de licitación.

2.1 Alcance de los servicios

En la licitación de un contrato basado de acuerdo con las necesidades concretas identificadas por la entidad adjudicadora para esta segunda licitación, se podrán escoger uno, varios o todos los servicios previstos dentro del catálogo de cada lote, pudiendo contratarse de forma conjunta o independiente.

En el catálogo de servicios de cada lote se entenderán incluidos, aunque no se hayan indicado de forma expresa en los pliegos del Acuerdo Marco, aquellos servicios no referenciados expresamente cuya vinculación con el alcance general descrito para el lote se justifique adecuadamente en el documento de licitación del contrato basado. También se considerarán incluidos los nuevos servicios derivados del refinamiento, evolución, mejora y/o innovación de los incluidos.

Las prestaciones podrán ser puntuales o periódicas según la necesidad que especifique la entidad adjudicadora en el documento de licitación.

2.2 Metodologías

Los trabajos se deberán desarrollar dentro de los marcos metodológicos establecidos en el PPT del Acuerdo Marco y el documento de licitación, y en su defecto, en base a los estándares o mejores prácticas reconocidas.

En el *Anexo I Características de los servicios* del presente documento se ha establecido para cada lote del Acuerdo Marco las metodologías específicas aplicables con carácter general. En el documento de licitación de cada contrato basado se podrá modificar y/o concretar la metodología específica a aplicar.

De acuerdo con los criterios de valoración establecidos las licitadoras podrán proponer de forma justificada la aplicación de metodologías alternativas. En cualquier caso, será la entidad adjudicadora la que apruebe la aplicación de una metodología concreta en un contrato basado. Esta decisión se realizará en base a la mejora que pueda aportar en el cumplimiento de los objetivos de la contratación.

2.3 Lugar, horario y forma de realización

Los trabajos se realizarán en las oficinas del contratista, salvo que excepcionalmente y por el tiempo mínimo imprescindible, fuera necesario realizar actuaciones en las dependencias de la entidad adjudicadora por razón de consulta o utilización de material, documentación o información obrante en esta y/o asistencia a reuniones e intercambios de información.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015)	Página	16/45	



El contratista se compromete a asistir a las diferentes reuniones que sean requeridas por el responsable del contrato de la entidad adjudicadora independientemente de que se celebren en las dependencias de la entidad adjudicadora y sin que ello suponga ningún incremento en la facturación de los servicios prestados.

La prestación de los servicios previstos en los distintos lotes se realizará con carácter general, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 (días laborables) salvo que se indique un horario diferente en el *Anexo I Características de los servicios* o en el documento de licitación en función de las necesidades específicas del contrato basado.

Es responsabilidad de la empresa contratista impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores/as, siendo la entidad adjudicadora del todo ajena a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas. Corresponde asimismo a la empresa contratista, de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquier otra manifestación de las facultades del empleador. Es responsabilidad exclusiva del contratista, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto en todo momento.


De ahí que, independientemente de la naturaleza de la causa (períodos vacacionales, enfermedad, baja laboral, etc.), en caso de que el equipo de trabajo propuesto no pueda desempeñar el servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria está obligada a sustituir a dicho equipo por uno de idéntica o superior preparación, así como a comunicar dicha sustitución en los términos y plazos previstos en el ANS aplicable.

2.4 Medios técnicos

Correrán por cuenta de la empresa adjudicataria y deberán estar incluidos en los precios por hora ofertados por perfiles (precios unitarios ofertados):

- Los espacios y medios técnicos necesarios para la prestación del servicio y cuando sea requerido por la entidad adjudicadora para poder integrarse y/o acceder desde sus dependencias a las herramientas y flujos de trabajo de la entidad adjudicadora (hardware, líneas de comunicaciones, dispositivos, entornos de desarrollo, etc.).
- El adjudicatario equipará a las personas integrantes del servicio con todos los medios técnicos necesarios para la prestación, incluidos los necesarios para realizar el desplazamiento a los centros de la entidad adjudicadora cuando así se requiera en el contrato basado (vehículos, PC, portátil, teléfono móvil, material fungible, etc.). Cualquier otro gasto derivado de desplazamientos que sean necesarios para llevar a cabo los trabajos contratados.
- Las herramientas de prestación, gestión y soporte a los servicios serán las necesarias para asegurar la máxima eficacia y eficiencia de los servicios. Como mínimo, la adjudicataria deberá poner a disposición de su equipo de trabajo y hacer uso de herramientas de gestión de tiques, proyectos y conocimiento de forma colaborativa. En el documento de licitación cada entidad adjudicadora podrá poner a disposición y establecer la obligación de uso de sus herramientas a la adjudicataria correspondiente,

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	17/45





determinando además si la misma deberá asumir por su cuenta tanto las licencias como la formación que requiera su personal.

2.5 Equipo de trabajo


Para cada contrato basado la empresa adjudicataria deberá establecer una organización específica (equipo de trabajo) encargada de asegurar la ejecución y calidad de los trabajos con roles y funciones identificadas con este fin, y que como mínimo deberá comprender:

- Jefe/a de Proyecto del adjudicatario: será el designado por la empresa adjudicataria para actuar como interlocutor principal con la entidad adjudicadora teniendo entre otras funciones las siguientes:
 - Ostentar la representación y comunicación del contratista en sus relaciones con la entidad adjudicadora en lo referente a la ejecución de los trabajos.
 - Dirigir, representar, coordinar y aprobar el trabajo de los miembros del equipo de trabajo, manteniendo una visión completa del proyecto y responsabilizándose de su gestión a lo largo de todo el ciclo de vida, de la gestión de los recursos y de los riesgos, y de realizar toda la coordinación y seguimiento del contrato.
 - Asegurar el nivel de calidad de la prestación y de la documentación producida.
 - Suministrar al responsable del contrato de la entidad adjudicadora la información estadística y de detalle que permita el seguimiento de la prestación.
- Miembros del equipo: el adjudicatario deberá aportar el personal técnico requerido en los entornos tecnológicos y funcionales descritos dentro del alcance de los contratos basados en el Acuerdo Marco, con la categoría profesional, experiencia y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas.

Por parte de la entidad adjudicadora deberán identificarse y existir los siguientes roles:

- Responsable del contrato o Jefe/as de Proyecto en la entidad adjudicadora: cada entidad adjudicadora deberá designar para cada contrato basado un Responsable del Contrato, que con carácter general asumirá el rol de Jefe/a de Proyecto, y que tendrá entre otras funciones, las siguientes:
 - Responsabilidad en la comunicación con la adjudicataria, con el Jefe/a de Proyecto designado por la misma, teniendo la visión de cliente del proyecto y haciendo el seguimiento a lo largo de todo el ciclo de vida.
 - Supervisar y adoptar decisiones respecto a la ejecución del contrato dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
 - Realizar la propuesta de aplicación de penalidades por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
 - Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los trabajos realizados por el adjudicatario.
 - Aprobar los trabajos y entregables definidos en el contrato.
 - Velar por la idónea gestión contractual, corrigiendo cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	18/45





mencionadas, así como dar inmediatamente parte al órgano de contratación de tal situación.

- Certificar la conformidad de los servicios realizados y conformar las facturas presentadas por el contratista.
- Sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de prestación de servicios si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.

El equipo de trabajo contará en todo momento con el soporte de la empresa adjudicataria, que deberá proporcionar la ayuda e información necesarias para la prestación del servicio. La empresa adjudicataria también deberá garantizar la continua actualización de conocimientos del equipo de trabajo en las materias/tecnologías que son objeto de cada contrato basado.

Puesto que el trabajo a desarrollar requiere de un periodo de adaptación y de adquisición de conocimiento en las materias que son objeto de la presente contratación, la empresa adjudicataria tratará en la medida de lo posible de contar con un equipo de trabajo estable durante la ejecución de cada contrato basado.

La entidad adjudicadora se reserva la facultad de requerir, en cualquier momento de la ejecución del contrato basado, con el objetivo de comprobar y contrastar el cumplimiento de los requisitos de conocimiento y/o experiencia del equipo de trabajo asignado a la prestación, y derivados de la solvencia técnica, de los requisitos adicionales de solvencia (Anexo II Características de los perfiles del PCAP) y de las mejoras comprometidas por la adjudicataria en su oferta, la documentación acreditativa detallada y necesaria para la validación de los requisitos de conocimientos y/o experiencia del equipo y su adecuación al contrato basado.

2.5.1 Constitución inicial


El propuesto adjudicatario de cada contrato basado deberá acreditar, como requisito adicional de solvencia, tal y como se indica en el PCAP, y para poder proceder a la adjudicación, los conocimientos y experiencia del personal concreto a adscribir al contrato basado.

El equipo de trabajo de la adjudicataria se deberá constituir lo antes posible tras la formalización del contrato basado y dentro de los plazos máximos establecidos en el ANS del Acuerdo Marco que se detalla en el PCAP, teniendo en cuenta las posibles mejoras ofertadas por la adjudicataria.

La entidad adjudicadora deberá mantener en la medida de lo posible el equipo de trabajo acreditado en la adjudicación, durante toda la ejecución del contrato basado.

2.5.2 Modificaciones

Cuando el resultado de los trabajos encomendados en un contrato basado no cumpla con los requisitos temporales, técnicos y de calidad planteados, y sin perjuicio de las consecuencias que se deriven del control del ANS establecido, la entidad adjudicadora podrá solicitar la sustitución de todo o parte del personal dedicado a la ejecución del contrato basado, lo que se realizará en

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	19/45	



base a un informe con la motivación correspondiente del Responsable del Contrato. Los plazos de sustitución serán los establecidos en el ANS del Acuerdo Marco, teniendo en cuenta las posibles mejoras ofertadas por la adjudicataria.

Si la adjudicataria de un contrato basado detectase la necesidad de sustitución de un miembro del equipo de trabajo, deberá formular solicitud/comunicación por escrito a la entidad adjudicadora con la antelación necesaria para cumplir el ANS establecido, exponiendo de forma detallada y suficiente las razones de su propuesta. La nueva persona que se propone incorporar deberá acreditar un perfil igual o superior que el de la persona a la que se sustituye. Los inconvenientes derivados de las sustituciones de miembros del equipo de trabajo deberán subsanarse mediante un período de solapamiento con un periodo mínimo indicado en el ANS. En estos periodos de solapamiento, solamente serán facturables las horas de trabajo de uno de los profesionales.

Los indicadores asociados a la sustitución de personal son como mínimo los establecidos en el ANS del Acuerdo Marco, teniendo en cuenta las posibles mejoras ofertadas por la adjudicataria.

2.6 Modelo de relación

La relación contractual entre el adjudicatario de cada contrato basado y la entidad adjudicadora correspondiente se deberá canalizar a través del modelo que se detalla en el presente apartado.

El seguimiento y control del contrato se iniciará en el momento de la formalización del contrato y finalizará con su conclusión (lo que incluye el período de garantía y las posibles extensiones que se oferten).


Se efectuará a dos niveles:

- A nivel estratégico/táctico: mediante la comunicación directa y/o reuniones entre:
 - Entidad adjudicadora: Responsable del Contrato/Jefe/a de Proyecto y Responsable/s de los Servicio/s afectados.
 - Adjudicataria: Jefe/a de Proyecto y Responsable comercial.
- A nivel operativo: mediante el seguimiento continuo de la evolución de los trabajos
 - Entidad adjudicadora: Jefe/a de Proyecto.
 - Adjudicataria: Jefe/a de Proyecto.

Se deberán abordar los siguientes aspectos:

- El control y programación de las tareas a realizar dentro de cada contrato basado, así como el seguimiento de su correcta realización. Todos los resultados deberán ser validados por la entidad adjudicadora.
- Durante la ejecución de los contratos basados el personal de la entidad adjudicadora podrá supervisar la correcta ejecución de la prestación y, en su caso, instar al adjudicatario a que adopte las acciones correctoras necesarias. Para ello, el adjudicatario deberá permitir el acceso a sus instalaciones donde se estén llevando a cabo los trabajos y facilitar la documentación y la realización de cualquier acción dirigida a constatar por

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015)		Página	20/45	





parte de la entidad adjudicadora el grado de avance y/o la calidad de la ejecución del contrato basado.

Las reuniones mínimas que se deberán realizar durante la ejecución de un contrato basado son las siguientes:

- Lanzamiento y Planificación
- Reuniones mensuales para seguimiento estratégico/táctico.
- Reuniones semanales/mensuales para seguimiento operativo:
 - Seguimiento de ANS
 - Revisión de nuevas necesidades
 - Tratamiento de incidencias.
 - Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos
 - Validación y cambios en la planificación.
 - Rechazar en todo o en parte los trabajos realizados cuando no cumplan con lo especificado o no superasen los controles de calidad acordados.
- Reuniones ad-hoc.
 - Revisar las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos del contrato.
 - Resolución de incidencias graves, etc.
- Cierre del contrato y devolución del servicio.
- Reuniones de seguimiento de la devolución del servicio.

El adjudicatario será responsable de elaborar toda la documentación asociada a la concreción y seguimiento del modelo de relación. Se deberá generar como mínimo lo siguiente:


- Actas de las reuniones.
- Informes mensuales de control del contrato: con el desglose de las tareas realizadas, medios dedicados a cada una de ellas, las horas incurridas y el control del ANS aplicable. Estos informes deberán proporcionar un mecanismo claro para el seguimiento y control del proyecto, dando una visión global de su estado y por tanto, otorgando a la entidad adjudicadora la capacidad necesaria de toma de decisión
- Otros informes a demanda de la entidad adjudicadora: de actividad, de incidencias, de planes de acción, etc.

La entidad adjudicadora del contrato basado se reserva el derecho a realizar un proceso de auditoría externa sobre el desarrollo del contrato y/o en base a los indicadores del ANS. Concluida esta auditoría, el adjudicatario deberá determinar y aplicar para las desviaciones detectadas las acciones correctivas necesarias para que no se repitan o se minimicen sus efectos adversos.

2.7 Recepción y aceptación de los trabajos

La entrega de los trabajos se producirá solamente cuando se hayan finalizado todas las actividades incluidas dentro del alcance previsto y se haya verificado y validado expresamente por la entidad adjudicadora el cumplimiento de los requisitos y niveles de calidad establecidos.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	21/45	





Cuando existan disconformidades con los entregables, el/la Jefe/a de Proyecto de la entidad adjudicadora, emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al contratista para que cumpla sus obligaciones. No se procederá a dar por recibido y aceptado un entregable hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas.

La reiteración continuada de disconformidades o su falta de corrección, así como el incumplimiento continuado de los niveles de servicio, tendrá los límites y consecuencias descritas en el ANS aplicable al contrato basado.

Durante todo el periodo de garantía, la entidad adjudicadora podrá solicitar la reparación de aquellos errores que se observen sobre los entregables con posterioridad a su recepción.

Se entiende por entregables todos los elementos desarrollados en un contrato basado que constituyen sus componentes. Podrá ser, entre otros; documentación, actuaciones concretas, o productos software, y en general, cualquiera que se determine en el documento de licitación.

El adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que sea aplicable como resultado de la prestación de los servicios, la cual deberá ser entregada en el formato electrónico que se determine para facilitar el tratamiento y reproducción de estos. Toda la documentación deberá entregarse actualizada. La entidad adjudicadora podrá establecer la obligación en el documento de licitación de cargar esta información en sus herramientas de gestión de conocimiento.

La entidad adjudicadora determinará si la documentación aportada debe ser mejorada, completada, ampliada o elaborada de otro modo para su mejor aprovechamiento por la organización, previo a la aceptación de esta.


2.8 Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS)

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que se establece como mínimo para el Acuerdo Marco y que será común para todos sus lotes y contratos basados es el que se indica en el presente apartado.

Este ANS podrá ser perfeccionado para su aplicación en los contratos basados a través de los siguientes mecanismos:

- Incorporación de nuevos indicadores: cada entidad adjudicadora podrá incorporar nuevos indicadores en el documento de licitación de cada contrato basado, diferentes a los indicados en el ANS del Acuerdo Marco, debiendo establecer para los mismos sus valores objetivos y las penalidades asociadas a su incumplimiento. Para su definición se deberá tener en cuenta lo ya establecido en los pliegos del Acuerdo Marco.
- Mejora de los valores objetivos: todos los valores objetivos establecidos podrán ser mejorados por los licitadores, tanto en la licitación del Acuerdo Marco como, cuando se determine de esta forma, en la licitación de la contratación basada.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	22/45






Todos los indicadores aplicables en el ANS de un contrato basado serán controlados desde el inicio de su ejecución y se extenderá también al periodo de garantía.

Los indicadores que forman parte del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) del Acuerdo Marco son los que se indican a continuación:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR OBJETIVO
CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	Plazo máximo transcurrido desde la formalización del contrato basado hasta que el equipo de trabajo ofertado por la empresa para la contratación está en disposición de iniciar los trabajos.	20 días naturales.
SUSTITUCIÓN DE PERSONAL NO JUSTIFICADA	Sustitución no justificada de una persona designada por la adjudicataria para el desarrollo de los trabajos del contrato basado. Una sustitución será no justificada cuando la misma no se deba a una solicitud realizada por la entidad adjudicadora, no sea de mutuo acuerdo o no se justifique por una baja o cambio de empleador del personal.	No debe producirse
TIEMPO MÁX. DE SUSTITUCIÓN	Plazo máximo transcurrido desde el inicio de la sustitución justificada de una de las personas del equipo de trabajo, hasta la incorporación efectiva de otra persona con igual perfil que pueda desempeñar sus funciones. Una sustitución será justificada cuando la misma se deba a una solicitud realizada por la entidad adjudicadora, sea de mutuo acuerdo o se justifique por una baja o cambio de empleador de la persona a sustituir. Se considerará como inicio de la sustitución el momento de solicitud o de autorización de la entidad adjudicadora, o el de la comunicación por la adjudicataria de la baja o cambio de empleador de la persona a sustituir.	20 días naturales.
TIEMPO MIN. SOLAPAMIENTO EN SUSTITUCIONES	Periodo mínimo de solapamiento entre la persona que deja el equipo de trabajo y aquella que le va a sustituir para garantizar una adecuada transferencia de conocimientos.	5 días laborables.
CUMPLIMIENTO DE PLAZOS	Número máximo de días laborables de retraso en la aportación de los entregables de un contrato basado. Se medirán y se sumarán los retrasos producidos en todos y cada uno de los hitos de entrega establecidos en el contrato basado. Para las entregas realizadas antes de la fecha planificada este indicador tendrá un valor igual a cero (no se contabilizarán valores negativos).	5 días laborales por contrato basado
DEFECTOS EN ENTREGABLES	Número máximo de defectos en los entregables de un contrato basado. Se entenderá que existe un defecto cuando un entregable, una vez revisado por la entidad adjudicadora, no incorpore o lo haga de forma errónea, no produciendo el resultado esperado, alguno de los requisitos aplicables en el contrato basado.	10 por contrato basado

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015)	Página	23/45	



2.9 Devolución del servicio

A la finalización de cada contrato basado su adjudicataria deberá realizar la entrega del servicio y la transferencia del conocimiento asociado. Este proceso se realizará sin coste añadido para la entidad adjudicadora. La adjudicataria se compromete a dedicar a esta fase al menos un 4% del total de las horas realizadas durante todo el contrato. Esta transferencia se deberá realizar en un plazo máximo de 4 semanas tras el fin de contrato siempre y cuando no haya acuerdo previo entre la entidad adjudicadora y la adjudicataria de retrasarlo/adelantarlo.

La transferencia deberá contemplar tanto el conocimiento tácito como el explícito, por lo que deberán de contemplarse las sesiones de transferencia de conocimiento necesarias entre el adjudicatario y el equipo de la entidad adjudicadora, así como la disponibilidad por parte del adjudicatario para prestar soporte ante dudas durante el periodo de traspaso. También la adjudicataria se compromete, cuando sea requerido por la entidad adjudicadora, a incluir en esta transferencia a la adjudicataria de la nueva contratación que vaya a dar continuidad a la prestación.

El adjudicatario deberá aportar un plan para dicha transferencia, con al menos 2 meses de antelación a la finalización del contrato basado, que incluirá como mínimo: relación de la documentación y del conocimiento a transferir, tanto a nivel técnico como funcional, requerimientos que deberá cumplir el receptor (perfil, conocimientos previos, etc.), estrategia o método recomendado para el traspaso (paralelo, workshops, equipos mixtos, etc.) y el marco temporal para el traspaso.

El conocimiento que se debe transferir debe contemplar entre otros, y dependiendo del alcance del contrato basado: información de la situación actual, explicación de la documentación entregada, infraestructura hardware y software, instalación, credenciales de acceso, relación de incidencias ocurridas y medidas adoptadas para su resolución, riesgos identificados y procedimientos operativos asociados.

Durante la transferencia se evaluará la calidad de la documentación entregada y la necesidad de mejorarla o completarla con información adicional como parte de la garantía de los trabajos.


2.10 Propiedad intelectual

Toda la documentación y entregables generados debe prepararse y entregarse en formatos editables de uso extendido (.doc, .docx u .odt) y empleando las plantillas e imagen corporativa de cada entidad adjudicadora.

El adjudicatario NO PODRÁ HACER USO de los entregables, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente con autorización expresa, escrita y registrada de la entidad adjudicadora.

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, el adjudicatario acepta con la presentación de su propuesta, que todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015)		Página	24/45	






ejecución del presente contrato serán propiedad de la entidad adjudicadora, 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 contrato basado pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la entidad adjudicadora. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato basado corresponden únicamente a la entidad adjudicadora, con exclusividad y a todos los efectos.

En este sentido, el adjudicatario tendrá la obligación de proporcionar a la entidad adjudicadora el código fuente del sistema junto con los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos, con la excepción de aquellos cuyo carácter reservado se haya hecho constar en la oferta y recogido en el documento de formalización del contrato.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	25/45	



3 Anexos


3.1 Anexo I. Características de los servicios

A continuación, se enumeran los requisitos técnicos generales para cada servicio/prestación incluida en el alcance de cada lote del Acuerdo Marco.

3.1.1 Servicios comunes

El presente apartado describe las prescripciones técnicas generales de aquellos servicios que están presentes en el catálogo de varios lotes.

Servicio: Definición de Proyectos	
Actividades/entregables mínimos incluidos: <ul style="list-style-type: none">Asesoramiento funcional y tecnológico sobre cualquier tecnología o producto que pueda resultar de interés para la definición de proyectos, así como para la evolución de los sistemas y servicios existentes.Apoyar y asesorar en el desarrollo y ejecución de Planes de Acción.Apoyar y asesorar en la gestión, desarrollo y seguimiento de proyectos y actuaciones.Estudio de iniciativas y soluciones técnicas para identificar interesados, objetivos y requisitos funcionales de alto nivel, elaborando estudios de viabilidad, y alternativas o propuestas de solución.Asesoramiento para el establecimiento del alcance de proyectos, definición de sistemas nuevos, así como la definición de recursos necesarios para su construcción o modificación y la redacción de la documentación asociada.Aplicar metodologías estándares, o las indicadas por cada entidad adjudicataria, para la definición y planificación de proyectos.Puesta en marcha, ejecución y seguimiento de proyectos.Asistir en tareas propias de la gestión de la innovación aplicada a los distintos procesos, proyectos y servicios que se llevan a cabo.Asistir en la organización de reuniones y eventos regionales, locales y provinciales con los distintos agentes estratégicos.Elaborar informes, presentaciones, guías, manuales u otra documentación técnica relacionada con el objeto de la prestación.Mantener durante el periodo que dure la prestación, un alto nivel de conocimiento a través del desarrollo de acciones de prospectiva, así como una constante actualización en tendencias, innovaciones y materias relacionadas con el objeto de la prestación en el ámbito nacional e internacional.Reportar periódicamente a la dirección de los trabajos sobre el desarrollo y evolución de la actividad desarrollada.Asistir a reuniones o eventos para la asistencia técnica.Adoptar en el día a día los mecanismos de funcionamiento y herramientas de coordinación que cada entidad adjudicataria determine.Garantizar el flujo constante de información de la actividad con el equipo de trabajo de la entidad adjudicadora.Carga y gestión de la información de seguimiento del propio servicio y de definición de nuevos proyectos en las herramientas correspondientes.Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.	
Entregables mínimos: <ul style="list-style-type: none">Estudios previos, Análisis de situación y necesidades, Propuesta de escenarios, Propuesta detallada de proyecto.Informes de situación e incidencias, documentos de seguimiento (planificaciones, actas de reuniones, informes de seguimiento, etc).Presentaciones, guías, manuales u otra documentación técnica relacionada con el objeto de la prestación.Otros que sean necesarios para responder al alcance general definido para el Lote.	
Servicio: Oficina de Gestión de Proyectos	
Actividades mínimas incluidas: <ul style="list-style-type: none"><u>Gestión, control y seguimiento de proyectos:</u> dentro de esta actividad, de prestación continuada, se realizará la gestión de las distintas áreas de conocimiento del propio proyecto: gestión de cambios, gestión de alcance, gestión de planificación, gestión de recursos, gestión de la calidad, gestión de la comunicación, y gestión de riesgos. Asistir en las materias propias de la dirección y gestión de proyectos. Adoptar en el día a día los mecanismos de funcionamiento y herramientas de coordinación que cada entidad adjudicataria determine. Garantizar el flujo constante de información de la actividad con el equipo de trabajo de la entidad adjudicadora.<u>Asesoramiento funcional y tecnológico:</u> el objetivo de esta actividad es el asesoramiento funcional y tecnológico sobre cualquier tecnología o producto que pueda resultar de interés para la dirección del proyecto, así como para la	

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	26/45	



evolución de los sistemas y servicios existentes. Prestar asesoramiento técnico en las materias de cada lote y apoyar en la puesta en marcha de acciones de corte organizativo, técnico o de gestión para la mejora continua de los servicios.

- **Sesiones formativas y de difusión:** con la aplicación de este servicio se persigue garantizar que las distintas áreas usuarias de los sistemas de información reciban la formación adecuada para que puedan realizar un aprovechamiento máximo de los mismos. Se podrá solicitar la realización de presentaciones divulgativas de productos o tecnologías, seminarios, etc. Asistir en la organización de reuniones y eventos regionales, locales y provinciales con los distintos agentes estratégicos.
- **Estudio de iniciativas y soluciones técnicas:** mediante este servicio se atiende a las necesidades de la dirección del proyecto, manteniendo reuniones para identificar interesados, objetivos y requisitos funcionales de alto nivel, elaborando estudios de viabilidad, y alternativas o propuestas de solución.
- **Elaboración de informes de seguimiento y control bajo demanda:** esta actividad da soporte a la elaboración de informes de seguimiento y control de determinadas actividades o situaciones a petición de la dirección de proyecto, independientemente de los establecidos de forma periódica. Asesorar en la justificación y certificación de proyectos cofinanciados con fondos procedentes de terceros.
- **Cuadros de mando:** Diseñar e implementar cuadros de mando, realizar los correspondientes análisis de datos e indicadores y redactar los informes que se deriven de estos estudios.
- **Asesoramiento en la evaluación de Alcances:** esta actividad comprende las tareas de apoyo a la dirección del proyecto en el establecimiento del alcance de proyectos, estudio de iniciativas tecnológicas y definición de sistemas nuevos, así como la definición de recursos necesarios para su construcción o modificación y la redacción de la documentación asociada.
- **Consultoría sobre Mejoras en los procesos de gestión internos:** este servicio ofrece asesoramiento funcional y tecnológico para la mejora continua de los servicios y procesos existentes, así como apoyo en la estrategia, diseño y despliegue de nuevos servicios y procedimientos dentro del proyecto.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Entregables mínimos:

- Estudios previos, Análisis de situación y necesidades, Propuesta de escenarios, Propuesta detallada de proyecto.
- Informes de situación e incidencias, documentos de seguimiento (planificaciones, actas de reuniones, informes de seguimiento, etc.).
- Presentaciones, guías, manuales u otra documentación técnica relacionada con el objeto de la prestación.
- Otros que sean necesarios para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Apoyo técnico a licitaciones

Actividades mínimas incluidas:

- Ejecución de tareas de apoyo, asesoría y/o complementarias para:
 - Estudio de alternativas técnicas.
 - Redacción de informes técnicos.
 - Redacción de proyectos técnicos.
 - Elaboración de requisitos para pliegos de prescripciones técnicas para licitaciones, así como acompañamiento en el proceso de preparación de la licitación.
 - Asesoramiento y redacción de informes técnicos de apoyo en procesos de valoración de licitaciones.
 - Auditoría del cumplimiento de contratos críticos, cuyo control requiere un apoyo específico por la especialidad de la materia e indisponibilidad de medios propios.
 - Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.


Entregables mínimos:

- Propuestas de contenido para informes técnicos
- Propuesta de requisitos y otros apartados que formen parte del contenido de la memoria y pliegos técnicos
- Propuesta de valoración de criterios de adjudicación.

Servicio: Gestión del cambio

Actividades mínimas incluidas:

- Apoyo para la definición y desarrollo de planes específicos de formación validados previamente por la entidad adjudicadora.
- Incorporar en el alcance a todos los colectivos implicados: personal técnico que se encargará del seguimiento de los servicios, centrándose en cuestiones de índole tecnológica, de desarrollo y mantenimiento de la plataforma, personal administrativo, así como terceros (ciudadanía u otros colectivos).
- Formación presencial, e-learning, talleres interactivos...o cualquier otro método de aprendizaje que se considere más eficiente en función del entorno y características del proyecto.
- Elaboración de videotutoriales o píldoras formativas enriquecidas visualmente para el apoyo y elaboración de materiales formativos de consulta sencilla y eficiente por parte de los usuarios/as.
- La empresa adjudicataria proporcionará los materiales relativos a cada una de las sesiones formativas con suficiente antelación para su revisión por parte de la entidad adjudicadora (un mes) y su recepción por parte de las personas

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	27/45	



- asistentes a la sesión (dos semanas).
- La gestión de los contenidos de las sesiones formativas tendrá lugar a través de la plataforma de teleformación que decida la entidad adjudicadora. La empresa adjudicataria será responsable de crear y subir los contenidos de las sesiones formativas a esta plataforma.
- Se debe incluir además la generación de cursos que puedan ser seguidos de manera desatendida y permanente en formato incorporable a plataformas de formación no presencial y asincrónica (tipo Moodle), incorporando material interactivo, tipo vídeos o presentaciones narradas que faciliten la adquisición de los conocimientos (tipo MOOC).
- Para aquellas aplicaciones con interacción por parte de la ciudadanía, generación de píldoras formativas para las acciones más frecuentes, que estarán disponibles en Internet.
- Concienciación y difusión del cambio, tanto interna como externamente, para comunicar los objetivos y consecuencias de los nuevos métodos de trabajo.
- Acompañamiento y tutorización presencial a usuarios en el inicio del uso de nuevas aplicaciones y/o funcionalidades de forma intensiva.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Entregables mínimos:


- Planes de gestión del cambio (material de comunicación y formación, presentaciones, material divulgativo, etc.).
- Presentaciones, guías, manuales u otra documentación técnica relacionada con el objeto de la prestación.
- Videotutoriales, píldoras audiovisuales, flyers, posters, etc.

Servicio: Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información**Actividades/entregables mínimos incluidos:**

- Estudio de la situación actual, con el objetivo de determinar los mínimos que permitan desarrollar una aplicación de propósito general o, al menos, con un espectro de utilización lo más amplio posible.
- Análisis funcional de la aplicación a desarrollar. No se pretende obtener un análisis completo y cerrado que requiera una aprobación formal antes de comenzar la construcción de la aplicación. Se prefiere, por el contrario, el empleo de metodologías ágiles.
- Construcción de la aplicación, pruebas (incluyendo tests para monitorización de la aplicación en producción) y apoyo en el despliegue en los entornos de la entidad adjudicataria.
- Mantenimiento correctivo durante el periodo de garantía.
- Determinar el modelo de persistencia de la información más acorde a la naturaleza del proyecto.
- Generación y entrega de los artefactos necesarios para la generación de imágenes, etc., para el despliegue automatizado en los entornos.
- Inclusión del código fuente, documentación y artefactos en los repositorios de la entidad adjudicadora. No sólo la versión final sino cada vez que se solicite durante el desarrollo desde la entidad adjudicadora. Al menos se realizará una actualización mensual.
- Orientar el diseño/arquitectura del software hacia los patrones estándares más acordes al proyecto (microservicios, etc.).
- Emplear los lenguajes de programación correspondientes al entorno tecnológico de cada entidad adjudicadora. Seleccionando los que mejor se adapten a la naturaleza del problema o a su nivel de abstracción.
- La aplicación deberá registrar en los ficheros de log aquella información y con el formato que se defina al inicio del proyecto, que permita realizar la monitorización en tiempo real como en rangos temporales definidos, y la extracción de indicadores para la creación de cuadros de mandos, transparencia, datos abiertos, etc.
- Desarrollo de casos de prueba que permitan automatizar la monitorización del sistema.
- Mantenimiento evolutivo para modificaciones funcionales después de la puesta en producción.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Directrices técnicas:

- Código Abierto:** se potenciará que el código fuente del software generado sea accesible por la ciudadanía, de manera gratuita, para su distribución y modificación. Asimismo, las soluciones deberán basarse en un software estable, robusto, ampliamente utilizado, conocido y con un gran respaldo por una comunidad de usuarios y desarrolladores que garantice su evolución y viabilidad futura.
- Software Libre:** Se fomentará que el software generado y/o utilizado sea de uso 100% libre, sin patentes y sin copyright.
- Escalabilidad:** El sistema software a implantar deberá ser escalable. Esto es, su diseño deberá contemplar su adaptabilidad y reaccionar, sin pérdida de calidad, a los flujos de crecimiento o decrecimiento del proyecto.
- Flexibilidad:** La solución técnica deberá ser flexible, con posibilidad de modificación en base a las demandas que surjan.
- Compatibilidad:** la solución ofertada deberá garantizar la total compatibilidad entre todos los elementos, así como con las infraestructuras existentes. Toda integración, cambio o sustitución que resulten necesarios, derivados de la no compatibilidad de los sistemas ofertados serán responsabilidad del adjudicatario.
- Disponibilidad y persistencia:** se deberá garantizar la persistencia de la información, evitando la volatilidad de los datos, asegurando su continua disponibilidad y garantizando su correcta actualización. Se garantizará la capacidad de recuperación de todos los elementos que formen parte de los sistemas software a implantar.
- Automatización:** Se debe hacer uso de un modelo de automatización completa de los procesos de CI/CD, así como de la infraestructura asociada.
- Accesibilidad:** será un entorno plenamente accesible a todos los individuos. Todas las personas podrán hacer uso de

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	28/45	



- su contenido, cumpliendo con los criterios de perceptibilidad, comprensibilidad y robustez.
- **Usabilidad:** El software deberá poseer un alto grado de facilidad de uso, permitiendo una interacción sencilla, intuitiva, agradable y segura para las personas usuarias.
- **Reutilización:** El conjunto de software, trabajos y actividades desarrollados deberán estar preparados y orientados a su reutilización como activos por parte de la ciudadanía y de otras administraciones públicas.
- **Seguridad:** el software debe asegurar el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en todo lo que afecte a su implementación y funcionamiento.

Entornos de trabajo:

- Cualquier sistema software deberá contar con un entorno de desarrollo gestionado y dispuesto por la adjudicataria de los servicios. Estos entornos de desarrollo en las empresas deberán ser accesibles por el personal de la entidad adjudicadora para pruebas o validación de requisitos.
- Cuando así lo determine la entidad adjudicadora se pondrá a disposición de un entorno de preproducción en sus instalaciones que deberá ser una réplica exacta del entorno de producción, y donde se realizarán las pruebas previas necesarias, antes de acometer en producción cualquier labor de integración, actualización o cambio de configuración.
- La infraestructura de los entornos de preproducción y producción será proporcionada por la entidad adjudicadora. No obstante, el adjudicatario será el encargado de asesorar sobre las necesidades de hardware y software requeridas para soportar los entornos demandados.

Facilidad de uso:

- **Diseño responsivo:** se asegurará que el desarrollo se adapta a los distintos dispositivos de los usuarios.
- **Consistencia visual:** La estructura visual debe mostrar coherencia entre los elementos mostrados en pantalla y con una cierta constante en su ubicación entre las páginas. El look and feel será acordado con la entidad adjudicadora.
- **Compatibilidad:** El sitio web deberá estar diseñado en versiones compatibles con todos los navegadores y plataformas.
- **Tiempo de carga:** Se optimizará el tiempo de carga de las páginas, que no excederá en ningún caso los dos (2) segundos.
- **Legibilidad:** Se utilizarán tipografías adecuadas y se hará uso de un lenguaje claro, conciso y sencillo.
- **Breadcrumbs:** Se hará uso de migas de pan (breadcrumbs) que indiquen la localización del usuario en cada sección, facilitando su navegación.
- **Enlaces:** se evitarán los enlaces rotos y se identificarán aquellos por los que ya se ha navegado.
- **Llamadas a la acción:** Se incorporarán llamadas a la acción para guiar y motivar la navegación a través de las páginas del sitio, procurando disminuir la tasa de rebote.

Accesibilidad:

- Todos los productos generados deberán mantener una accesibilidad acorde con lo indicado en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público (Abre en nueva ventana), que traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

Aseguramiento de la calidad:

- Se deberán realizar y acreditar la ejecución de pruebas técnicas de calidad y comportamiento por el adjudicatario, que como mínimo deberán comprender las que apliquen de las siguientes, según la naturaleza del software:
 - Validación del estilo de codificación (uniforme, claro y ajustado a estándares).
 - Pruebas unitarias y de regresión automatizadas que permitan validar el correcto funcionamiento de los módulos de la aplicación.
 - Pruebas funcionales automatizadas para verificar que el producto entregado cumple con los requisitos y necesidades establecidos, mediante el uso de herramientas que permitan la grabación y almacenamiento de pruebas de usuario para posteriores pruebas de regresión y para su ejecución y certificación en distintos entornos.
 - Pruebas de rendimiento para el aseguramiento de que el software cumple con las cargas de trabajo previstas.
 - Pruebas de seguridad automatizadas, como la explotación de vulnerabilidades típicas de las aplicaciones Web, y verificación de checklists asociadas a la normativa de desarrollo seguro de software basadas en guías de estándares y metodologías Open Source Security Testing Methodology Manual (OSSTMM), Open Web Application Security Project (OWASP), o equivalentes.
- En concreto y como mínimo, el código que se desarrolle deberá cumplir al menos las siguientes métricas, salvo casos que la empresa adjudicataria justifique a nivel técnico la imposibilidad en su cumplimiento:
 - LCOM4 (por clase): valor inferior a 2.
 - Complejidad ciclomática (por método): valor máximo de 10.
 - Cobertura de código mediante pruebas automatizadas: superior al 75% en todas las clases y métodos directamente relacionados con las funcionalidades principales.
 - Infracciones (violations): cero infracciones para todos los tipos Blocker, Critical y Major. Se podrá permitir infracciones del tipo Minor e Info, siempre que no superen la cantidad de 50 infracciones en total por proyecto.

Licenciamiento:

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	29/45	



- En el caso de que las soluciones aportadas por las empresas incluyan productos sujetos a licencia no incluidos en el entorno tecnológico de la entidad adjudicadora, la empresa deberá justificar su uso y en caso de que la entidad adjudicadora acepte la propuesta, el importe de las licencias debe ser asumido por el adjudicatario y serán cedidas a la entidad adjudicadora con un tiempo de mantenimiento no inferior a 5 años.

Servicio: Soporte aplicaciones y/o sistemas de información

Actividades/entregables mínimos incluidos:

- **Mantenimiento correctivo, adaptativo y preventivo:**
 - Asegurar el adecuado funcionamiento de las aplicaciones acorde a los requisitos técnicos y funcionales de las mismas.
 - Tareas de soporte: atención especializada y soporte a los usuarios de las aplicaciones incluidas en el servicio, pudiendo en el supuesto de aplicaciones que den servicio a la ciudadanía, atender directamente con la ciudadanía si fuese necesario.
 - Recepción y gestión de tiques (incidencias, consultas, peticiones de soporte, peticiones de mantenimiento evolutivo), realizando el escalado de los mismos si es necesario.
 - Cualquier tarea de configuración, parametrización y administración de las aplicaciones.
 - Generación de consultas e informes.
 - Generación o actualización de documentación, incluyendo guías de usuario que permitan reducir el número de solicitudes de información remitidas por los usuarios.
 - Despliegue y mantenimiento sobre los entornos propios que indique cada entidad adjudicadora.
 - Inclusión de las aplicaciones en las herramientas de la entidad adjudicadora de monitorización, logging e integración continua, realizando las tareas necesarias para que las aplicaciones puedan ser monitorizadas, también ajustará el logging para su correcta inclusión y explotación en las herramientas corporativas e integrará las aplicaciones en la infraestructura de integración continua, con la intención de realizar el despliegue automático de nuevas versiones en entornos de preproducción.
 - Actualización técnica de las aplicaciones en cuanto a versiones de productos de software base, mecanismos de despliegue y de integración con las herramientas corporativas. La planificación de la actualización de versiones será una actuación proactiva de las empresas adjudicatarias que deberá ser aprobada por la entidad adjudicadora.
 - Posibilidad bajo petición de la entidad adjudicadora de impartición presencial de al menos un curso al año por cada aplicación, para todos sus usuarios/as, por lo que el número de sesiones del curso dependerá del número de usuarios y del aforo de las salas disponibles para la formación.
 - Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.
- **Mantenimiento Evolutivo.**
 - Cambios en aplicaciones para adaptarse a las necesidades de la entidad adjudicadora.
 - Consistirá en la implementación de actualizaciones, la incorporación de nuevas características y funcionalidades al sistema software, llevar a cabo modificaciones relativas a obtener mejoras en su rendimiento o adaptar a nuevas versiones del software base que soporte a la aplicación.
 - Integración con otros sistemas
 - Asimismo, incluirá la adecuación del sistema a las nuevas normas o regulaciones.
 - Podrá ejecutarse en formato bolsa de horas. Las tareas de mantenimiento evolutivo serán solicitadas por la entidad adjudicadora y valoradas por la empresa quien remitirá presupuesto del número de horas necesarias para su realización y una planificación del trabajo. Si la entidad adjudicadora da el visto bueno, el trabajo será ejecutado por parte de la empresa.
 - Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Horarios de escalado y del servicio: salvo que se indique lo contrario en el documento de licitación, expresado en horario canario y excluyendo festivos:

- Lunes a viernes de 8:00 a 17:00.
- Sábados de 8:00 a 14:00.

Canales de escalado: debe contemplar al menos:


- Telefónico: deberá incluir exclusivamente numeración que no sea de tarificación especial y/o adicional (p.e.: numeración 900/800, nacional o local).
- Correo electrónico.

Tiempos específicos de respuesta:


- Incidencia Normal: incidencias no tipificadas como graves.
 - Respuesta. 8 horas laborables.
 - Resolución. 24 horas laborables.
- Incidencia Grave: el número de usuarios afectados es o será mayor a 30 o tiene o podrá tener implicaciones legales y/o de imagen.
 - Respuesta. 2 horas laborables
 - Resolución. 24 horas naturales.

Herramienta gestión de tiques y proyectos:

- Se podrá imponer la obligación a la adjudicataria de hacer uso de la herramienta que ya disponga la entidad

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	30/45	


<p>adjudicadora, para la gestión de tiques y tareas de proyectos, así como de asumir o no, el coste de las licencias que necesite.</p> <ul style="list-style-type: none"> De forma alternativa, se podrá imponer la obligación a la adjudicataria de poner a disposición del contrato una herramienta para la gestión de tiques y proyectos, a la que deberá poder acceder la entidad adjudicadora.
<p>Servicio: Campañas de comunicación</p>
<p>Actividades/entregables mínimos incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asistir en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de estrategias, planes y acciones de comunicación y sensibilización para la difusión y promoción de los distintos proyectos y servicios. Apoyar en la gestión de la sensibilización y la comunicación de proyectos y servicios empleando canales digitales. Facilitar que las personas usuarias de los posibles programas, proyectos o servicios que se pretendan poner en valor, dispongan gracias a Internet, de información adecuada y suficiente, así como el soporte necesario, maximizando su uso y aprovechamiento y facilitando la gestión de los distintos agentes y los canales de comunicación adecuados para una comunicación fluida y una participación eficaz. Diseñar y ejecutar acciones 2.0, definir métricas y objetivos y evaluar el resultado de las acciones acometidas. Elaborar guías de uso y estilo para la presencia en medios sociales. Dinamizar canales online: portales, redes sociales y blogs. Crear y configurar páginas y perfiles en blogs y redes sociales. Diseñar y ejecutar campañas 2.0 que utilicen como medio Internet y los medios sociales. Redactar contenidos para portales, blogs y redes sociales y generar contenidos textuales y gráficos en diferentes formatos (imágenes, multimedia, descargables, podcasts, vídeos, etc.). Gestionar contenidos online empleando herramientas tipo CMS. Parametrizar y explotar herramientas de analítica, monitorización y medición. Llevar a cabo la escucha activa y la monitorización de proyectos o términos en Internet que permitan proponer acciones para la mejora continua e identificación de necesidades, así como elaborar los correspondientes informes. Gestionar, optimizar y participar activamente de los mecanismos y procesos asociados a la resolución de crisis en medios sociales. Asistir en la organización de jornadas y eventos y/o dar cobertura a los mismos a través de canales digitales. Realizar análisis del posicionamiento web de proyectos y términos. Se realizarán además análisis de palabra clave y diseño y ejecución de acciones para la mejora del posicionamiento web (SEO/SEM). Ejecutar tareas de diseño gráfico para la creación de contenidos visuales para Internet o para la maquetación de contenidos de diversa índole. Elaborar informes de seguimiento de la presencia web que engloben diferentes fuentes de información y perspectivas (analítica web, seo, redes sociales...), definir indicadores, interpretar los resultados y elaborar propuestas de mejora. Realizar estudios de usabilidad, accesibilidad y optimización web y testear herramientas, aplicaciones o portales web desde una perspectiva técnica, funcional, de usabilidad o de accesibilidad. Hacer el análisis, diseño, seguimiento y supervisión de los trabajos de desarrollo de aplicaciones, herramientas o portales web. Analizar, canalizar y resolver incidencias y peticiones de las personas usuarias de los canales online Asesorar en el diseño y seguimiento de planes y acciones formativas para el desarrollo de competencias y habilidades en materia de presencia en Internet y comunicación digital. Asesorar, sensibilizar y tutorizar sobre las diferentes materias de la presencia en Internet y la comunicación digital. Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.
<p>Servicio: Gestión del cambio</p>
<p>Actividades mínimas incluidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Apoyo para la definición y desarrollo de planes específicos de formación validados previamente por la entidad adjudicadora. Sesiones formativas para el personal técnico que se encargará del seguimiento de los servicios, centrándose en cuestiones de índole tecnológica, de desarrollo y mantenimiento de la plataforma. Sesiones formativas para el personal administrativo La empresa adjudicataria proporcionará los materiales relativos a cada una de las sesiones formativas con suficiente antelación para su revisión por parte de la entidad adjudicadora (un mes) y su recepción por parte de las personas asistentes a la sesión (dos semanas). La gestión de los contenidos de las sesiones formativas tendrá lugar a través de la plataforma de formación que decida la entidad adjudicadora. La empresa adjudicataria será responsable de subir los contenidos de las sesiones formativas a esta plataforma. Para aquellas aplicaciones con interacción por parte de la ciudadanía, generación de píldoras formativas para las acciones más frecuentes, que estarán disponibles en Internet. Acompañamiento y tutorización presencial a usuarios en el uso de nuevas aplicaciones y/o funcionalidades. Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.
<p>Entregables mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planes de gestión del cambio (material de comunicación y formación, presentaciones, material divulgativo, etc).

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	31/45	



3.1.2 Servicios Lote 1: Consultoría y desarrollo de proyectos TIC

Servicio: Definición de planes, programas y/o proyectos
Actividades/entregables mínimos incluidos: <ul style="list-style-type: none">• Apoyar y asesorar en la gestión, desarrollo y seguimiento de Estrategias.• Apoyar y asesorar en la coordinación y ejecución de Estrategias de terceros.• Diseñar planes estratégicos, programas y proyectos.• Realizar la evaluación de planes estratégicos y programas.• Apoyar y asesorar en el desarrollo y ejecución de Planes de Acción.• Asesorar en el diseño y seguimiento de planes y acciones formativas para el desarrollo de competencias y habilidades.• Asesorar sobre ayudas e instrumentos de financiación públicos existentes a nivel regional, nacional o europeo a las que puedan acceder empresas, la ciudadanía o las administraciones públicas.• Apoyar y asesorar en la gestión, desarrollo y seguimiento de proyectos y actuaciones.• Puesta en marcha, ejecución y seguimiento de proyectos.• Asistir en tareas propias de la gestión de la innovación aplicada a los distintos procesos, proyectos y servicios que se llevan a cabo.• Asistir en la organización de reuniones y eventos regionales, locales y provinciales con los distintos agentes estratégicos.• Elaborar informes, presentaciones, guías, manuales u otra documentación técnica relacionada con el objeto de la prestación.• Mantener durante el periodo que dure la prestación, un alto nivel de conocimiento a través del desarrollo de acciones de prospectiva, así como una constante actualización en tendencias, innovaciones y materias relacionadas con el objeto de la prestación en el ámbito nacional e internacional.• Reportar periódicamente a la dirección de los trabajos sobre el desarrollo y evolución de la actividad desarrollada.• Asistir a reuniones o eventos para la asistencia técnica.• Adoptar en el día a día los mecanismos de funcionamiento y herramientas de coordinación que cada entidad adjudicataria determine.• Garantizar el flujo constante de información de la actividad con el equipo de trabajo de la entidad adjudicadora.• Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.
Servicio: Oficina de Gestión de Proyectos
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, añadiendo específicamente para el presente lote lo siguiente: Actividades mínimas incluidas: <ul style="list-style-type: none">• <u>Asesoramiento y apoyo en la realización de pruebas:</u> a través de esta actividad los miembros del equipo de gestores de proyectos apoyan la ejecución de las pruebas de validación funcional y técnica, previas a las de aceptación de los usuarios expertos, así como otras pruebas que se entiendan necesarias por la dirección del servicio.• <u>Asesoramiento y apoyo a las Incidencias de los productos:</u> a través de este servicio se proporcionará soporte a aquellas incidencias que por su complejidad no puedan ser resueltas directamente por los técnicos de los servicios de atención a los usuarios de primer nivel (en principio las incidencias deben ser resueltas por este primer nivel, y el escalado sólo se producirá en casos concretos).• <u>Gestión de entregas:</u> a través de esta actividad se realizarán todas las tareas de gestión necesarias para poner en explotación nuevas versiones de productos (evolución o correctivos), proporcionados por un proveedor de desarrollo de aplicaciones.• <u>Revisión y Valoración de Órdenes de Trabajo:</u> este servicio es de los más utilizados y de utilidad. El objetivo de este servicio es que cuando se solicite la revisión de una orden de trabajo encargada a un proveedor de desarrollo se debe recomendar la aceptación o rechazo de la estimación entregada, así como la motivación de tal recomendación.• Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.
Servicio: Apoyo técnico a licitaciones
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote.
Servicio: Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	32/45	

**Servicio: Gestión del Cambio**

Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote.

Servicio: Soporte aplicaciones y/o sistemas de información

Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote.

Servicio: Gestión y fomento de la Seguridad y Confianza Digital**Actividades mínimas incluidas:**

- Análisis, desarrollo o implantación de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) basados en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Llevar a cabo las tareas necesarias para la adecuación legal al Esquema Nacional de Seguridad y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- Análisis, desarrollo o implantación de SGSI basados en la norma ISO 27000.
- Ejecutar revisiones técnicas de seguridad, pentesting o hacking ético.
- Asesorar, sensibilizar y tutorizar en aspectos relacionados con la implantación de un SGSI.
- Llevar a cabo análisis de riesgos en organismos empleando metodología Magerit y herramientas estándares del Centro Criptológico Nacional.
- Apoyo a la operación de un Centro de Operaciones de Ciberseguridad a nivel insular (SOC).
- Apoyo para el análisis del diseño, implementación y auditoría de las medidas de seguridad aplicadas a las infraestructuras tecnológicas concretas de las entidades adjudicadoras.
- Asesorar en el diseño y seguimiento de planes y acciones formativas para el desarrollo de competencias y habilidades en materia de seguridad de la información.
- Asesorar en los ámbitos legales relacionados con la Seguridad de la Información.
- Diseñar e implementar cuadros de mando específicos del ámbito de la Seguridad de la Información, realizar los correspondientes análisis de datos e indicadores y redactar los informes que se deriven de estos estudios.
- Elaborar informes, presentaciones, guías, manuales u otra documentación técnica relacionada con el objeto de la prestación.
- Mantener durante el periodo que dure la prestación, un alto nivel de conocimiento a través del desarrollo de acciones de prospectiva, así como una constante actualización en tendencias, innovaciones y materias relacionadas con el objeto de la prestación en el ámbito nacional e internacional
- Reportar periódicamente a la Dirección de los trabajos sobre el desarrollo y evolución de la actividad desarrollada.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Metodologías**Definición de planes, programas y/o proyectos / Oficina de Gestión de Proyectos:**

- Guía PM2, PMBOK o metodología alternativa que se indique en el documento de licitación.

Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información / soporte aplicaciones y/o sistemas de información:

- Para el Cabildo de Tenerife: Guía de desarrollo de aplicaciones del Cabildo de Tenerife: <http://www.tenerife.es/guiadesarrollo>.
- La gestión del proyecto deberá estar basada en metodologías ágiles (Agile y Scrum) u otra alternativa especificada en el documento de licitación del contrato basado.
- La implantación del proyecto (así como el mantenimiento evolutivo) se ejecutará a través de ciclos temporales cortos denominados Sprints. La duración de cada Sprint podrá establecerse en un rango de dos (2) semanas a dos (2) meses. Tanto la duración como el alcance de cada Sprint será acordado previamente entre la entidad adjudicadora y el adjudicatario de cada contrato basado.
- Se deberá seguir la guía y/o pautas de desarrollo de aplicaciones indicadas por la entidad adjudicadora.
- Al final de cada uno de los Sprints acordados, el adjudicatario someterá al sistema software al conjunto de pruebas pertinentes para garantizar las características de escalabilidad, flexibilidad, robustez, compatibilidad, disponibilidad, automatización, accesibilidad y usabilidad demandadas.
- Una vez completadas las tareas previas a la implantación de los servicios, el proveedor facilitará el resultado de las pruebas realizadas con carácter previo a la activación de los servicios. Una vez la entidad adjudicadora valide dichas pruebas, el servicio se considerará implantado.
- Si la entidad adjudicadora lo establece así, se deberán definir tareas, infraestructura y metodología para implantar el despliegue continuo de las aplicaciones en entornos de preproducción.
- Se deberá facilitar la gestión de la configuración y la automatización del aprovisionamiento de los recursos necesarios para el correcto despliegue de los servicios y aplicaciones.

Gestión y fomento de la Seguridad y Confianza Digital:

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	33/45





- Para todo lo relacionado con el análisis y/o implantación del ENS seguir la guía CCN-STIC 883 Guía de implantación del ENS para las entidades locales (y otras relacionadas cuya aplicación sea recomendada y/o obligatoria).

Entornos tecnológicos/normativos

Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información / soporte aplicaciones y/o sistemas de información

- Aplicaciones en entornos Java, Go
- Portales sobre gestor de contenidos Joomla o Wordpress
- Aplicaciones desarrolladas con lenguajes no compilados (PHP o Python)
- Entornos .NET.
- Microsoft Sharepoint.
- Aplicaciones de la SGAD con despliegue local.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Resto de servicios:

- Equipos Cliente:
 - Windows 7 o superior
 - Linux
 - Mac OS X
 - Dispositivos móviles (IOS y Android).
 - Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.
- Infraestructura Base:
 - SO: CentOS y Red Hat Enterprise, Microsoft Windows Server, CoreOS, etc.
 - Virtualización (Infraestructura de virtualización, control de servicios y herramientas de automatización de la infraestructura): Vmware VSphere, Oracle VM, Docker, Kubernetes, Vagrant, Ansible y Chef, Jenkins, GIT, etc.
 - Bases de Datos: Oracle, SQL Server, Mysql, PostgreSQL, MongoDB, ElasticSearch, etc.
 - Servidores de aplicaciones, contenidos, documentales y proxies http: JBoss y Wildfly, Tomcat, IIS, Apache/Nginx, Joomla, Wordpress, etc
 - Comunicaciones: Electrónica y software de gestión, Servidores de Correo, etc.
 - Autenticación de usuarios: Microsoft Active Directory
 - Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Herramientas de soporte

Para los contratos basados del Cabildo de Tenerife:

- Gestión de tiques, tareas y proyectos:
 - Atlassian JIRA Core y JIRA SD.
- Gestión de conocimiento:
 - Atlassian Confluence.
 - Microsoft SharePoint/Onedrive
- Cuadros de mando:
 - Microsoft PowerBI.

Para el resto de entidades las determinadas en el documento de licitación.


3.1.3 Servicios Lote 2: Consultoría de Negocio y Legal

Servicio: Calidad y mejora organizativa

Actividades/entregables mínimos incluidos:

- Asesoramiento y apoyo al desarrollo de la Gestión de Calidad en el ámbito público.
- Asesoramiento y apoyo a la implantación de Modelos de Excelencia.
- Asesoramiento y apoyo a la implantación de Cartas de Servicios.
- Asesoramiento para facilitar la implantación de un sistema de gestión de la seguridad conforme a las normas ISO 9001:2015.
- Análisis y apoyo para el cumplimiento con los requisitos del modelo EFQM.
- Formación y asistencia a evaluadores en los equipos de autoevaluación con el modelo EFQM, para que sean autónomos en la administración y mejora del sistema de gestión y sus procesos y en el uso de las aplicaciones informáticas relacionadas.
- Realizar análisis de viabilidad de propuestas de modificación de marcos organizativos,
- Formación necesaria del personal que se designe (en caso de que fuera necesario), entregando además la documentación necesaria y requerida.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	34/45





- Formación mediante cursos y talleres de trabajo tanto en formato presencial como en el de formación a distancia
- Asesoramiento y apoyo a la Gestión de procesos.
- Proyectos adaptados a las necesidades de las organizaciones.
- Formación en Calidad
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Simplificación y racionalización de trámites administrativos

Actividades/entregables mínimos incluidos:

- **Fase I: Descripción del procedimiento:** obtener un conocimiento suficiente del procedimiento o procedimientos administrativos a que se va a aplicar. Análisis y medición de tiempos de tramitación: distinguiendo entre el tiempo previsto en la normativa aplicable y el tiempo medio de ejecución. Análisis y rediseño ajustando trámites y, en general, eliminando ineficiencias, optimizando los tiempos requeridos, identificando los plazos teóricos fijados para cada trámite y la duración real de los mismos. Describir el procedimiento con al menos: Normativa reguladora, Requisitos, Organización responsable de la tramitación, Unidad responsable de cada trámite y tiempo empleado, Diagramación, Análisis de tiempo. Identificación de cargas administrativas, Grado de informatización, Transparencia e información. Identificación de deficiencias y posibles mejoras en el trámite de procedimientos administrativos, con entrega de un Informe Diagnóstico que contendrá como mínimo: ficha descriptiva del procedimiento, flujograma actual, deficiencias identificadas y posibles mejoras, donde la empresa incluirá sus propuestas de simplificación, racionalización y normalización.
- **Fase II: Reingeniería del procedimiento:** reingeniería participativa como primer paso de la Gestión del Cambio. Análisis para realizar el ajuste de la tramitación a tres niveles: De eficacia: posibilitar la resolución del mayor número posible de expedientes en una cierta unidad de tiempo, De eficiencia: ahorro de costes, derivado de la gestión racionalizada del procedimiento, De legalidad: adecuación del mejor modo posible a la normativa, o, en su caso, planteando la modificación de dicha normativa. Ajuste de tiempos y Fortalecimiento de la gestión electrónica. Propuesta de adecuación de la normativa interna reguladora de procedimientos, acompañada de una descripción cualitativa y cuantitativa de los beneficios que aporta. Definición de procedimiento final, a través de un proceso iterativo con al menos una reunión de validación con la unidad organizativa responsable del procedimiento, con entrega de Manual o Guía de Tramitación del procedimiento con ficha descriptiva actualizada del procedimiento, flujograma final, descripción del flujo paso a paso, prototipo normalizado de solicitud, prototipo de pantallas para tareas de manipulación de datos, plantillas normalizadas de documentación de los trámites, metadatos asociados a los documentos que constituyen el expediente y al propio expediente, definición de las integraciones requeridas con otras aplicaciones, detallando: fase y tarea donde se lleva a cabo la integración, sistema de información con el que se integra, tipo de integración, datos de entrada y datos de salida, etc. En el caso de que una aplicación informática constituya el soporte de un procedimiento, definición de las adaptaciones necesarias de la aplicación, incluyendo integración con los componentes de administración electrónica disponibles en la entidad adjudicadora.
- **Fase III: Implantación y cuantificación de ahorros:** implantación de los cambios en la forma de gestionar. Cuantificar o medir los ahorros que pudieran derivarse del rediseño efectuado
- **Fase IV, Evaluación:** realizar evaluación de indicadores sobre los objetivos perseguidos, cuya obtención deberá mantenerse en el tiempo de manera indefinida, sirviendo para detectar y corregir tendencias no deseadas.

Servicio: Administración Pública electrónica


Actividades/entregables mínimos incluidos:

- Asesoramiento integral en modernización y transformación digital
- Asesoramiento integral en ciudades y territorios inteligentes
- Acompañamiento jurídico de proyectos de administración electrónica y gobierno abierto
- Consultoría relacionados con el cumplimiento normativo que implica la transformación digital
- Adecuación a la normativa sobre reutilización de la información del sector público y comunicación digital
- Adecuación a las normativas de servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico, así como otras normativas relacionadas con el comercio electrónico, etc.
- Asesoramiento en propiedad Intelectual e Industrial.
- Asesoramiento legal para proyectos informáticos.
- Gobernanza informática y libertades digitales.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Privacidad y protección de datos

Actividades/entregables mínimos incluidos:

- Adaptación al RGPDE, LOPDGDD y normativa de desarrollo
- Ejecución de tareas de apoyo y/o complementarias para la elaboración de las cláusulas legales necesarias para cumplir con el deber de información a los interesados y obtener así su consentimiento para el tratamiento de los datos.
- Ejecución de tareas de apoyo y/o complementarias para la revisión de los contratos suscritos que impliquen tratamientos de datos de carácter personal. Revisión/Redacción de cláusulas/contratos de protección de datos. Elaboración de documentos de contratos con especiales implicaciones en materia de protección de datos

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	35/45	



(outsourcing, prestaciones de servicios intragrupo, campañas publicitarias, call-centers, contratos de agencia, alquiler de bases de datos, etc.).

- Documentación de las finalidades del tratamiento, las categorías de interesados, los tipos de datos tratados y las posibles comunicaciones realizadas para confección y mantenimiento de los Registros de Actividades de Tratamiento. Elaboración de protocolos de seguridad, documentos de legitimación y políticas de seguridad. Revisión/Redacción de procedimientos.
- Evaluación de los tipos de tratamiento, naturaleza de los datos, número de interesados afectados y cantidad y variedad de tratamientos. Elaboración de las evaluaciones de impactos. Documentación de las conclusiones.
- Diseño y documentación de los procedimientos de notificación a la Agencia Española de Protección de Datos y a los interesados en eventuales violaciones de seguridad.
- Auditoría legal y de sistemas de información para la verificación de la correcta implantación de las medidas de seguridad exigidas. Diseño, documentación e implantación de las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar así su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados.
- Prestación como servicio de las tareas propias del Delegado de Protección de Datos, supervisando la adaptación a la normativa y dando cumplimiento al artículo 39 del RGPD.
- Redacción de manuales para distribuir entre el personal con indicaciones para garantizar el cumplimiento normativo.
- Diseño y documentación de los procedimientos para dar respuesta al ejercicio de los derechos de los interesados: derecho de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación de los datos.
- Sesiones informativas al personal sobre las obligaciones que les conciernen en materia de protección de datos personales y de los procedimientos implementados por la entidad para su cumplimiento. Formación y creación de comités de seguridad y protección de datos.
- Análisis de legalidad del envío de comunicaciones y las tomas de datos, redacción de cláusulas y contratos en las campañas de Marketing y páginas Web. Adaptación de los sitios web a las diferentes normativas de aplicación, generales y sectoriales.
- Asistencia legal y representación en procedimientos relacionados con la protección de datos. Defensa letrada ante la Agencia Española de Protección de Datos en procedimientos sancionadores y de tutela de derechos. Tramitación de derechos de los afectados. Recursos ante la Audiencia Nacional. Defensa ante reclamaciones, tanto en vía administrativa como en vía judicial.
- Asesoramiento y elaboración de medidas de responsabilidad proactivas para garantizar que los tratamientos realizados son conformes al RGPDE, efectivamente están implantadas y que se está en condiciones de demostrarlo (política de protección de datos desde el diseño y por defecto, protocolos de actuación ante ejercicios de derechos de los afectados, protocolos de actuación ante incidentes de seguridad, protocolos de retención y borrado de datos, protocolos de videovigilancia, protocolos de contratación de proveedores, ...).
- Asesoramiento en proyectos de transferencias internacionales de datos
- Análisis o asesoramiento sobre los riesgos que un determinado producto o servicio puede entrañar para el derecho de protección de datos de los afectados cuyos datos se tratan (EIPD)
- Asesoramiento en temas de seguridad, transferencias de datos personales, violación de la seguridad de los datos personales, códigos de conducta y certificación, entre otros. Asesoramiento jurídico en cualquiera de las cuestiones relativas a protección de datos.
- Auditorías de Protección de Datos.
- Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos.
- Implementación de Privacy by Design en proyectos tecnológicos o líneas de negocio.
- Elaboración de Códigos de Conducta.
- Preparación para la obtención de certificaciones RGPD.
- Evaluaciones de encargados del tratamiento a fin de acreditar la responsabilidad proactiva al elegir proveedor.
- Gestión de violaciones de seguridad, incluyendo la evaluación de su gravedad a efectos de determinar la necesidad de notificación a la autoridad competente y de comunicación a los afectados.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Apoyo en la dirección y planificación

- Análisis, diseño y/o asesoramiento de planes de mejora de la organización del equipo de gobierno, transparencia y buen gobierno.
- Análisis, diseño y/o asesoramiento planes de actuación sectorial.
- Elaboración de planes estratégicos
- Análisis, diseño y/o asesoramiento en la implementación de políticas públicas.
- Análisis, diseño y/o asesoramiento evaluación de servicios, programas y políticas públicas, etc
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Asesoramiento jurídico

Actividades/entregables mínimos incluidos:

- Ejecución de tareas de apoyo y/o complementarias para la evacuación de consultas, elaboración y/o revisión de informes jurídicos sobre la normativa aplicada a las Administraciones Públicas.
- Actualización periódica de novedades legales, doctrinales y Jurisprudenciales, enviando un resumen en formato; Pdf. o Word y fragmentado por contenido, de aquellas noticias, proyectos, legislación, novedades, actualizaciones, etc.
- Ejecución de tareas de apoyo y/o complementarias para la asistencia, representación y defensa en Juicios ante Juzgados y Tribunales.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	36/45





- Ejecución de tareas de apoyo y/o complementarias para la redacción de informes jurídicos sobre reclamaciones y asesoramiento en todo tipo de cuestiones, estos informes deberán emitirse en el plazo de 10 días, salvo que la legislación aplicable disponga otro inferior.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Apoyo a procesos normativos**Actividades/entregables mínimos incluidos:**

- Ejecución de tareas de apoyo y/o complementarias para la asistencia jurídica en procedimientos de elaboración de normas, incluyendo todas las actividades correspondientes: análisis previos, redacción de borradores de norma (Leyes, Decretos, Ordenanzas, Instrucciones) y sus correspondientes memorias de impacto normativo, revisiones y actualizaciones normativas.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Asistencia en procesos de contratación, subvenciones y/o otros procedimientos con alto impacto**Actividades/entregables mínimos incluidos:**

- Planes de mejora de la contratación pública
- Asesoramiento específico para la correcta aplicación de la nueva LCSP en la elaboración de pliegos administrativos
- Asesoría, formación y soporte en los procesos de contratación pública
- Asesoría, formación y soporte en los procesos de subvenciones y becas.
- Asesoría, formación y soporte en otros procedimientos con alto impacto.
- Ejecución de tareas de apoyo y/o complementarias para la elaboración de memorias justificativas y pliegos administrativos
- Ejecución de tareas de apoyo y/o complementarias para la revisión y supervisión de la documentación de contratación, de manera especial de los pliegos de cláusulas
- Ejecución de tareas de apoyo y/o complementarias para la resolución de trámites o incidencias procedimentales (alegaciones, recursos, motivaciones, subsanaciones, etc.).
- Propuesta de recomendaciones de medidas concretas favorecedoras de la integridad y transparencia
- Asesoramiento legal para la implantación de la contratación pública electrónica y sistemas de racionalización.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

MetodologíasGestión de Proyectos:

- Guía PM2, PMBOK o metodología alternativa que se indique en el documento de licitación.

Simplificación y racionalización de trámites administrativos:

- Desde el punto de vista metodológico, la simplificación de procedimientos se debe concebir como un proceso con las siguientes fases: I. Descripción del procedimiento II. Reingeniería del mismo III. Implantación de la simplificación IV. Evaluación del proceso.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Entornos tecnológicos/normativosAdministración Pública electrónica:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- El Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI): Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la Factura Electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público
- Reglamento (UE) 2016/679 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.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (Ley básica estatal).

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	37/45





<ul style="list-style-type: none">Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública.Ley 7/2015, de 1 de abril, de los municipios de Canarias.Ley 8/2015, de 1 de abril, de cabildos insulares.Cualquier otra normativa aplicable según evolución de la anterior y/o el alcance general del Lote.
Herramientas de soporte
Para los contratos basados del Cabildo de Tenerife: <ul style="list-style-type: none"><u>Gestión de tiques, tareas y proyectos:</u><ul style="list-style-type: none">Atlassian JIRA Core y JIRA SD.<u>Gestión de conocimiento:</u><ul style="list-style-type: none">Atlassian Confluence.Microsoft SharePoint/Onedrive
Canales
<ul style="list-style-type: none">Atención telefónica o mediante correo electrónico; para la resolución de dichas consultas verbales o informes escritos solicitados se establecerá un plazo máximo de 48 horas desde su formulación, ya sea telefónicamente o por correo electrónico.

3.1.4 Servicios Lote 3: Consultoría y desarrollo de proyectos de Sociedad de la Información

Servicio: Definición de proyectos
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote.
Servicio: Oficina de Gestión de Proyectos
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote.
Servicio: Apoyo técnico a licitaciones
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote.
Servicio: Soporte a aplicaciones y/o Sistemas de Información
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote.
Servicio: Planificación, coordinación y ejecución de Planes de Dinamización Digital
Actividades/entregables mínimos incluidos: <ul style="list-style-type: none">Definición y/o actualización de planes y programas operativos de actividades de dinamización en el marco de la promoción de la sociedad de la información y el conocimiento, en los distintos niveles de organización que se definan: insular, comarcal, municipal, individual, etc.Coordinación vertical/horizontal entre los distintos programas y planes definidos para los distintos niveles territoriales o agrupaciones de centros que se definan.Promoción y difusión de los planes operativos y las actividades que se desarrollen en el marco de los mismos.Redacción de informes sobre el uso del servicio, impacto de las actividadesGestión de interesados de cara a la propuesta de nuevos contenidos y propuestas de mejora del servicio.Coordinación e interlocución con los agentes definidos para la gobernanza del servicio.Propuesta, desarrollo, publicación y actualización de la cartera de servicios prestados en los centros.Definición y actualización de documentación de apoyo a la gestión del servicio y en el marco de las actividades de dinamización: políticas, procedimientos, protocolos, etc.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015)	Página	38/45	



- Prestación de servicios de apoyo a los usuarios en el uso de las plataformas o herramientas desplegadas.
- Desarrollo de actividades de apoyo a la ciudadanía en el uso de las TIC y acceso a la sociedad de la información y del conocimiento.
- Desarrollo de actividades de dinamización para el fomento de la sociedad de la información y el conocimiento.
- Definición de los requisitos necesarios para el desarrollo de las actividades previstas en los planes operativos y coordinación con los proveedores de infraestructuras o servicios necesarios.
- Búsqueda activa y coordinación con agentes externos para la incorporación de actividades o contenidos de terceros a los programas operativos.
- Gestión, apoyo al desarrollo e integración de actividades de terceros proveedores en el marco de los programas y planes operativos.
- Propuesta y desarrollo de mecanismos para la certificación o reconocimiento de competencias adquiridas en las actividades.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Gestión integral de la Red de los Espacios/Centros de Competencias Digitales

Actividades/entregables mínimos incluidos:

- Propuesta, desarrollo y actualización del marco normativo de gestión de los centros en línea con los planes de dinamización que resulten de aplicación.
- Propuesta, desarrollo, publicación y actualización de la cartera de servicios prestados en el centro.
- Análisis de demanda de servicios y uso de aquellos prestados.
- Coordinación y supervisión de los distintos servicios necesarios para la operación normal del centro: cumplimiento de horarios de apertura del centro y disponibilidad de los servicios, mantenimiento del inmueble, mantenimiento del equipamiento de tecnologías de la información desplegado, mantenimiento de sistemas de información para la gestión y operación de los centros, servicios de seguridad, servicios de limpieza, etc.
- Supervisión del cumplimiento de la normativa y obligaciones de los agentes implicados en la gestión de los centros, así como apertura y seguimiento de incidencias sobre los mecanismos de escalado que se designe.
- Coordinación de los horarios de apertura de los centros y disponibilidad de los distintos servicios, así como publicación y su actualización en los formatos y plataformas que sean acordados.
- Realizar informes del estado de los centros, así como gestionar las incidencias que surjan de la coordinación y supervisión de los distintos servicios a prestar en los centros.
- Propuestas de adecuación y/o dotación de zonas especializadas en los centros, tanto a nivel individual como a nivel insular.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Campañas de comunicación

Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote.

Metodologías

Definición de planes, programas y/o proyectos / Oficina de Gestión de Proyectos:

- Guía PM2, PMBOK o metodología alternativa que se indique en el documento de licitación.

Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información / soporte aplicaciones y/o sistemas de información:

- Para el Cabildo de Tenerife: Guía de desarrollo de aplicaciones del Cabildo de Tenerife: <http://www.tenerife.es/guiadesarrollo>.
- La gestión del proyecto deberá estar basada en metodologías ágiles (Agile y Scrum) u otra alternativa especificada en el documento de licitación del contrato basado.
- La implantación del proyecto (así como el mantenimiento evolutivo) se ejecutará a través de ciclos temporales cortos denominados Sprints. La duración de cada Sprint podrá establecerse en un rango de dos (2) semanas a dos (2) meses. Tanto la duración como el alcance de cada Sprint será acordado previamente entre la entidad adjudicadora y el adjudicatario de cada contrato basado.
- Se deberá seguir la guía y/o pautas de desarrollo de aplicaciones indicadas por la entidad adjudicadora.
- Al final de cada uno de los Sprints acordados, el adjudicatario someterá al sistema software al conjunto de pruebas pertinentes para garantizar las características de escalabilidad, flexibilidad, robustez, compatibilidad, disponibilidad, automatización, accesibilidad y usabilidad demandadas.
- Una vez completadas las tareas previas a la implantación de los servicios, el proveedor facilitará el resultado de las pruebas realizadas con carácter previo a la activación de los servicios. Una vez la entidad adjudicadora valide dichas pruebas, el servicio se considerará implantado.
- Si la entidad adjudicadora lo establece así, se deberán definir tareas, infraestructura y metodología para implantar el despliegue continuo de las aplicaciones en entornos de preproducción.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	39/45





- Se deberá facilitar la gestión de la configuración y la automatización del aprovisionamiento de los recursos necesarios para el correcto despliegue de los servicios y aplicaciones.

Entornos tecnológicos/normativos

Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información / soporte aplicaciones y/o sistemas de información

- Aplicaciones en entornos Java, Go
- Portales sobre gestor de contenidos Joomla o Wordpress
- Aplicaciones desarrolladas con lenguajes no compilados (PHP o Python)
- Entornos .NET.
- Microsoft Sharepoint.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Herramientas de soporte

Para los contratos basados del Cabildo de Tenerife:

- Gestión de tickets, tareas y proyectos:
 - Atlassian JIRA Core y JIRA SD.
- Gestión de conocimiento:
 - Atlassian Confluence.
 - Microsoft SharePoint/Onedrive.
- Cuadros de mando:
 - Microsoft PowerBI.
- Capacitación y Gestión del cambio:
 - Entorno de formación online (Moodle).

3.1.5 Servicios Lote 4: Consultoría y desarrollo de proyectos de Territorios Inteligentes

Servicio: Definición de proyectos

Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote, y añadiendo las siguientes:


- Obtención de financiación para el desarrollo de acciones claves
- Asesoramiento especializado sobre Smart Cities & Smart Territories
- Estudio preliminar de las características, necesidades y oportunidades del territorio.
- Estudio preliminar de las medidas de eficiencia en la gestión de infraestructuras públicas (alumbrado, agua, residuos, etc) determinando las áreas de actuación prioritarias
- Propuesta de actuaciones tecnológicas aplicadas a las áreas de actuación prioritarias
- Propuesta de desarrollo de un Territorio Inteligente y Sostenible incluyendo actuaciones especialmente adaptadas al territorio en los campos de economía, medioambiente, espacio urbano, servicios ciudadanos, movilidad y gobernanza.
- Apoyar en una planificación integral estratégica (Plan director/estratégico Smart City) que incluya la definición de proyectos concretos en los diferentes verticales.
- Desarrollo de Planes de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS).
- Desarrollo de planes de optimización de recogida de residuos, gestión del tráfico
- Consultoría y análisis en la definición de la estrategia Smart City para municipios.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Oficina de Gestión de Proyectos

Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote, y añadiendo las siguientes:

- Apoyo y desarrollo de iniciativas de conectividad Inteligente uniendo conectividad y acceso a contenidos de especial interés.
- Informar, coordinar e implicar a los agentes interesados con nuevas dinámicas, etc.
- Apoyo como integrador de datos, es decir, ayudar en la explotación de los datos.
- Seguimiento y control de redes de sensorización de Smart Cities.
- Soporte en el desarrollo de propuestas de proyectos de financiación pública de Smart City.
- Inventariado GIS, gestión de activos inmobiliarios, etc..
- Asistencia técnica en la adaptación de la normativa y regulación local existente a las nuevas tecnologías.
- Seguimiento y revisión de normas de estandarización, regulación y normalización encaminada a impulsar o facilitar la

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	40/45





<ul style="list-style-type: none">implantación de nuevos conceptos tecnológicos o comportamientos más sostenibles.Definición del procedimiento de seguimiento y control de la implantación y consecución de los resultados en proyectos Smart City.Definición de sistemas de calidad soportada por tecnologías TIC.La aplicación de tecnologías de Business Intelligence, Analytics, Big Data y sistemas de inteligencia.Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.
Servicio: Apoyo técnico a licitaciones
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote, y añadiendo las siguientes: <ul style="list-style-type: none">Asistencia en Compra Pública Innovadora/Participativa (CPI/CPP)Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.
Servicio: Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote, y añadiendo las siguientes: <ul style="list-style-type: none">La implantación de plataformas de ciudad, como sistemas de gestión y planificación turística integral del destino.La implantación de sistemas de gestión inteligente de servicios públicos.La implantación de aplicaciones móviles.Desarrollo e implantación de servicios de transparencia y apertura de datos en formato abierto.Desarrollo software, incluida la consultoría, análisis y diseño, así como las adaptaciones que sean necesarias.El despliegue de sensorización, beacons, tótems y otros elementos.El desarrollo de sistemas y/o aplicaciones de tecnologías de Business Intelligence, Analytics, Big Data y sistemas de inteligencia artificial.Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.
Servicio: Gestión del Cambio
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote, y añadiendo las siguientes: <ul style="list-style-type: none">Entrenamiento del personal interno siempre que dicho entrenamiento se encuentre asociado de forma inequívoca al proyecto solicitado.Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.
Servicio: Soporte aplicaciones y/o sistemas de información
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote, y añadiendo las siguientes: <ul style="list-style-type: none">Actuaciones basadas en la prestación y operación de servicios de plataforma tecnológica de ciudad en modo «SaaS» (Software as a Service).La generación de contenidos turísticos relevantes, incluyendo proyectos interactivos, de realidad virtual y de realidad aumentada.Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.
Servicio: Campañas de comunicación
Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote, y añadiendo los siguientes: <ul style="list-style-type: none">Campañas de difusión entre los ciudadanos y empresas y estudios de evaluación de las prestaciones y de la aceptación del servicio, con las consiguientes medidas correctivas durante la fase de implantación.Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Metodologías
<u>Definición de planes, programas y/o proyectos / Oficina de Gestión de Proyectos:</u> <ul style="list-style-type: none">Guía PM2 o metodología alternativa que se indique en el documento de licitación.
<u>Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información / soporte aplicaciones y/o sistemas de información:</u> <ul style="list-style-type: none">Para el Cabildo de Tenerife: Guía de desarrollo de aplicaciones del Cabildo de Tenerife:

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	41/45	



<ul style="list-style-type: none">• http://www.tenerife.es/guiadesarrollo.• La gestión del proyecto deberá estar basada en metodologías ágiles (Agile y Scrum) u otra alternativa especificada en el documento de licitación del contrato basado.• La implantación del proyecto (así como el mantenimiento evolutivo) se ejecutará a través de ciclos temporales cortos denominados Sprints. La duración de cada Sprint podrá establecerse en un rango de dos (2) semanas a dos (2) meses. Tanto la duración como el alcance de cada Sprint será acordado previamente entre la entidad adjudicadora y el adjudicatario de cada contrato basado.• Se deberá seguir la guía y/o pautas de desarrollo de aplicaciones indicadas por la entidad adjudicadora.• Al final de cada uno de los Sprints acordados, el adjudicatario someterá al sistema software al conjunto de pruebas pertinentes para garantizar las características de escalabilidad, flexibilidad, robustez, compatibilidad, disponibilidad, automatización, accesibilidad y usabilidad demandadas.• Una vez completadas las tareas previas a la implantación de los servicios, el proveedor facilitará el resultado de las pruebas realizadas con carácter previo a la activación de los servicios. Una vez la entidad adjudicadora valide dichas pruebas, el servicio se considerará implantado.• Si la entidad adjudicadora lo establece así, se deberán definir tareas, infraestructura y metodología para implantar el despliegue continuo de las aplicaciones en entornos de preproducción.• Se deberá facilitar la gestión de la configuración y la automatización del aprovisionamiento de los recursos necesarios para el correcto despliegue de los servicios y aplicaciones.
Entornos tecnológicos/normativos
<p><u>Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información / soporte aplicaciones y/o sistemas de información</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Plataformas de código abierto de soporte a servicios de territorios/ciudades inteligentes.• Inteligencia Artificial (Machine Learning y Deep Learning).• Arquitecturas Cognitivas.• Programación de chatbots y agentes virtuales.• Procesamiento masivo (Big Data).• Aplicaciones en entornos Java, Go• Aplicaciones desarrolladas con lenguajes no compilados (Python)• Aplicaciones Webs Progresivas (PWA).• Desarrollo de App híbridas.• Plataformas de Business Intelligence.• Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote. <p>Conocimiento y cumplimiento de la normativa aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none">• Norma UNE 178104:2017 para plataformas de ciudades inteligentes.• Norma UNE 37120:2015 para los indicadores de los servicios urbanos y la calidad de vida.• Norma UNE 178301:2015 para Open Data en Ciudades Inteligentes.• Norma UNE 178501:2016 para Destinos Turísticos Inteligentes.• Otras que sean de aplicación al alcance previsto en el lote.
Herramientas de soporte
<p>Para los contratos basados del Cabildo de Tenerife:</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Gestión de tiques, tareas y proyectos:</u><ul style="list-style-type: none">◦ Atlassian JIRA Core y JIRA SD.• <u>Gestión de conocimiento:</u><ul style="list-style-type: none">◦ Atlassian Confluence.◦ Microsoft SharePoint/Onedrive.• <u>Cuadros de mando:</u><ul style="list-style-type: none">◦ Microsoft PowerBI.• <u>Gestión del cambio:</u><ul style="list-style-type: none">◦ Entorno de formación online (Moodle).

3.1.6 Servicios Lote 5: Consultoría y desarrollo de proyectos de Ciberseguridad

Servicio: Prevención de la ciberseguridad
Actividades/entregables mínimos incluidos: <ul style="list-style-type: none">• Prevención de incidentes de ciberseguridad• Análisis de amenazas actuales de seguridad.• Análisis de Impacto de amenazas actuales de seguridad.• Notificación de amenazas actuales de seguridad.• Coordinación de respuestas ante amenazas de seguridad actuales.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	42/45	



- Evaluación de vulnerabilidades.
- Análisis de vulnerabilidades automatizado
- Apoyo a remediación de vulnerabilidades.
- Seguimiento de vulnerabilidades.
- Capacitación en seguridad
- Pruebas de seguridad de Caja Gris
- Pruebas de seguridad de Caja Negra
- Análisis de seguridad de código
- Pruebas de seguridad de Caja Blanca
- Realización de auditorías de seguridad web.
- Vigilancia digital
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Protección de la ciberseguridad

Actividades/entregables mínimos incluidos:

- Apoyo a la gestión de protección contra Malware y Ransomware.
- Apoyo a la gestión de sistema de EDR/EPR
- Apoyo a la gestión de protección Perimetral.
- Apoyo a la gestión de correo seguro.
- Apoyo a la gestión de acceso remoto seguro.
- Apoyo a la gestión de otros productos de seguridad.
- Apoyo a la gestión de la navegación limpia
- Monitorización de eventos de seguridad
- Revisión y mejora de la configuración y rendimiento de las soluciones de seguridad.
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Detección en la ciberseguridad

Actividades/entregables mínimos incluidos:

- Análisis de eventos de seguridad para identificar amenazas y conductas sospechosas.
- Apoyo a la recopilación de eventos de seguridad.
- Apoyo a la creación de alarmas frente a incidentes de seguridad.
- Apoyo a la gestión de la búsqueda proactiva de amenazas
- Apoyo a la gestión de la detección de fuga de información
- Apoyo a la gestión de los servicios de alerta temprana (SAT)
- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Servicio: Respuesta a incidentes en ciberseguridad

Actividades/entregables mínimos incluidos:

- Gestión y respuesta de incidentes de seguridad
- Identificación y clasificación de incidentes de seguridad.
- Apoyo a la respuesta de incidentes de seguridad.
- Seguimiento de incidentes de seguridad.
- Apoyo a la elaboración de informes tras incidentes de seguridad.
- Soporte a la gestión de cibercrisis
- Análisis y respuesta a incidentes de seguridad (N2 y N3)
- Soporte a la gestión de crisis
- Análisis forense
- Laboratorio de análisis de malware
- Copia y descifrado de tráfico de Internet


Servicio: Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información

Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote. Este servicio se limitará al apoyo en la implantación de las herramientas y plataformas de seguridad ya licenciadas por la entidad adjudicadora.

Servicio: Gestión del Cambio

Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia,

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic		Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	43/45





metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote (implantación y uso de herramientas de ciberseguridad y adaptación a normativas y/o requisitos de normativas sobre la seguridad de la información).

Servicio: Soporte aplicaciones y/o sistemas de información

Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios comunes, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote. Este servicio se limitará al apoyo en el soporte de herramientas y plataformas de seguridad ya licenciadas por la entidad adjudicadora.

Servicio: Gestión y fomento de la seguridad y confianza digital

Tendrá las mismas características generales indicadas en el apartado de servicios del lote I, aplicadas a la materia, metodologías, entornos tecnológicos y herramientas del presente lote, y añadiendo los siguientes:

- Apoyo a la implantación de un Centro de Operaciones de Ciberseguridad (SOC).
- Apoyo para la gestión y mejora de la postura de seguridad de la organización.
- Diseñar e implementar cuadros de mando específicos del ámbito de la Seguridad de la Información, realizar los correspondientes análisis de datos e indicadores y redactar los informes que se deriven de estos estudios.
- Creación de informes de seguimiento de estado de ciberseguridad.
- Apoyo en la información de estado de seguridad.
- Apoyo en la comunicación de información de seguridad al CCN.
- Asesoramiento especializado en ciberseguridad.
- Asesoramiento legal.
- Información sobre herramientas de ciberseguridad del CCN.
- Apoyo en la selección de herramientas de seguridad.
- Apoyo en el uso de las Guías STIC.
- Apoyo en la gestión de la Sonda SAT
- Respuesta a otras consultas sobre ciberseguridad.
- Pre-auditorías de conformidad con normativas de seguridad de la información.

Metodologías

Definición de planes, programas y/o proyectos / Oficina de Gestión de Proyectos:

- Guía PM2, PMBOK o metodología alternativa que se indique en el documento de licitación.

Desarrollo y/o implantación de herramientas de seguridad:

- Para todo lo relacionado con el análisis y/o implantación del ENS aplicará lo indicado en la guía CCN-STIC 883 Guía de implantación del ENS para las entidades locales (y otras recomendadas o de obligada aplicación).
- Para el Cabildo de Tenerife: Guía de desarrollo de aplicaciones del Cabildo de Tenerife: <http://www.tenerife.es/guadesarrollo>.
- La gestión del proyecto deberá estar basada en metodologías ágiles (Agile y Scrum) u otra alternativa especificada en el documento de licitación del contrato basado.
- La implantación del proyecto (así como el mantenimiento evolutivo) se ejecutará a través de ciclos temporales cortos denominados Sprints. La duración de cada Sprint podrá establecerse en un rango de dos (2) semanas a dos (2) meses. Tanto la duración como el alcance de cada Sprint será acordado previamente entre la entidad adjudicadora y el adjudicatario de cada contrato basado.
- Se deberá seguir la guía y/o pautas de desarrollo de aplicaciones indicadas por la entidad adjudicadora.
- Al final de cada uno de los Sprints acordados, el adjudicatario someterá al sistema software al conjunto de pruebas pertinentes para garantizar las características de escalabilidad, flexibilidad, robustez, compatibilidad, disponibilidad, automatización, accesibilidad y usabilidad demandadas.
- Una vez completadas las tareas previas a la implantación de los servicios, el proveedor facilitará el resultado de las pruebas realizadas con carácter previo a la activación de los servicios. Una vez la entidad adjudicadora valide dichas pruebas, el servicio se considerará implantado.
- Si la entidad adjudicadora lo establece así, se deberán definir tareas, infraestructura y metodología para implantar el despliegue continuo de las aplicaciones en entornos de preproducción.
- Se deberá facilitar la gestión de la configuración y la automatización del aprovisionamiento de los recursos necesarios para el correcto despliegue de los servicios y aplicaciones.

Entornos tecnológicos/normativos

Desarrollo y/o implantación de aplicaciones y/o sistemas de información / soporte aplicaciones y/o sistemas de información

- Herramientas y plataformas de seguridad comerciales licenciadas y con soporte de fabricante gestionado por cada entidad adjudicadora.

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	44/45





- Otras/os que sean necesarias/os para responder al alcance general definido para el Lote.

Conocimiento y cumplimiento de la normativa aplicable:

- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- 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).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), que deroga la anterior Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y posterior reglamento de desarrollo mediante Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
- Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.
- Resolución de 7 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Informe del Estado de la Seguridad.
- Resolución de 27 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Auditoría de la Seguridad de los Sistemas de Información.
- Resolución de 13 de abril de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Notificación de Incidentes de Seguridad.
- Guías CCN-STIC.
- Otras que sean de aplicación al alcance previsto en el lote.


Herramientas de soporte

Herramientas y plataformas de seguridad:

- Herramientas de monitorización: para identificar eventos y alertas que requieren de atención.
- Herramientas de administración de equipos de seguridad: administración centralizada de cortafuegos (firewall), proxys, pasarelas, antispam, etc. Pueden estar a cualquier nivel de SOC,s, deseable al más bajo posible.
- Antivirus (EPP) o Endpoint Detection and Response (EDR) y herramienta anti-ransomware del CCN-CERT (microCLAUDIA).
- Sistema de detección de intrusiones (Intrusion Detection system-IDS) y Sistemas de Prevención de Intrusiones (Intrusion Prevention System-IPS).
- Sistema de gestión de eventos e información de seguridad (SIEM Security Information Event Management).
- Sistemas para la detección de amenazas persistentes avanzadas (APT Advanced Persistent Thread).
- Herramientas de auditoría: para analizar las vulnerabilidades de los equipos y sistemas y ser consciente de la superficie de exposición. Ante cualquier nueva amenaza se puede saber qué sistemas y servicios se pueden ver afectados.
- Herramienta propia de gestión del SOC: herramienta de ticketing para las incidencias de los sistemas de seguridad.
- Herramientas para la comunicación de Incidentes de Seguridad. LUCIA para la comunicación y escalado de incidentes de ciberseguridad. Se empleará a todos los niveles.
- Herramientas de Ciberinteligencia y análisis de amenazas, como REYES
- Herramientas específicas de participación en la Red Nacional de SOCs.

Para los contratos basados del Cabildo de Tenerife, además:

- Gestión de tiques, tareas y proyectos:
 - Atlassian JIRA Core y JIRA SD.
- Gestión de conocimiento:
 - Atlassian Confluence.
 - Microsoft SharePoint/Onedrive.
- Cuadros de mando:
 - Microsoft PowerBI.
- Gestión del cambio:
 - Entorno de formación online (Moodle).

Código Seguro De Verificación	4j+vFPQMDXYg+LyxH5omWQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Planificación y Estrategias Tic	Firmado	06/02/2024 15:39:24	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/4j%2BvFPQMDXYg%2BLyxH5omWQ%3D%3D			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	45/45	