


**CONTRATACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN Y EL SUMINISTRO EN REGIMEN DE ALQUILER DE UNA PLATAFORMA INTEGRAL DE PUESTO DE TRABAJO EN LA CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**



<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4silrWgJ5NMijJLsjzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMijJLsjzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMijJLsjzQ==</a>			


## ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
1.1 Situación actual .....	4
2. SUMINISTRO EN REGIMEN DE ALQUILER .....	6
3. SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN.....	8
3.1 Fases de la implantación.....	8
3.1.1 Fase I: análisis previo .....	8
3.1.1.1 Parametrización, configuración y puesta en funcionamiento de los diferentes módulos y funcionalidades de Microsoft 365 .....	9
3.1.1.2 Configuración e implantación de la solución de backup y retención de la información propuesta.....	9
3.1.1.3 Configuración e implantación de las medidas necesarias y las funcionalidades incluidas dentro de los planes de licenciamiento definidos para garantizar la seguridad de la información .....	10
3.1.1.4 Integración y sincronización de directorios.....	11
3.1.1.5 Migración de la información contenida en carpetas de red.....	12
3.1.1.6 Migración del sistema de correo.....	13
3.1.1.7 Migración de la Intranet corporativa .....	13
3.1.1.8 Definición del plan de comunicación .....	15
3.1.1.9 Definición del plan de formación y acompañamiento.....	15
3.1.2 Fase II: instalación, puesta en producción e implantación, excluida la migración de la Intranet corporativa.....	15
3.1.3 Fase III: instalación, puesta en producción e implantación de la nueva Intranet corporativa .....	15
3.1.4 Fase IV: formación y acompañamiento. Gestión del cambio. ....	16
3.2 Recursos humanos .....	17
4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.....	18
4.1 Horario del servicio .....	18
4.2 Tratamiento de datos personales en la nube .....	18
4.2.1 Localización de los datos .....	18
4.2.2 Medidas de seguridad y garantía de cumplimiento.....	18
4.2.3 Recuperación y destrucción de datos personales.....	19
4.3 Finalización del contrato.....	19
4.4 Medios técnicos y materiales .....	19

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			



4.5	Situación como consecuencia de la propagación del virus COVID-19 .....	19
4.6	Herramientas a emplear .....	20
4.7	Documentación .....	20
5.	MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN .....	21
5.1	Control y seguimiento del servicio .....	21
5.1.1	Informes del servicio .....	21
5.1.2	Foros de gestión y dirección .....	22
6.	CONDICIONES GENERALES .....	23
6.1	Confidencialidad de la información .....	23
6.2	Seguridad .....	23
6.3	Propiedad intelectual del resultado de los trabajos .....	24
7.	ANEXO I: REQUISITOS FUNCIONALES INTRANET CORPORATIVA .....	25
7.1	Metadatos corporativos .....	25
7.2	Contenidos .....	25
7.3	Gestión documental .....	26
7.4	Formularios y encuestas .....	26
7.5	Reserva de salas .....	26
7.6	Espacios de comunicación .....	26
7.7	Espacios de colaboración .....	27
7.8	Directorio .....	27
7.9	Buscador .....	27
7.10	Página de Inicio .....	27
7.11	Acceso a otras aplicaciones .....	28
7.12	Espacio privado del empleado .....	28
7.13	Segmentación .....	28
7.14	Generación de dashboards .....	28
7.15	Notificaciones y alertas .....	28
7.16	Customización .....	29
7.17	Experiencia de usuario .....	29
7.18	Gestión de usuarios y permisos .....	29

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación lo constituyen la implantación y el suministro en régimen de alquiler de una plataforma integral de puesto de trabajo digital, que permita a la Cámara de Cuentas de Andalucía (en adelante, CCA) adaptarse a los nuevos entornos de trabajo que exigen cada vez más conectividad y el acceso a todos los recursos de información desde cualquier lugar y mediante cualquier dispositivo. Además, este proyecto permitirá actualizar y homogeneizar la actual infraestructura tecnológica de la Organización para disponer de un entorno integrado de mensajería, comunicación, colaboración, correo electrónico y suite ofimática.

El objetivo del puesto de trabajo digital no es otro que promover la agilidad y eficiencia a través de un ambiente más digitalizado, mejorando tanto la productividad, como la satisfacción del propio empleado, aumentando así su compromiso e impulsando los resultados de la actividad de la CCA. En realidad, lo que logra este espacio, que viene marcado fundamentalmente por el uso de la tecnología, es una mayor autonomía del empleado, que podrá incluso teletrabajar desde cualquier lugar con acceso a Internet, un aprendizaje continuo y una colaboración más efectiva y eficiente, tres cuestiones que beneficiarán a la buena marcha del funcionamiento de la CCA y ayudan a su transformación digital.

Tras analizar diferentes alternativas del mercado, y las necesidades de la Organización, la CCA apuesta por la solución de pago por uso Microsoft 365, de la empresa Microsoft, desarrolladora y propietaria intelectual del producto seleccionado y prestadora de servicios en la nube.

Las características técnicas y funcionales de los productos y servicios descritos en el presente pliego tienen carácter de mínimas.

### 1.1 Situación actual


A continuación, se describirá la situación actual de los sistemas y tecnologías de la CCA que están relacionados con la implantación de este proyecto.

- Sistema de dominio basado en Directorio Activo instalado sobre servidores Windows Server 2016. Asociado a este dominio:
  - Sistema de actualizaciones de productos Microsoft Windows Server Update Services (WSUS); no se cuenta con un sistema de despliegue automatizado de software (como System Center Configuration Manager de Microsoft o similar).
  - Servidor de ficheros corporativo bajo Windows Server, con la siguiente distribución de carpetas y espacios:
    - Carpetas compartidas: 3 TB.
    - Carpetas personales: 1 TB.
- Licencias Microsoft Office 2016 Estándar Edition.
- Equipos de puesto de trabajo con Windows 10; 120 usuarios finales.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			



- Planta de telefonía móvil: teléfonos con sistemas operativos Android e IOS de última generación.
- Intranet desarrollada en tecnología ASP, soportada en un servidor Windows Server 2008. Espacio ocupado: 50 GB.
- Sistema de correo electrónico CommuniGate Pro, junto con un sistema antispam Fortimail, y con la siguiente configuración y distribución de cuentas:
  - Tamaño por defecto de cuenta: 1 GB. Espacio total del sistema/espacio ocupado: 295 GB/86 GB.
  - La mayor parte de los usuarios usan correo web (70%); el resto, Microsoft Outlook (30%).
  - Distribución de cuentas:
    - Cuentas de servicio CommuniGate: 8
    - Cuentas de servicio de aplicaciones y productos: 6
    - Cuentas representantes sindicales: 4
    - Cuentas de reenvío masivo de correo: 24
    - Cuentas específicas de trabajo temporal: 5
    - Cuentas para entornos de prueba: 5
    - Cuentas para uso de becarios: 12
    - Cuentas nominales de usuarios de la Cámara de Cuentas: 128
  - Listas de distribución: 9.
  - Otros elementos de correo: existen 7 alias de correo empleados para diversas funciones.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4silrWgJ5NMijJLsjzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	5/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMijJLsjzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMijJLsjzQ==</a>			

## 2. SUMINISTRO EN REGIMEN DE ALQUILER

La CCA requiere la suscripción inicial de las siguientes licencias del servicio Microsoft 365:

TIPO USUARIO	TIPOLOGÍA DE LICENCIAS/PLAN	NÚMERO
AVANZADO	Microsoft 365 Empresa Premium	130
BÁSICO	Microsoft 365 Empresa Básico	40
	Advanced Threat Protection Nivel-1	40

El servicio Microsoft 365 se ofrecerá en una modalidad pago por uso, y se prestará en formato servicio a través de Internet (SaaS - Software as a Service), sin que sea necesario que la CCA realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas. Aunque los volúmenes son estimados y podrán variar de forma anual, el número licencias contratado no sufrirá apenas variaciones, dada la estabilidad de los puestos de trabajo de la Organización. A tal respecto, la CCA se compromete a no reducir el número de licencias en uso en más de un 5% anual.

Además, la propuesta realizada debe ser tal que permita albergar toda la información actualmente existente en las distintas carpetas de red compartidas (3 TB), más un mínimo de un 5% adicional anual partir del segundo año de contrato.

Las características y prestaciones para cada tipología de licencia se corresponderán con las publicadas por Microsoft en cada momento (ANS's, seguridad, disponibilidad, funcionalidades, etc.).

Adicionalmente, respecto de las prestaciones ofrecidas por Microsoft dentro su catálogo de servicios para los productos seleccionados, se requieren:

- Servicios de backup y retención de la información

En línea con el especificado por el ENS y por el RDLOPD, la persona adjudicataria deberá dotar a la solución de un sistema de backup y de procedimientos de copias de respaldo que garantice la restauración de la información contenida en la plataforma Microsoft 365. Este sistema deberá poder resguardar y restaurar cualquier tipo de información que haya existido en la plataforma contratada durante, al menos, 3 años, y tendrá al menos las siguientes características:

- Solución SaaS sin agentes instalados, que permita el backup sin necesidad de instalación de infraestructura adicional.
- Capacidad de copia de seguridad del dato de los siguientes servicios: Teams, SharePoint Online, Exchange Online, y OneDrive Empresarial.
- Capacidad de recuperación de archivos granular, que permita la restauración a nivel de emails, calendarios, listas, ficheros y librerías, recuperando el nivel de permisos original de los mismos y propietario.
- Recuperación de datos sencilla y con poca carga administrativa, simplificando

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMijJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	6/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMijJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMijJLs jzQ==</a>			

así el proceso de restauración y la resolución de incidencias derivadas de la pérdida de datos.

- Localización de archivos basada en atributos de fichero.
- Debido a la confidencial de la información, debe contar al menos con las siguientes características de seguridad:
  - Control de acceso basado en roles a la aplicación.
  - Uso de control de autenticación multi-factor.
  - Logs detallados de uso para soportar procesos de auditoría.
- Capacidad de seleccionar la región de almacenamiento del dato salvado, para cumplir con las normativas necesarias en cuanto a la legislación vigente.

- Servicio de soporte de nivel 2 en el uso de la plataforma contratada

Se requiere, durante la duración del contrato, un soporte técnico especializado de nivel 2 sobre el conjunto de los servicios contratados. En ningún caso, los usuarios finales de los servicios contratados contactarán directamente con la persona adjudicataria, a la que solo recurrirá el Servicio de Informática de la CCA una vez haya ejercido un primer nivel de soporte (soporte nivel 1).

A tal efecto, se requiere una bolsa mínima de 100 horas de servicio anuales para la ejecución de este servicio, cuyo coste estará repercutido dentro de la cuota anual del conjunto de servicios contratados.

Podrán existir dos tipologías distintas de solicitudes de servicio:

- Incidencias, consultas o peticiones, que serán priorizadas según su gravedad, repercusión o alcance, y que tendrán los siguientes tiempos de respuesta máximos:
  - Prioridad alta: 3 horas.
  - Prioridad media: 24 horas.
  - Prioridad baja: 48 horas.

Una vez solucionada la solicitud realizada, se imputarán las horas efectivas invertidas para su resolución.

- Trabajos planificados: la persona adjudicataria estudiará la solicitud de trabajo planificado y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para su ejecución, indicando las horas de servicio necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición. La CCA analizará estos datos y, si los considera adecuados, dará su conformidad y las instrucciones necesarias llevar a cabo la solicitud de trabajo en cuestión.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	7/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

### 3. **SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN**

#### 3.1 **Fases de la implantación**

##### 3.1.1 Fase I: análisis previo

La persona adjudicataria deberá mantener reuniones de lanzamiento y, a través de las cuales se realice la presentación del proyecto, se analice la situación actual de la CCA en cuanto al uso del puesto de trabajo, y se identifiquen los interlocutores y grupos de trabajo cuya implicación pueda ser necesaria para asegurar el éxito del proyecto.

Una vez finalizada esta ronda de reuniones, la persona adjudicataria presentará el plan de implantación del proyecto, personalizado al entorno tecnológico y contexto funcional, normativo y organizacional de la CCA, que deberá determinar las actuaciones a llevar a cabo para su puesta en marcha, delimitando cada una de ellas en su alcance y duración, así como la asignación de los recursos necesarios.

El plan de implantación ha de estar orientado a facilitar los procesos de gestión del cambio y de adopción de las nuevas herramientas a implantar, parametrizándolas según los casos de uso y perfiles definidos, asegurando así el uso masivo de la nueva plataforma por parte de los distintos perfiles profesionales de la CCA, y su correcta interacción con el resto de sistemas de información de la Organización.

En particular, deberá hacer especial hincapié en la organización de la información, la migración y/o carga inicial de datos y la formación y acompañamiento de los usuarios finales en el uso de las distintas herramientas. Además, se establecerán todos aquellos aspectos a tener en cuenta a fin de minimizar los posibles riesgos y problemas que puedan surgir durante la implantación del proyecto, con objeto de asegurar el éxito del mismo.

El plan deberá incluir, como mínimo, como llevar a cabo las siguientes actuaciones y tareas:

- Parametrización, configuración y puesta en funcionamiento de los diferentes módulos y funcionalidades de Microsoft 365.
- Configuración e implantación de la solución de backup y retención de la información propuesta.
- Configuración e implantación de las medidas necesarias y las funcionalidades incluidas dentro de los planes de licenciamiento definidos para garantizar la seguridad de la información.
- Integración y sincronización de directorios: AD local – directorio Microsoft 365.
- Migración de la información contenida en las actuales carpetas de red.
- Migración del actual sistema de correo de la CCA, lo cual incluirá cuentas de correo, listas de distribución, cuentas genéricas, etc.; quedará excluido de la migración el actual sistema antisпам.
- Migración de la actual Intranet corporativa a SharePoint online.
- Definición detallada del plan de comunicación.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	8/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			



- Definición detallada del plan de formación y acompañamiento.

Este plan de implantación deberá ser aprobado por el Comité de Seguimiento y Dirección del contrato.

A continuación, se aportan más detalles de estas actuaciones, de cara a su mejor definición por parte de las personas licitadoras.

### 3.1.1.1 Parametrización, configuración y puesta en funcionamiento de los diferentes módulos y funcionalidades de Microsoft 365

Dar el salto a herramientas de productividad y colaboración con Microsoft 365 cuando se viene de un entorno de colaboración más tradicional, es un proceso de transformación que conviene abarcar de un modo ordenado, dado que el catálogo de aplicaciones y servicios de Microsoft 365 es bastante amplio y un despliegue completo podría desembocar en una infrutilización de los recursos e, incluso, en un rechazo por parte de los usuarios finales.

Además, para una correcta implantación y adopción de Microsoft 365, será necesario la identificación y definición de los distintos casos de uso (o escenarios empresariales) más representativos, como paso previo para garantizar que la CCA obtiene el máximo valor a la inversión realizada y facilitar el proceso de adopción y gestión del cambio.

Por tanto, se deberá proponer una configuración, implantación y adopción progresiva de las herramientas y funcionalidades de la suite, personalizada al entorno de trabajo de la CCA. Dentro de este apartado, se deberá también abordar la definición de la estrategia de despliegue de Microsoft 365 en los puestos cliente, que deberá ser desatendida.

#### 3.1.1.1.1 Gestión del ciclo de vida de los dispositivos

El plan de licenciamiento seleccionado incluye Microsoft Intune, que permite gestionar los dispositivos con Windows 10 y los dispositivos móviles de la CCA desde una única consola centralizada de administración. A tal respecto, la persona adjudicataria será responsable de la configuración e implantación de la herramienta y sus características:

- Gestión completa del ciclo de vida del dispositivo, desde el enrolado en la organización, hasta su retirada y eliminación.
- Bastionado de seguridad de los dispositivos móviles.
- Despliegue de políticas de seguridad a móviles.
- Despliegue de equipos desde la nube con Autopilot.
- Despliegue de aplicaciones; gestión de Bitlocker.
- Control remoto de los equipos.

### 3.1.1.2 Configuración e implantación de la solución de backup y retención de la información propuesta

Será necesario plantear la configuración y puesta en producción de la solución de backup propuesta, así como de todas las prestaciones de retención de la información incluidas

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	9/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

en el modelo de licenciamiento seleccionado. Respecto este último punto, como mínimo, se deberán abordar:

- Almacenamiento en la nube y las directivas de conservación a largo plazo para asegurar que nunca se pierde un correo electrónico con Archivado de Exchange Online.
- Backups SharePoint online.

Además, la persona adjudicataria deberá documentar y acordar con la CCA, los siguientes puntos:

- Alcance de los respaldos.
- Política de copias de seguridad.
- Medidas de cifrado de información en respaldo.
- Procedimiento de solicitud de restauraciones de respaldo.
- Realización de pruebas de restauración.
- Traslado de copias de seguridad.

Se debe describir cuál es el plan de recuperación ante una contingencia existente grave y su tiempo objetivo de recuperación (RTO), así como las medidas para evitar la divulgación, modificación, retirada o destrucción de activos no autorizada y los procedimientos operativos adecuados para protegerlos.

### 3.1.1.3 Configuración e implantación de las medidas necesarias y las funcionalidades incluidas dentro de los planes de licenciamiento definidos para garantizar la seguridad de la información

Será necesario plantear la configuración y puesta en producción de todas las prestaciones de seguridad incluidas en el modelo de licenciamiento seleccionado, con objeto de garantizar una correcta seguridad de la información contenida en la plataforma. En concreto, se deberán abordar:

- Configuración de Exchange Online Protection: software malintencionado y correo no deseado.
- Directivas de contraseñas. Gestión y reseteo de la contraseña para usuarios.
- Grupos de acceso y permisos especializados.
- Controles de seguridad y privacidad.
- Configuración de la protección contra amenazas avanzada de Office 365:
  - Datos adjuntos y ficheros seguros en los sitios de grupo y las bibliotecas de documentos, protegiendo contra malware y virus desconocidos y proporcionando protección de día cero.
  - Protección frente a direcciones URL malintencionadas en un mensaje o en un documento de Office.
  - Aplicación de directivas contra phishing y SPAM avanzadas.
  - Detección en tiempo real de amenazas.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	10/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

- Prestaciones Data Loss Protection e Information Rights Management.
- Eliminación de forma remota los datos de la empresa de dispositivos robados o perdidos con borrado selectivo de Intune.

En lo referente a la configuración recomendada para los servicios, se recomienda tener presente lo indicado en las guías del Esquema Nacional de Seguridad (nivel medio, al que pertenece la CCA), y que se recogen en:

- La guía CCN-STIC-885A Guía de configuración segura para Office 365.
- La guía CCN-STIC-885B Guía de configuración segura para SharePoint Online
- La guía CCN-STIC-885C Guía de configuración segura para Exchange Online.
- La guía CCN-STIC-885D Guía de configuración segura para Microsoft Teams.
- La guía CCN-STIC-823 Utilización de servicios en la nube.

#### 3.1.1.4 Integración y sincronización de directorios

La integración de directorios locales (AD local) con Azure AD hace que los usuarios sean más productivos proporcionando una identidad común para tener acceso a los recursos de nube y locales.

El proyecto de integración de AD local con AD de Azure se realizará en tres etapas:

- Etapa 1: se llevarán a cabo todos los análisis y test necesarios en el actual AD local existente para buscar “incompatibilidades” con la integración con AD Azure.
- Etapa 2: se solventarán de manera progresiva y lo más transparente para los usuarios todas aquellas incompatibilidades detectadas en la etapa 1 para una exitosa integración de AD local con AD Azure.
- Etapa 3: integración del AD local con AD Azure a través de la implantación de Azure AD Connect.

Las funcionalidades mínimas a implementar en el entorno de identidad híbrida correspondientes a la versión de Azure AD incluida con el licenciamiento Microsoft 365 Empresa Premium son:

- Inicio de sesión único (SSO) haciendo que la sensación de SSO para el usuario sea la mejor posible; para ello se usarán las distintas funcionalidades disponibles (autenticación de paso a través, SSO de conexión directa, ...).
- Sincronización de Azure AD Connect (para ampliar los directorios locales a Azure AD).
- Unión a Azure AD: SSO de escritorio y recuperación de BitLocker de administrador haciendo uso de las herramientas disponible en el momento de la implantación.
- Protección con contraseña (contraseña prohibida global).
- Multifactor de autenticación.
- Informes de uso y seguridad.
- Personalización de marca de la compañía en todos los portales en los que sea posible (página de inicio y cierre de sesión, panel de acceso, ...).

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	11/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

- Escritura diferida de dispositivo para la sincronización bidireccional de objetos de dispositivo entre los directorios locales y Azure.
- Habilitar las funcionalidades de Intune incluidas e implementar la integración entre Intune y Azure AD.
- Restablecimiento y cambio de contraseñas de autoservicio para usuarios en la nube.

Si en el momento de la implantación, algunas de las funcionalidades mínimas anteriormente exigidas fuesen ampliadas con nuevas características o se incorporaran nuevas prestaciones al modelo de licenciamiento Microsoft 365 Empresa Premium, también deberían tenerse en cuenta en el plan de implantación; concretamente:

- Protección con contraseña para Windows Server Active Directory (contraseña prohibida global y personalizada).
- Restablecimiento, cambio o desbloqueo de contraseñas de autoservicio con escritura diferida local.
- Unión a Azure AD: personalización de directivas de administración locales e inscripción automática de MDM.
- Unión a Azure AD: recuperación de BitLocker de autoservicio, Enterprise State Roaming.
- Proxy de aplicación.
- Connect Health.
- Acceso condicional basado en el grupo, la ubicación y el estado del dispositivo.
- Integración con Azure Information Protection.
- Acceso limitado en SharePoint.
- Autenticación multifactor con acceso condicional.

### 3.1.1.5 Migración de la información contenida en carpetas de red

El proyecto de migración de la información contenida en las carpetas de red actuales se llevará a cabo en dos vertientes diferenciadas, aprovechando las capacidades que Microsoft 365:

- Migración de los datos de usuario a carpetas en OneDrive Para empresas.
- Migración de los datos de equipos de proyecto de auditoría y departamentales a espacios de SharePoint online.

Además, se deberá llevar a cabo un estudio estado de almacenamiento y gobierno del dato actual, previo al inicio de los trabajos de migración, con objeto de optimizar el proceso de migración: analizar si se migran todos los datos o solo los más actuales a partir de un plazo temporal (por ejemplo, 3 años), análisis de nombres largos y/o caracteres especiales como ñ y acentos, etc.

La migración de datos deberá realizarse gradualmente, a medida que los equipos de trabajo y departamentos entran en las nuevas herramientas de Microsoft 365, y según se hayan planificado el resto de actividades del proyecto.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	12/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

### 3.1.1.6 Migración del sistema de correo

La migración del sistema de correo deberá ser transparente para el usuario final del servicio, y contemplar al menos las siguientes tareas:

- Análisis de cuentas de correo en términos de buzones compartidos, alias de correo y cuentas de servicio no utilizadas para determinar el número exacto de buzones a migrar.
- Análisis de la antigüedad de correo que actualmente no se utiliza para determinar el límite de la migración masiva de correo.
- Elaboración y distribución de materiales de migración (guías) y sesiones formativas a los usuarios sobre la nueva plataforma de correo.
- Migración del sistema de correo, en función de los análisis realizados.
- Cambio del servicio de correo desde CommuniGate a Exchange Online en Microsoft 365.

Con respecto a la posibilidad de utilizar herramientas de terceros para realizar la migración, estas herramientas deben de tener al menos las siguientes características:

- Plataforma SaaS en la nube que no requiera instalación de componentes en la infraestructura de la CCA.
- Migración automatizada de los contenidos de los buzones de correo.
- Capacidad para realizar migraciones en distintas etapas.
- Capacidad de dar soporte a distintos escenarios de migración: de una sola tacada, en etapas, hacer pre cargas en el servicio de correo de destino antes de la migración, etc.

En todo caso, se requerirá la migración de la agenda de contactos (no así la de agenda de calendario).

### 3.1.1.7 Migración de la Intranet corporativa

Se deberá abordar el diseño e implantación de una nueva Intranet corporativa basada en SharePoint online, incluido dentro de la plataforma Microsoft 365 contratada. El objetivo principal es la creación de nuevo espacio digital de trabajo que impulse la cultura colaborativa de la organización y facilite alcanzar los objetivos, trabajando en equipo y compartiendo conocimiento. Un espacio digital de trabajo que concentre contenido, personas, colaboración y servicios, donde las personas se posicionan en el centro de todo.

Dentro de este proyecto, será necesario llevar a cabo la migración y consolidación de los contenidos de la actual Intranet corporativa de la CCA al nuevo portal SharePoint online. En este sentido, no se tendrá que migrar ningún tipo de procedimiento o workflow de trabajo administrativo, sino todos aquellos contenidos estáticos existentes en la actualidad. No obstante, la CCA entiende este proyecto no como una migración de la plataforma actual, sino como una reingeniería integral del espacio de trabajo de la Organización.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	13/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

Se deberá migrar, específicamente, la funcionalidad mediante la cual se publican en la actual Intranet los cursos de formación que se ofrecen a la Organización, así como los admitidos y aprobados de los mismos. Esta aplicación no tiene una lógica específica de gestión desarrollada; se trata de un sistema de publicación con tipos de contenidos ad-hoc para la temática en cuestión.

Así, será necesario potenciar la colaboración y el cambio en la cultura de trabajo (cultura digital): convertir la Intranet en un espacio digital de trabajo y no “un aplicativo más”, fomentando el trabajo colaborativo y la cooperación, transformando la información y el conocimiento individual en colectivo, y transmitiendo no sólo el conocimiento explícito, sino también el tácito (know how). Para ello, será necesario cumplir con los requisitos definidos en el Anexo I.

En cuanto al nuevo SharePoint online, se requiere maximizar sus posibilidades técnicas y funcionales: búsqueda inteligente, sistema de gobierno de contenido (taxonomía global, palabras clave), equipos, planificación de proyectos, gestión documental, etc.

Por tanto, las distintas personas licitadoras deberán comprometerse a:

- Definir e implantar los procesos y recomendaciones necesarios para transformar la solución actual de Intranet corporativa.
- Analizar cada componente y tipo de contenido actuales y definir las necesidades de migración concretas acorde a los patrones y buenas prácticas de implementación de Sharepoint online.
- Ejecutar los procesos de migración automática de aquellos sitios y componentes que exista factibilidad de ejecución en la arquitectura de Sharepoint online; transformación de aquellos componentes que no puedan migrarse automáticamente debido a las incompatibilidades con la arquitectura de Sharepoint online.
- Creación de nuevos componentes, según las necesidades funcionales definidas.
- Despliegue de la solución en diferentes entornos (desarrollo, preproducción, producción).
- Ejecución de los planes de pruebas establecidos:
  - Pruebas de integración
  - Pruebas de funcionales y de aceptación usuario
  - Pruebas de rendimiento
- Soporte posproducción una vez la solución salga a producción.

La persona adjudicataria deberá aportar un enfoque metodológico para garantizar un adecuado desarrollo seguro de la nueva Intranet corporativa. Como mínimo, este enfoque deberá centrarse en cubrir las vulnerabilidades recogidas en el top 10 de OWASP (Open Web Application Security Project).

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	14/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

Independientemente de la información suministrada, si alguna persona licitadora necesitase información adicional sobre la actual Intranet corporativa de la CCA, con objeto de realizar la mejor oferta posible, se podrá concertar una cita posteriormente a la publicación de este concurso, previa solicitud, donde a todas las personas licitadoras solicitantes se les resolverán las dudas planteadas.

### 3.1.1.8 Definición del plan de comunicación

Se deberá desarrollar un plan de comunicación que permita dar a todos los usuarios:

- Información sobre el proyecto de transformación digital.
- Información de los recursos disponibles (vídeos, formación, foros, etc.) sobre la nueva plataforma a utilizar.
- Detalle de las fechas en las que se realizarán los arranques y sesiones de formación.
- Información y procedimientos de solicitud de soporte.

### 3.1.1.9 Definición del plan de formación y acompañamiento.

Se deberá definir exactamente el plan de formación y acompañamiento, así como su calendario, en función de las necesidades planteadas en el presente pliego, y la oferta realizada por la persona adjudicataria.

### 3.1.2 Fase II: instalación, puesta en producción e implantación, excluida la migración de la Intranet corporativa

La persona adjudicataria será responsable de la instalación, configuración, parametrización, integración, implantación, arranque y consolidación de la plataforma integral de puesto de trabajo digital requerida, así como de las integraciones y migraciones de datos definidas, exceptuando la migración de la actual Intranet corporativa. A su vez, deberá validar dicha instalación, garantizando la total compatibilidad e integración de todos los elementos que la componen, no solo entre ellos, sino también con la actual infraestructura informática de la CCA.

Es responsabilidad de la persona adjudicataria asegurar que los distintos módulos de la plataforma suministrada quedan parametrizados de manera que se incluyan, como mínimo, todos los requisitos técnicos y funcionales requeridos en el presente pliego, así como se lleven a cabo todas las actuaciones definidas en el plan de implantación. En cualquier caso, las funcionalidades y las condiciones de configuración, parametrización, migración e integración se regirán por las conclusiones aprobadas en la fase I de análisis previo, así como por las condiciones de adjudicación.

### 3.1.3 Fase III: instalación, puesta en producción e implantación de la nueva Intranet corporativa

La persona adjudicataria será responsable de la instalación, configuración, parametrización, integración, implantación, arranque y consolidación de la nueva Intranet

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	15/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

corporativa, basada en la herramienta SharePoint online, según todos los requisitos técnicos y funcionales requeridos en el presente pliego, las condiciones de adjudicación y las conclusiones aprobadas en la fase I de análisis previo.

Es responsabilidad de la persona adjudicataria validar dicha instalación, garantizando la total compatibilidad e integración de la misma con todos los elementos que componen la suite Microsoft 365 y el propio proyecto definido.

### 3.1.4 Fase IV: formación y acompañamiento. Gestión del cambio.

Una vez concluidas las fases II y III, o simultáneamente, según se haya consensado en el plan de implantación diseñado en la fase I, se llevará a cabo el plan de comunicación y el plan de formación y acompañamiento definidos.

Como ya se ha comentado anteriormente, gran parte del éxito de la implantación de nuevas herramientas de productividad, colaboración, y gestión moderna del puesto de trabajo, reside no solamente en una ejecución adecuada en términos de los proyectos de implantación de la tecnología, sino también en la gestión del cambio y la adopción de esas tecnologías a nivel de usuario final.

Con respecto a la adopción y gestión del cambio, existirán una serie de líneas maestras a la hora de llevar a cabo el proyecto:

- Comunicación: orientada en dos sentidos, comunicar a los usuarios con transparencia y antelación suficiente los cambios tecnológicos antes de los mismos, y por otro lado mantenerles informados sobre modos de acercarse a sus nuevas herramientas una vez implantadas
- Formación: orientada siempre a ser desarrollada previamente o al menos en paralelo a los cambios tecnológicos, así como realizar una labor de acompañamiento durante un tiempo después de la implantación de las herramientas.
- Participación: orientada a fomentar el uso de las herramientas de Microsoft 365 mediante iniciativas de participación como sesiones informales, demos, o concursos.

En concreto, la formación tendrá por objeto facilitar el conocimiento y uso por parte del personal técnico y de los usuarios de las herramientas y sistemas que forman parte del proyecto y la suite Microsoft 365, y se considera fundamental durante el proceso de implantación y consolidación.

Las acciones formativas estarán destinadas a familiarizar y enseñar la utilización de la plataforma y servicios en toda su extensión, y deberán de garantizar un mínimo de 5 horas de formación presencial para cada usuario (120 usuarios finales totales); a cada sesión formativa podrían acudir un máximo de 24 usuarios.

Se realizarán también acciones formativas destinadas a los técnicos del servicio de informática (10 usuarios en total), dirigidas a la administración y configuración de la plataforma y sus servicios asociados. Esta formación será como mínimo de 30 horas.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	16/30	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			



Los trabajos de implantación y la formación se realizarán en la sede de la CCA, con la presencia física del personal del adjudicatario encargado de realizarlos. La formación deberá acompañarse de la entrega en formato electrónico de los manuales técnicos asociados, así como de las referencias online disponibles.

### 3.2 Recursos humanos

La persona adjudicataria dispondrá de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a este organismo con el fin de garantizar la correcta y excelente realización de las fases de implantación. Para ello, se comprometerá a adscribir, como mínimo, una fuerza de trabajo equivalente, durante los 4 meses que se estima durará el proceso de implantación, de los medios personales que se indican a continuación, todos ellos con experiencia de al menos 3 años en la implantación de proyectos similares al del objeto del contrato.

RECURSOS HUMANOS	
RECURSOS TÉCNICO	DEDICACIÓN
Jefe de proyecto	65%
Consultor/analista	80%
Técnico de sistemas	65%
Analista programador	65%

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMijJLsjzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	17/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMijJLsjzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMijJLsjzQ==</a>			

#### 4. **CONDICIONES DE EJECUCIÓN**

##### 4.1 **Horario del servicio**

La plataforma contratada estará disponible bajo una modalidad 24x7x365, según las condiciones publicadas por Microsoft, empresa propietaria intelectual del producto contratado y prestadora de servicios en la nube.

En cuanto a los servicios de implantación, y los servicios de soporte de nivel 2 incluidos dentro del suministro en régimen de alquiler, las tareas a desarrollar se realizarán durante los horarios establecidos a continuación:

- Horario normal, de lunes a viernes, de 8:00 a 17:00, excepto festivos nacionales y autonómicos.
  - Se incluye cualquier solicitud de servicio.
- Horario extendido, de lunes a viernes, de 17:00 a 8:00, fines de semana y festivos nacionales y autonómicos.
  - En este horario se enmarcarán aquellas solicitudes que, requiriendo siempre el consentimiento expreso y previo del responsable del contrato, tengan carácter excepcional por su criticidad o urgencia.
  - Por defecto, en este horario se dará servicio ante cualquier incidencia de prioridad muy alta.

##### 4.2 **Tratamiento de datos personales en la nube**

La persona adjudicataria, y la propia Microsoft, serán las responsables de dotar al servicio de la infraestructura necesaria para su correcto funcionamiento y tendrán la consideración de encargado de tratamiento en los términos previstos en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

###### 4.2.1 **Localización de los datos**

Se deberá garantizar que el conjunto de todas las instalaciones desde las que se vaya a prestar estos servicios, como las que utilice como respaldo, estén situadas en territorio del Espacio Económico Europeo y amparadas por la legislación de la Unión Europea en materia de protección de datos de carácter personal.

###### 4.2.2 **Medidas de seguridad y garantía de cumplimiento**

La plataforma integral de puesto de trabajo digital contratada está destinada a convertirse en una pieza crítica de los sistemas de información de la CCA, y deberá dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la protección de datos de carácter personal. A través de este servicio se custodiará información y documentación generada por la CCA, siendo por tanto un requisito ineludible el cumplimiento del ENS en su CATEGORÍA ALTA, ofreciendo

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	18/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

las máximas garantías disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.

La solución propuesta deberá contar con sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio de sistemas de detección y prevención de intrusiones. Se garantizará la privacidad y seguridad de las comunicaciones dentro de los componentes de la solución ofertada.

Además, se garantizará el acceso por parte de la CCA al registro de actividad sobre los datos de carácter personal de los que es responsable. Para eso deben existir mecanismos de registro de acceso que permitan monitorizar, analizar, investigar y documentar acciones indebidas o no autorizadas, tanto a nivel operativo como de administración de la parte contratante y de la parte contratista.

#### 4.2.3 Recuperación y destrucción de datos personales

Al término de la prestación contractual los datos de carácter personal serán destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al nuevo encargado del tratamiento que esta designara. Los términos de finalización y portabilidad de la información están recogidos en el punto “finalización del contrato”.

#### 4.3 Finalización del contrato

La persona adjudicataria presentará en el mes siguiente a la firma del contrato un plan que recoja las medidas oportunas que faciliten la retirada de los datos, asegurando la continuidad del servicio. Comenzará por lo menos cuatro meses antes de la fecha de finalización del servicio, estando obligada la persona adjudicataria a facilitar la totalidad de la documentación, tanto técnica como administrativa.

#### 4.4 Medios técnicos y materiales

La persona adjudicataria prestará los servicios con medios materiales propios; específicamente, todos los recursos técnicos asignados para la prestación de los servicios deberán contar con equipo informático portátil y smartphone con línea de datos activa.

En caso de ser necesario para la correcta prestación de los servicios contratados, la persona adjudicataria deberá conectar sus distintas sedes a la red de telecomunicaciones de la CCA.

#### 4.5 Situación como consecuencia de la propagación del virus COVID-19

En las fechas previstas para llevar a cabo el proyecto (principios de 2021), se desconocen la situación y medidas que existirán con objeto de frenar la propagación del virus COVID-19. Por estas razones, la persona adjudicataria deberá ser flexible en cuanto a las condiciones de ejecución contratadas, y estar abierta a nuevos planteamientos, en caso de ser necesario. Por ejemplo, la formación se podría realizar on-line, en caso de ser la mejor opción. En cualquier caso, estas medidas deberán ser aprobadas por la CCA.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	19/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			



#### **4.6 Herramientas a emplear**

La persona adjudicataria se compromete a usar las herramientas de gestión que indique la CCA. El uso de otras herramientas de gestión distintas a las indicadas por propia iniciativa del adjudicatario no lo exime de esta obligación, siendo de su cuenta la dotación de los medios técnicos necesarios para su integración.

#### **4.7 Documentación**

La persona adjudicataria se compromete a generar toda la documentación necesaria acorde con las actuaciones llevadas a cabo, que refleje la situación en la que quedan los sistemas una vez finalizado el proyecto, de acuerdo con la metodología de trabajo de la CCA. Esta documentación debe recoger las configuraciones y la situación de la plataforma desde la perspectiva de seguridad, poniendo de manifiesto el cumplimiento con los diferentes aspectos del ENS, CCN-STIC, etc.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4silrWgJ5NMijJLsjzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	20/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMijJLsjzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMijJLsjzQ==</a>			

## 5. MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN

El modelo de relación del contrato tiene como objetivo establecer un marco organizativo que permita cumplir los objetivos para los cuales se contratan los servicios descritos.

La CCA designará un responsable del contrato que, en nombre de la entidad administrativa y con carácter general, supervisará la ejecución del contrato, adoptará las decisiones oportunas y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. Asimismo, la CCA podrá designar varios directores técnicos, así como los recursos humanos que estime necesarios para la supervisión, control y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.

El contratista aporta su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. La persona contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Esta estructura jerarquizada se traducirá, al menos, en un responsable de los servicios a efectos del contrato, interlocutor directo del responsable del contrato por parte de la CCA, que coordinará la ejecución global de los servicios de acuerdo con los pliegos de contratación.

Le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la persona adjudicataria, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la persona contratista. La comunicación se establecerá principalmente entre los interlocutores nombrados por ambas partes.

### 5.1 Control y seguimiento del servicio

Durante el desarrollo de los trabajos, la CCA podrá establecer los controles de calidad que considere necesarios sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. El seguimiento y control del servicio se efectuará mediante la presentación, por parte de la persona adjudicataria, de informes, reuniones y cuantas acciones se estimen oportunas.

#### 5.1.1 Informes del servicio

El adjudicatario deberá poner a disposición de la CCA, al menos, la siguiente información:

- Generación de métricas y estadísticas de los servicios necesarias para el cuadro de mando de la CCA.
- Informe de progreso, que recogerá el estado del contrato en la fecha en que se realiza el mismo. Será el resultado del análisis de los datos que proporciona el equipo de trabajo del contrato y constituye la principal fuente de información sobre el trabajo realizado y la situación del mismo. Describe las tareas acometidas y por acometer, su grado de consecución, así como sus objetivos. Registra, asimismo, las degradaciones

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	21/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

de servicio acaecidas e identifica los riesgos y oportunidades identificados en relación con el contrato. Este documento se generará a medida con la información relevante para cada uno de los foros de gestión.

- Cualquier otro tipo de informe técnico, de gestión o planificación que se solicite por la CCA durante el desarrollo del servicio.

#### 5.1.2 Foros de gestión y dirección

Los foros de gestión constituyen el marco para la toma de decisiones compartidas con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos establecidos para los servicios de esta contratación.

- Comité de Seguimiento y Dirección: estará formado por el responsable del contrato, los correspondientes directores técnicos de la CCA, el responsable de los servicios de la persona adjudicataria y las personas designadas por el mismo. Sus principales objetivos serán, dentro del marco de referencia en cuestión:
  - Velar por el grado de cumplimiento de los ANS y elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio objetivo.
  - Realizar el seguimiento de los proyectos en curso y consumo de recursos del contrato.
  - Controlar el cumplimiento de las directrices estratégicas establecidas.

Todas las reuniones que se organicen durante la ejecución del contrato deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización, orden del día de la reunión, donde se indicarán los temas a tratar en la misma. Tras la realización de la reunión, la persona adjudicataria presentará el acta de la reunión en los siete días posteriores, donde se especificarán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la reunión.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	22/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

## 6. CONDICIONES GENERALES

### 6.1 Confidencialidad de la información

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

La persona adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales”, y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD), únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Cámara de Cuentas de Andalucía, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el caso de que la persona adjudicataria, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Cámara de Cuentas de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

### 6.2 Seguridad

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

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en la Resolución de 8 de mayo de 2018, del Presidente de la Cámara de Cuentas de Andalucía, por la que se publica el Acuerdo de Pleno, por el que se aprueban las normas que regulan la Política de Seguridad de la Información en el ámbito de la administración electrónica en la Cámara de Cuentas de Andalucía.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	23/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			



Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.


Para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables, CCA deberá disponer del derecho de auditoría sobre el proveedor de servicios en la nube y poder exigir:

- Certificación de conformidad con el ENS.
- Auditoría que verifique con evidencias el cumplimiento de las medidas del Anexo II del ENS que sean de aplicación de acuerdo con la categoría de seguridad del sistema.
- Auditorías de cumplimiento de la normativa de protección de datos para satisfacer requisitos de seguridad de información.

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

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Cámara de Cuentas de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

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

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	24/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			



## 7. **ANEXO I: REQUISITOS FUNCIONALES INTRANET CORPORATIVA**

### 7.1 **Metadatos corporativos**

La nueva Intranet corporativa permitirá la definición de metadatos, tipos de datos, listas y bibliotecas, para la clasificación y segmentación, que se definirán durante la fase I de los servicios de implantación. Además, deberán definirse los métodos de acceso a la información que dispondrán los usuarios: modalidades de navegación y la definición de los sistemas de búsqueda.

### 7.2 **Contenidos**

La nueva Intranet corporativa ha de ser una herramienta que permita gestionar, entre otros, estos tipos de contenidos:

- Noticias, anuncios, artículos.
- Blogs, microBlogging.
- Foros.
- Redes sociales.
- Listas personalizadas.
- FAQs.
- Calendarios.
- Eventos.
- Bibliotecas de imágenes y multimedia.
- Banners.
- Enlaces y publicación de aplicaciones.
- Encuestas.
- Documentos.
- Informes de auditoría.
- Puestos de trabajo – RPT. Directorio.
- Cursos de formación.
- Dictámenes jurídicos.
- Vídeos y audios: alojados en la infraestructura y tecnología disponible de la CCA, o bien en fuentes externas (por ejemplo, YouTube).
- Contactos.
- Etc (en especial, todos aquellos contemplados en la migración de la actual Intranet corporativa).

Los contenidos se deberán almacenar de forma organizada y se utilizarán metadatos para clasificación, segmentación, búsqueda y seguimiento.

El sistema ha de permitir la creación y gobierno de los contenidos mediante plantillas y asistentes, y el trabajo de los usuarios gestores/administradores en entornos off-line o borrador para que puedan crear nuevos contenidos, modificar los existentes y hacer pruebas, pudiendo visualizar los resultados sin que ello sea visible para el resto de los usuarios, en el

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	25/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

entorno real de producción.

La herramienta debe proporcionar mecanismos para la publicación de forma autónoma por parte de los usuarios, que podrán tener distintos perfiles, ya sea de forma programada, bajo demanda, o a través de un proceso de workflow.

La herramienta deberá proporcionar funciones predefinidas y plantillas para crear de forma rápida diferentes tipos de contenidos que pueden ser mantenidos por los usuarios de forma sencilla y con un aspecto uniforme.

### 7.3 **Gestión documental**

La nueva Intranet corporativa deberá disponer de repositorios documentales con las características propias de la gestión documental:

- Tipologías: actas, acuerdos, normativas, documentos de proyectos, etc.
- Metadatos corporativos o específicos por repositorio.
- Versionado: versiones borradores y principales.
- Seguridad.
- Autoría.
- Auditoría de acceso a la información.
- Ciclo de vida de la documentación: retención y caducidad.
- Estados y flujos de aprobación.
- Plantillas de documentos.

El sistema ha de permitir la creación de repositorios documentales y la creación de documentos mediante plantillas y asistentes, y permitir a los usuarios la administración de estos repositorios.

### 7.4 **Formularios y encuestas**

La herramienta deberá permitir que los usuarios creen formularios y encuestas de forma sencilla, mediante plantillas y asistentes.

Desde el portal, se podrán generar encuestas con identificación de usuario o anónimas, así como gestionar, exportar los resultados y realizar informes.

Existirán roles específicos para la creación, que podrían depender del perfil del propio usuario.

### 7.5 **Reserva de salas**

La herramienta deberá permitir la reserva y gestión de las distintas salas de uso común de la Organización, integrado con el resto de herramientas de Microsoft 365, tal como Outlook.

### 7.6 **Espacios de comunicación**

Los espacios de comunicación son “lugares” dentro de la nueva Intranet corporativa con información específica destinados a compartir contenidos de interés y facilitar la organización

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4silrWgJ5Nmi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	26/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5Nmi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4silrWgJ5Nmi jJLs jzQ==</a>			

y búsqueda de la información.

Pueden ser espacios de comunicación de áreas o departamentos, de uso y acceso exclusivo para sus empleados, o bien dirigidos a toda la organización o a un conjunto de empleados.

### **7.7 Espacios de colaboración**

La nueva Intranet corporativa ha de permitir la creación de espacios de colaboración fácilmente configurables por el empleado.

Los espacios de colaboración deberán permitir conectarse y colaborar activamente en tiempo real. Serán espacios dónde realizar reuniones, comunicarse, trabajar los documentos del grupo, compartir foros y blogs, etc.

Algunos entornos estarán definidos según la estructura organizativa de la CCA; otros podrán ser transversales según proyectos, planes estratégicos, intereses. Estos entornos deberán permitir definir metadatos, tanto específicos como corporativos, que permitan clasificar la información.

Además, se ha de permitir la creación y gobierno de estos entornos mediante plantillas y asistentes. Algunos espacios de colaboración se someterán a aprobación; una vez aprobados se han de crear automáticamente. Existirán roles específicos para la solicitud, creación, aprobación y administración, que dependerán del perfil de los usuarios.

### **7.8 Directorio**

La solución propuesta deberá incluir un directorio de empleados, integrado con las aplicaciones corporativas de correo (Exchange online, con acceso de los usuarios desde sus puestos de trabajo mediante el cliente Outlook) y videoconferencia y chat (Teams).

### **7.9 Buscador**

Se deberán activar mecanismos de búsqueda que permitan localizar la información de la Intranet y los portales relacionados (aplicaciones / entornos colaborativos), presentándola en formatos amigables y segmentando el contenido.

Los ámbitos de búsqueda, refinadores y formatos de visualización se definirán durante la fase de diseño conceptual.

### **7.10 Página de Inicio**

La página de inicio de la Intranet constituirá el eje central del mismo y resumirá toda la información relevante para ponerla al alcance de los empleados.

El portal tendrá secciones que se podrán estructurar en función del puesto de trabajo del empleado, colectivo, área o departamento, etc. Cada empleado podrá personalizar algunas de las secciones de su página de inicio; la página de inicio se ha de poder actualizar y debe de ser flexible, para que, determinados usuarios, puedan reorganizar o destacar contenidos,

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	27/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			



añadir o quitar banners, etc.

### **7.11 Acceso a otras aplicaciones**

CCA cuenta con aplicaciones que deberán estar accesibles al empleado desde la propia Intranet:

- Plataforma de administración electrónica.
- Página web de la Institución.
- Aplicaciones de Microsoft 365: Outlook-Exchange, Onedrive, Teams, etc.
- Web de soporte de informática.
- Aplicaciones web económicas, para los perfiles que así lo requieran.
- Aplicación de recursos humanos, con la que habrá que integrarse para lanzar consultas relacionadas con la situación individual del empleado en cuanto a nóminas, vacaciones, permisos, etc. No se tramitarán estos procedimientos a través de la Intranet, simplemente se consultarán determinados datos de interés.

Cada empleado tendrá accesibles sólo las aplicaciones para las que esté autorizado. Por motivos de seguridad, sólo algunas de las aplicaciones podrían estar disponibles cuando el empleado acceda al portal desde una red externa a la red de la CCA.

### **7.12 Espacio privado del empleado**

Desde la página de inicio cada empleado dispondrá de un espacio privado. En dicho espacio, el empleado encontrará el acceso a aquellas aplicaciones y datos que afectan a las condiciones de su puesto de trabajo, e incluso a un histórico de sus funciones más utilizadas.

Por motivos de seguridad, este espacio podría no estar disponible cuando el empleado acceda al portal desde una red externa a la red de la CCA.

### **7.13 Segmentación**

Los contenidos y componentes del portal se han de poder clasificar por una serie de atributos que permitan la segmentación del mismo por público objetivo de cara a definir audiencias, suscripciones, seguir contenidos y documentos, etc.

### **7.14 Generación de dashboards**

Se deberán crear plantillas dashboards para distintos roles y funcionalidades:

- Para administradores globales o de gestores de espacios colaborativos: de uso general, áreas que más se visitan, dónde se actualiza más contenido, etc.
- Para el empleado, donde conocer de un vistazo el uso de vacaciones y días de permiso (vacaciones, bolsa, horas autorizada, etc.), horas de formación realizadas, etc., datos que salen de aplicaciones externas.

### **7.15 Notificaciones y alertas**

La nueva Intranet corporativa debe disponer de un sistema de notificaciones y alertas

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5Nmi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	28/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5Nmi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5Nmi jJLs jzQ==</a>			

sobre cualquier acción que se considere de interés para el empleado; algunas notificaciones corporativas serán enviadas a todos los empleados. Otras notificaciones serán opcionales y cada empleado podrá suscribirse según sus propios intereses, atributos del empleado o atributos de los contenidos, grupos a los que pertenezca, etc.

Para notificar se usarán canales como email, push y mensajería o alertas en el propio portal. El sistema ha de permitir la administración de notificaciones y alertas: definición, activar/desactivar, periodicidad, etc. Existirán plantillas corporativas para las notificaciones y alertas.

### 7.16 Customización

La solución debe proveer herramientas que permitan, a los administradores, configurar el contenido que debe visualizar obligatoriamente el empleado a partir de diferentes atributos como su puesto de trabajo, actividad, colectivo, etc.

Así mismo, el propio empleado deberá disponer de herramientas para customizar su interfaz de usuario, contenidos, notificaciones, alertas, espacios y aplicaciones favoritos..., y algunos datos personales como, por ejemplo, su fotografía.

El portal deberá poner a disposición del empleado los espacios de colaboración, comunidades, etc., que le puedan interesar, así como recomendaciones de otros tipos de contenido que por su perfil pueda seguir. El seguimiento permitirá al empleado mantenerse al tanto de la información publicada, actividad en los entornos de colaboración.

### 7.17 Experiencia de usuario

La nueva Intranet corporativa deberá incluir los siguientes factores que ayudarán a determinar el éxito de la experiencia del usuario:

- Diseño visual limpio y claro e intuitivo, acorde con la hoja de estilos corporativa.
- Diseño adaptativo (Responsive Web Design).
- Accesibilidad.
- Estructura y navegación: obtener en el menor tiempo posible lo buscado y con un mínimo de esfuerzo.
- Usabilidad: facilidad con que las personas pueden utilizar una herramienta y encontrar la información que están buscando.
- Experiencia adecuada al tipo de conexión. Dado que el portal también estará accesible desde fuera de la red de la CCA, se ha de contemplar la experiencia de usuario desde dentro y desde fuera.
- Tiempo de respuesta óptimo.

### 7.18 Gestión de usuarios y permisos

El sistema deberá proveer de mecanismos unificados para administrar y gestionar de forma sencilla a los usuarios y sus permisos mediante perfiles y roles contemplando, como mínimo, los siguientes perfiles:

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	29/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.ccuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			

- Administradores globales: personal que se responsabilizará de los aspectos de configuración global que tendrán impacto en los diferentes espacios y secciones del portal del empleado (seguridad y roles, administración de metadatos, funcionalidades).
- Gestores de contenido corporativo: personal que se encargará de moderar el contenido con afectación a todo el personal de la CCA, de aprobar la creación de espacios colaborativos, etc.
- Gestores de espacios colaborativos, de gestión documental y secciones específicas. Algunos espacios serán “moderados” por personal específico. Estos podrán, entre otras funciones, dar permisos a usuarios que quieran colaborar, gestionar flujos para la aprobación de contenido.
- Empleado. Todos los empleados dispondrán de roles específicos según los permisos otorgados en las secciones y espacios colaborativos en función de su perfil. Un mismo empleado podrá ser gestor de un espacio colaborativo, y en otro espacio ser solo colaborador o lector.

Todos los elementos del portal tendrán opciones de administración específicas que permitan la configuración y customización sin la intervención del Servicio de Informática. El objetivo es dotar a las áreas de negocio de autonomía para administrar contenidos, atributos, crear encuestas, formularios, añadir participantes a los espacios de colaboración, etc.

Así mismo, se podrá automatizar la asignación de perfiles a partir de los atributos del usuario, como su puesto de trabajo y área para que, por ejemplo, ante una nueva incorporación en plantilla se le dé acceso automático al nuevo empleado todos los espacios y secciones que le corresponden.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro Angel Alcantara Capiscol - Jefe del Servicio de Informática	Firmado	12/05/2020 10:13:28	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	30/30	
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==">https://portafirmas3.cuentas.es/verifirma/code/mOI4s1lrWgJ5NMi jJLs jzQ==</a>			