

Pliego de Prescripciones Técnicas

RENOVACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SAP Y SUMINISTRO DE DERECHOS DE USO DEL RUNTIME DE SAP HANA PARA EL SISTEMA GIRO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA EXPTE. CONTR 2023 611912

1 de 30



MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA: 1 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 1 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

CONTENIDO

1 DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS.....	4
2 INTRODUCCIÓN.....	5
3 OBJETO DEL CONTRATO.....	6
4 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	7
4.1 Renovación del mantenimiento “Enterprise Support” de productos y usuarios licenciados.....	7
4.2 Suministro de derechos de uso de SAP HANA.....	8
4.3 Descripción del software objeto de licencia.....	8
4.4 Descripción de los usuarios objeto de licencia.....	10
4.5 Alcance del “Enterprise Support”.....	11
4.5.1 Mejora continua e innovación.....	11
4.5.2 Soporte avanzado para paquetes de mejoras (“Enhancement Packages”) y otras actualizaciones de software SAP.....	12
4.5.3 Herramientas para la resolución de problemas (“Global Support Backbone”).....	12
4.5.4 Soporte de misión crítica (“Mission Critical Support”).....	13
4.5.5 Otros componentes, metodologías, contenidos y participación en la Comunidad SAP.....	13
4.6 Entregables.....	14
4.7 Garantía técnica.....	15
4.8 Acuerdos de nivel de servicio.....	15
4.8.1 Niveles de prioridad.....	15
4.8.2 Compromisos.....	16
4.8.3 Procedimiento.....	16
5 CONDICIONES GENERALES.....	17
5.1 Funciones y responsabilidades.....	17
5.2 Control y seguimiento.....	17
5.3 Dependencia exclusiva de los trabajadores de la empresa contratista.....	17
5.4 Confidencialidad de la información.....	18
5.5 Propiedad intelectual de los trabajos.....	19
5.6 Medios materiales.....	20
5.7 Información de base.....	20
5.8 Marco de los trabajos.....	20
5.9 Soporte a otras áreas.....	21

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA: 2 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 2 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.10 Aceptación de los trabajos.....	21
5.11 Informe final de ejecución.....	21
5.12 Uso de URLs en oferta.....	22
5.13 Condiciones de la ejecución de jornadas de servicios de soporte remoto y reuniones de coordinación.....	22
6 ANEXO I. CLÁUSULAS GENÉRICAS. EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS.....	24
6.1 Actualización de licencias software incluidas en la solución.....	24
6.2 Definición/alcance de la licencia de Software y certificado de licencias y/o suscripciones.....	25
6.3 Condiciones de auditorías de software a la Agencia Digital de Andalucía.....	26
7 ANEXO II. CLÁUSULAS GENÉRICAS. SEGURIDAD TI.....	27
7.1 Interlocución y roles.....	27
7.2 Accesos remotos.....	27
7.2.1 Accesos remotos por parte de los técnicos del proyecto.....	28
7.2.2 Accesos remotos a aplicaciones y sistemas.....	29

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA: 3 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 3 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1 DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

ADA: Agencia Digital de Andalucía.

CPU (del inglés Central Processing Unit): es el componente más importante dentro del ordenador. Es el cerebro de todo el funcionamiento del sistema, el encargado de dirigir todas las tareas que lleva a cabo el equipo y de ejecutar el código de los diferentes programas. A los efectos de este PPT una CPU es un componente físico aunque en los sistemas de virtualización una CPU pueda englobar un número indeterminado de “CPU virtuales”.

GIRO: Gestión Integrada de Recursos Organizativos que soporta al sistema de gestión económico-financiero de la Junta de Andalucía.

JÚPITER: sistema de gestión económica que daba soporte a gastos y pagos de la Junta de Andalucía y que fue sustituido por GIRO.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 4 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 4 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2 INTRODUCCIÓN

La Junta de Andalucía decidió abordar un Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión Integral de Recursos Organizativos (en adelante, GIRO), basado en un sistema de gestión estándar de mercado adaptado a sus necesidades en su proyección de servicios económicos, financieros, de ingresos, de gastos y de contratación administrativa, a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, que permitiese la migración del Sistema Júpiter a una plataforma tecnológica con visión de organización compleja (ERP), respetando el conocimiento acumulado a lo largo de la vida del sistema actual e incorporándolo en la plataforma tecnológica a implantar.

Para ello, la Junta de Andalucía adjudicó en 2011 la “Contratación de servicios y suministro de licencias a utilizar en la migración del Sistema Júpiter a una plataforma tecnológica (ERP), que permita diseñar, desarrollar e implantar un Sistema de Gestión Integral de Recursos Organizativos al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales”. El adjudicatario de este concurso público ofertó una solución basada en la plataforma de productos SAP.

Posteriormente se formalizó un acuerdo para la transferencia de la titularidad de la Licencias de Uso de la plataforma ERP SAP, desde la UTE adjudicataria de la contratación a la Junta de Andalucía, dando cumplimiento a la obligación de Transferencia de titularidad de las licencias, adquirida según el Pliego de Prescripciones Técnicas de la referida contratación. Los servicios de mantenimiento de dichas licencias han sido contratados de manera conjunta a la adquisición puntual de nuevas licencias de SAP que han sido necesarias mediante distintos concursos públicos.

En enero de 2020 se inició el contrato de “Renovación de servicios de mantenimiento de licencias SAP para el Sistema de Gestión Integral de Recursos Organizativos de la Junta de Andalucía y suministro y mantenimiento de licencia SAP Document Compliance, on-premise edition” (expediente CONTR2019 483660). Dicho contrato ha sido prorrogado hasta el 21 de enero de 2024, por lo que a partir de dicha fecha finalizará el servicio de mantenimiento de las licencias de productos SAP a titularidad de la Junta de Andalucía y se requiere disponer de dicho mantenimiento con posterioridad a dicha fecha.

El núcleo económico-financiero de la Consejería, el sistema GIRO, está basado en las soluciones SAP, soportadas actualmente por el motor de base de datos Oracle para la solución denominada SAP ERP y por el motor de bases de datos SAP HANA para la solución denominada SAP BW. En el marco del citado expediente CONTR2019 483660 la Junta de Andalucía adquirió los derechos de uso del runtime de SAP HANA para una parte de las licencias que ya tenía adquiridas de tal forma que pudiera utilizar la base de datos SAP HANA para la ejecución del sistema SAP BW.

La hoja de ruta de las soluciones SAP para los próximos años pasa por el despliegue de SAP HANA, como base de datos de nueva generación, que aporta ventajas significativas para la gestión y análisis de grandes volúmenes de datos en tiempo real. SAP HANA es una base de datos in-memory, que nace del paso a la madurez de diversas innovaciones en el ámbito del hardware que SAP ha aplicado para dar lugar a nuevas técnicas optimizadas de tratamiento de la información. Así, SAP emplea características de las actuales arquitecturas de 64 bits multicore con paralelismo escalable en varios nodos para implementar técnicas de almacenamiento columnar, compresión y particionamiento avanzados o para eliminar el uso de agregados o índices.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 5 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KcjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 5 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Estas nuevas técnicas e innovaciones incorporadas por SAP en SAP HANA resuelven los problemas de cuello de botella en las arquitecturas de bases de datos tradicionales, tanto en el paso de información de disco a memoria como en el paso de memoria a la CPU. Como resultado, las soluciones SAP son capaces de cubrir con solvencia las necesidades y retos a los que deben enfrentarse hoy en día los sistemas de información: altos volúmenes de datos, elevada concurrencia, máxima granularidad de los datos, inmediatez en el acceso a la información.

En esta licitación se requiere la adquisición del derecho de uso del runtime de SAP HANA para el resto de licencias propiedad de la Junta de Andalucía.

Este pliego describe las características técnicas y funcionales mínimas para la **Renovación de servicios de mantenimiento de licencias SAP y suministro de derechos de uso del runtime de SAP HANA para el sistema GIRO de la Junta de Andalucía**.

3 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación es:

- Servicio de mantenimiento de las licencias SAP de las que la Junta de Andalucía es titular de licencia de uso para el sistema GIRO y de las que se adquieran durante esta licitación, en la modalidad SAP “Enterprise Support”, que incluye actualizaciones, parches, soporte de alto nivel con ANS así como acceso a múltiples recursos de SAP para un mejor aprovechamiento de los productos adquiridos.
- Suministro de los derechos de uso de SAP HANA para 7117 licencias “SAP Application Ltd. Prof. User” y 10 licencias “SAP Bus P&C, SAP NW (plan only) prof ed”.
- Servicio de mantenimiento en la modalidad SAP “Enterprise Support”, correspondiente a los derechos de uso de SAP HANA para 7117 licencias “SAP Application Ltd. Prof. User” y 10 licencias “SAP Bus P&C, SAP NW (plan only) prof ed” desde su suministro.

Todos los usuarios y componentes del software licenciado quedan limitados al uso de las funcionalidades del entorno económico/financiero/presupuestario según los perfiles establecidos y única y exclusivamente para el proyecto del expediente de contratación mencionado.

El suministro requerido deberá realizarse el 22 de enero de 2024 o al inicio de la ejecución del contrato si este se iniciara en fecha posterior al 22 de enero de 2024.

La relación detallada de los productos requeridos y sus características se incluyen a continuación en el apartado de “Prescripciones Técnicas”.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 6 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 6 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

4.1 Renovación del mantenimiento “Enterprise Support” de productos y usuarios licenciados

Los productos y usuarios licenciados para la Junta de Andalucía y cuyo mantenimiento “Enterprise Support” es objeto de renovación con este expediente son los siguientes:

Producto/Componente	Unidades	Métrica
Enterprise Foundation Package (ERP Package)	1	Paquete
SAP Solution Manager Enterprise	1	Paquete
SAP In-House Cash	4	Business Partners
SAP Bank Communication Manager	25.000	Business Partners
SAP Business Objects BI Package	6	CPU (1)
SAP NetWeaver Process Integration	2	CPU (1)
SAP NetWeaver foundation for third party applications	2	CPU (1)
SAP Application Developer User	5	Usuario Nominal
SAP Application Professional User	5	Usuario Nominal (2)
SAP Application Professional Limited User	8.030	Usuario Nominal
SAP Application Business Expert User	160	Usuario Nominal
SAP Business Plan & Cons, lic for bus plan only, vers f SAP NetWeaver, Prof Ed	25	Usuario Nominal
SAP Document Compliance, on prem edition	1	Paquete de 5.000 ficheros anuales
SAP HANA, RT Applic&BW-inst base, partial	1	Derecho de uso del runtime de HANA para las licencias enumeradas a continuación: -913 SAP Application Ltd. Prof. User. -160 SAP Business Expert User. -6 SAP BusObj BI package (CPU). -15 SAP Bus P&C, SAP NW (plan only) prof ed. -2 SAP NetWeaver Process Integration. -2 SAP NetWeaver Found. 3rd Party Appl(CPU). -25.000 SAP Bank Communication Management. -5 SAP Developer User. -1 SAP Document Compliance, on-prem edition. -1 ERP Component for ERP Package. -5 SAP Professional User

(1) Ver definición de CPU en el glosario.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA: 7 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 7 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

(2) Estas licencias se encuentran incluidas dentro del Enterprise Foundation Package (ERP Package), pero se detallan aparte para identificarlas claramente.

De acuerdo a las políticas de soporte publicadas por su fabricante SAP, los productos actualmente usados cuentan con soporte normal (“*mainstream maintenance*”) hasta final de 2027 y entrarán en una fase de soporte extendido (“*extended maintenance*”) a partir del 1 de enero de 2028.

En función de las necesidades de la Junta de Andalucía y siempre a petición del Responsable del Contrato, durante la ejecución del contrato se podrán convertir licencias de un tipo a licencias de otro tipo teniendo en cuenta el valor de la inversión inicial realizada en las licencias de origen y los descuentos en la adquisición de licencias incluidos en la oferta económica del adjudicatario.

4.2 Suministro de derechos de uso de SAP HANA

Se requiere que el adjudicatario suministre los derechos de uso del runtime de SAP HANA asociados a las siguientes licencias que la Junta de Andalucía ya tiene en propiedad:

Producto/Componente
7117 licencias “SAP Application Ltd. Prof. User”
10 licencias “SAP Bus P&C, SAP NW (plan only) prof ed”

Con este suministro la Junta de Andalucía dispondrá de los derechos de uso del runtime de SAP HANA para todas las licencias de su propiedad.

Este suministro deberá realizarse el 22 de enero de 2024 o al inicio de la ejecución del contrato si este se iniciara en fecha posterior al 22 de enero de 2024.

El adjudicatario deberá proporcionar el servicio de mantenimiento “*Enterprise Support*” para estos derechos de uso desde el momento en que se produzca su suministro y durante el plazo de duración especificado en el Anexo I-Apartado 3 del PCAP que rige esta licitación.

4.3 Descripción del software objeto de licencia

A continuación se incluye una descripción detallada del software de SAP obtenida de la documentación proporcionada a la Junta de Andalucía por su fabricante.

1. “*Enterprise Foundation Package (ERP Package)*”:

- Eco-fin – Económico Financiero (incluye los módulos del ERP financieros: FI, AP, AR, GL, TR, CO, AM, PS, etc).

Gestión completa del ámbito económico financiero relevante para los organismos públicos. Permite la gestión y representación de todos los datos de contabilidad así como la integración contable de los movimientos logísticos. La aplicación cubre los procesos de:

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA: 8 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGw6G82j2xp5KGjgQchdh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 8 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- * Cuentas a pagar: gestión de pagos a proveedores.
- * Cuentas a cobrar: gestión de cobros a deudores y clientes.
- * Contabilidad general: imputación cuentas del plan general contable de todos los movimientos realizados.
- * Tesorería: previsión y provisión de posiciones de tesorería, gestión de cuentas bancarias, conciliaciones de pagos/cobros.
- * Control de costes: valoraciones de costes y beneficios, imputaciones y reglas de reparto de costes por actividad.
- * Contabilidad de activos fijos: altas, bajas, amortizaciones de activos según diferentes métodos de valoración de los mismos.
- * Proyectos de gastos: definición y gestión de proyectos, control sobre los recursos asignados, hitos, presupuestación, ejecución y finalización de proyectos.

Todas las funcionalidades aquí descritas están completamente integradas entre sí así como con otros módulos de SAP relevantes, tales como logística, presupuesto, ventas, etc...

EA-PS. Aplicación para el control presupuestario. Incorpora las estructuras necesarias para la generación de las partidas de presupuesto. Permite la ejecución de programas y proyectos de inversión y de gasto, todo ello bajo las reglas de control presupuestario que se hayan definido. Incorpora herramientas de carga de presupuesto anual así como de cierre.

SAP ERP Package se licencia por paquete y permite que todos los usuarios de diferente tipología que licencie el cliente realicen operaciones y funciones, conforme a su definición y/o limitación sobre las aplicaciones provistas por SAP ERP Package. El paquete da derecho a 5 usuarios SAP Applications Professional.

2. "SAP Solution Manager Enterprise": SAP Solution Manager es un portal que reúne las herramientas, contenidos y acceso directo al entorno SAP para gestionar, desde los despliegues de soluciones a la monitorización, las actualizaciones y los procesos de mejora. Con esta plataforma, las empresas pueden acelerar la implementación de soluciones al mismo tiempo que mejoran la eficiencia en la administración de los proyectos de despliegue. Facilita un control centralizado de los componentes utilizados, así como los cambios en la configuración y el software que afectan al entorno TI.

3. "SAP In-House Cash": Solución que gestiona de forma eficiente los pagos reduciendo los costes de transacción. El Organismo central funciona como un banco virtual a través del cual el resto de organismos realizan sus pagos/cobros, reduciendo así el número de transacciones financieras, mejorando el control sobre las mismas y reduce el número de cuentas bancarias externas necesarias. Es este banco virtual quien procesa todos los cobros y pagos entre los distintos afiliados, permitiendo negociar mejores condiciones financieras. Conviven diferentes grados de centralización y descentralización de la tesorería corporativa, lo cual aporta flexibilidad.

4. "SAP Bank Communication Manager": Solución para la generación de los ficheros con la estructura lógica de pagos permitiendo la comunicación electrónica (SWIFTNet) con los bancos y la generación de ficheros SEPA (Single Europe Payment Area). Permite definir varios niveles de aprobación, así como la integración con firma electrónica dejando una completa trazabilidad de todos los pasos ejecutados para

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 9 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 9 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

su autorización final y envío. Herramientas para el análisis del estado de los pagos así como la monitorización de los extractos bancarios.

5. *“SAP NetWeaver Process Integration” (SAP NetWeaver PI)*: es la plataforma de integración de SAP que facilita la integración de aplicaciones (A2A) y de negocio (B2B) basada en una arquitectura SOA permitiendo el acceso a los servicios empresariales facilitados por SAP y facilitando la integración de aplicaciones tanto de SAP como de terceros así como aplicaciones legacy existentes.

6. *“SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications”*: permite utilizar todo el entorno SAP NetWeaver fuera del ámbito de las aplicaciones SAP entregadas en la plataforma, por ejemplo con cualquier tipo de desarrollo de tercero o propio, además de servir para la creación de aplicaciones propias de diversa naturaleza. Además puede ser utilizado con cualquier aplicación de software. Incluye también una BD SAP Max DB para su uso en la plataforma.

7. *“SAP Business Objects BI Package”*: herramienta colaborativa que permite, a través de la generación de informes, el control del rendimiento. Diferentes tipologías de herramientas según diferentes perfiles de usuario, poniendo al alcance de cualquiera la generación de informes gracias a la flexibilidad y simplicidad de las mismas. Además de la generación de informes se ponen a disposición del usuario herramientas de análisis. Simplicidad en el acceso al conocimiento por parte de los responsables de la toma de decisiones.

8. *“SAP Business Planning and Consolidation”*: herramienta de planificación y consolidación. Permite integrar todas las unidades financieras del sector Administraciones Públicas de acuerdo con la definición y delimitación del Sistema Europeo de Cuentas Nacionales y Regionales.

9. *“SAP Document Compliance, on-premise edition”*: permite gestionar el intercambio de documentos electrónicos adaptados a la normativa española en el escenario de Sistema de Información Inmediata (SI), entre otras funcionalidades incluye: Mapeo de datos y generación de formatos específicos para la Administración Española, proceso de orquestación, manejo de errores, procesamiento de documentos entrantes y salientes y Seguimiento e historia documental. En el caso concreto del sistema GIRO se utiliza para el envío por parte de determinados organismos de la administración de la información relacionada con el Sistema de Información Inmediata del IVA en ficheros tipo ‘XML’.

10. *“SAP HANA”*: SAP HANA es la implementación de SAP de la tecnología de base de datos en memoria. HANA DB se aprovecha del bajo coste de la memoria principal (RAM), la capacidad del procesamiento de datos de los procesadores multinúcleo y el acceso rápido a datos de unidades de estado sólido con respecto a los discos duros tradicionales para ofrecer un mejor rendimiento de las aplicaciones analíticas y transaccionales. Ofrece un entorno de consulta multi-motor de procesamiento que le permite soportar tanto datos relacionales (con tanto en fila y columna orientado a representaciones físicas en un motor híbrido) así como el tratamiento gráfico y de texto para la gestión de datos no estructurados y semiestructurados en el mismo sistema.

4.4 Descripción de los usuarios objeto de licencia

Los Usuarios se clasifican conforme a las siguientes categorías:

1. *“SAP Application Developer User”*: es el Usuario Nominal autorizado para acceder a las herramientas de desarrollo que se proporcionan con el Software licenciado a efectos de modificarlo, que también ostentará los derechos otorgados a SAP NetWeaver Developer User y a SAP Application Employee User.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 10 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KcJgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 10 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2. “*SAP Application Professional User*”: es el Usuario Nominal debidamente autorizado para realizar operaciones relacionadas con funciones de administración / gestión del sistema que admite el Software con licencia (salvo SBOP (*SAP Business Objects BI Package*)), que también ostentará los derechos otorgados al usuario *Limited Professional* de *SAP Application*.

3. “*SAP Application Professional Limited User*”: es el Usuario Nominal debidamente autorizado para realizar funciones operativas limitadas admitidas por el Software licenciado (excluyendo SBOP (*SAP Business Objects BI Package*)) y también ostentará los derechos otorgados al Usuario *Business Information* de *SAP Application*.

4. “*SAP Application Business Expert User*”: es el Usuario Nominal autorizado para realizar todas las funciones admitidas por SBOP (*SAP Business Objects BI Package*) salvo el derecho de hacer Modificaciones o Complementos para SBOP, que también ostentará los derechos otorgados a *SAP Application Professional User*.

4.5 Alcance del “Enterprise Support”

Para todo el software anteriormente citado, del que la Junta de Andalucía es titular, se ofrecerán los servicios *SAP Enterprise Support*, que comprenden:

4.5.1 Mejora continua e innovación

- Nuevas versiones de software de las Soluciones bajo soporte *Enterprise Support* licenciadas, así como herramientas y procedimientos para su actualización.
- Paquetes de Soporte (*Support Packages*) - correcciones agrupadas para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas, que también pueden incluir correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes, por ejemplo en el área de Recursos Humanos.
- Para versiones de las aplicaciones principales de SAP Business Suite 7 (comenzando por SAP ERP 6.0 y con versiones de SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 y SAP PLM 7.0 disponibles a partir de 2008), funcionalidades mejoradas y/o innovaciones mediante paquetes de mejora (*enhancement packages*) y otros medios disponibles.
- Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas operativos y bases de datos de terceros.
- Código fuente ABAP disponible para el Software SAP, así como módulos de función liberados y soportados de forma adicional.
- Soporte a la gestión de cambios en las Soluciones *Enterprise Support*, como los cambios de configuración o actualizaciones de software, por ejemplo material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de parametrizaciones.
- Un mínimo de cinco días de servicios de soporte remoto por año natural llevados a cabo por *solution architects* de SAP, que evaluarán las capacidades de innovación de los últimos paquetes de mejora de SAP y cómo aplicarlos según los requisitos de los procesos de negocio de la Junta de Andalucía, así como sesiones de transferencia de conocimientos sobre el

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 11 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KCjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 11 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

software/las aplicaciones de SAP o los componentes de la Estructura de Soporte Global de SAP. En función de las necesidades del sistema de información GIRO estas jornadas podrán disminuirse o aumentarse a criterio del Responsable del Contrato. La planificación, disponibilidad y forma de entrega puede variar, pero la forma habitual será a través de SAP Enterprise Support Academy, incluyendo contenidos de E-learning y sesiones de tipo EGI (Expert-Guided Implementation). Actualmente, el contenido y la planificación de las sesiones se especifican en <http://support.sap.com/enterprisesupport>.

- Directrices de configuración y contenido para las Soluciones *Enterprise Support*. Mejores prácticas para el Software SAP.

4.5.2 Soporte avanzado para paquetes de mejoras (“*Enhancement Packages*”) y otras actualizaciones de software SAP

El adjudicatario y/o fabricante prestarán servicios de comprobación en remoto efectuadas por expertos en soluciones SAP, consistentes en analizar específicamente las modificaciones existentes o programadas y en identificar posibles conflictos entre el código desarrollado a medida en el sistema GIRO y los paquetes de mejora y otras actualizaciones para las Soluciones *Enterprise Support*. Cada comprobación se lleva a cabo sobre una modificación concreta que afecte a uno de los pasos que conforman uno de los procesos fundamentales de la aplicación de la Junta de Andalucía.

4.5.3 Herramientas para la resolución de problemas (“*Global Support Backbone*”)

- *Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP*: la base de datos de conocimiento de SAP y la extranet de SAP para la transferencia de conocimientos, en la cual SAP proporciona contenido y servicios únicamente a sus licenciarios y partners.
- *Notas de SAP*: base de datos de conocimiento que documenta fallos de software y contiene información sobre la forma de subsanar, prevenir y evitar tales fallos. Puede contener correcciones de código que se pueden implementar en los sistemas SAP de GIRO. También documenta otros puntos de interés, preguntas de clientes y soluciones recomendadas (por ejemplo, personalización de configuraciones).
- *Asistente de Notas de SAP*: herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas en componentes de SAP.
- *SAP Solution Manager Enterprise Edition*: servicios de soporte para las Soluciones SAP desplegadas en la ADA, incluida entrega e instalación de herramientas de software y mantenimiento de tecnología para las Soluciones *Enterprise Support*. Soporte a la gestión del ciclo de vida tanto de las aplicaciones SAP como de cualquier otro componente de software y activos de IT adquiridos por la Junta de Andalucía a través de terceros, incluyendo implementación, configuración, comprobación, operaciones, mejora continua, diagnóstico, gestión de incidentes (servicio de soporte), gestión de problemas, gestión de solicitudes de cambio, escenarios móviles de gestión del ciclo de vida, proyectos de gestión del ciclo de vida, administración, supervisión, generación de informes y Business Intelligence.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 12 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 12 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.5.4 Soporte de misión crítica (“Mission Critical Support”)

- *Global Message Handling* de SAP: gestión de incidencias a nivel global, en lo relativo a problemas relacionados con las Soluciones de Enterprise Support, de acuerdo con los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos.
- *SAP Support Advisory Center*: a través de este centro se gestionarán los asuntos críticos (paradas de producción o situaciones de peligro en las entregas en producción), así como la gestión de temas generales de Soporte. El adjudicatario designará una unidad de contacto global dentro de la organización de soporte. Dicho contacto se podrá realizar siete días a la semana, 24 horas al día (24x7).
- *Continuous Quality Checks*: en caso de situaciones críticas relacionadas con la Solución de Software de SAP (como la puesta en funcionamiento, la actualización, la migración o Problemas Principales), dentro del soporte se proporcionarán, como mínimo, siete servicios de Control de Calidad Continuo (el "Control de Calidad Continuo" o "CQC") por cada año de contrato. El CQC puede constar de una o más Sesiones de Servicio remotas, automáticas o manuales. Se podrán proporcionar más CQC en aquellos casos en los que SAP EarlyWatch notifique alertas vitales o cuando la ADA considere que es necesario este tipo de servicio para gestionar un Problema Principal. Al final de un CQC, el adjudicatario proporcionará un plan de acción y/o recomendaciones escritas.
- Procedimientos globales de escalado y análisis de la causa raíz (*Root Cause Analysis*) de las incidencias en régimen 24x7.
- *Root Cause Analysis* para código a medida: el adjudicatario prestará este servicio de análisis de causa raíz para el código a medida de GIRO desarrollado mediante la plataforma de desarrollo de SAP (*SAP Development Workbench*), de acuerdo con el procedimiento de *Global Message Handling* y los Acuerdos de Nivel de Servicio, y aplicable únicamente en el caso de las incidencias de prioridad Muy Alta y las de prioridad Alta.

4.5.5 Otros componentes, metodologías, contenidos y participación en la Comunidad SAP

- Componentes y agentes de monitorización de sistemas — Para hacer un seguimiento de recursos disponibles y obtener información sobre el estado de los sistemas de las Soluciones *Enterprise Support* (por ejemplo *SAP EarlyWatch Alert*).
- Descripciones y contenido de los procesos que se deben utilizar como plantillas de test preconfiguradas y casos de prueba a través de *SAP Solution Manager Enterprise Edition*.
- Contenidos y herramientas adicionales diseñadas para aumentar el la eficiencia, en concreto para las implementaciones.
- Herramientas y contenido para *SAP Application Lifecycle Management* (enviado a través de *SAP Solution Manager Enterprise Edition* y/o las Soluciones de *Enterprise Support* y/o la Documentación aplicable para las Soluciones de *Enterprise Support* y/o el Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP): herramientas para la implementación, la configuración, la realización de pruebas, las operaciones y la administración del sistema. Mejores prácticas, directrices, metodologías, descripciones de procesos y contenido de procesos.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 13 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KcJgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 13 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Guías disponibles a través del sitio Web de Soporte al Cliente, que pueden incluir procesos y contenido de implementación y operaciones diseñados para ayudar a reducir costes y riesgos.
- Participación en la Comunidad de clientes y *partners* de SAP (a través del sitio Web de Soporte al Cliente), que proporciona información sobre las mejores prácticas empresariales, las ofertas de servicios, etc.

4.6 Entregables

Para facilitar al Responsable del Contrato tanto las recepciones parciales como la recepción final del proyecto, deberán entregarse al menos los documentos indicados a continuación. La entrega de documentos debe realizarse a lo largo de la ejecución del proyecto, siendo necesaria la validación de los mismos por parte del Responsable del Contrato para darlos por definitivos. Una vez aprobados, el adjudicatario los almacenará y antes de finalizar el proyecto deberá realizar la entrega de todos los documentos aprobados junto con un inventario de los mismos. El adjudicatario será responsable de llevar a cabo el seguimiento de los entregables documentales a generar durante la ejecución del contrato y deberá utilizar para ello una matriz de seguimiento de entregables que mantendrá actualizada en todo momento.

Para cualquiera de los entregables del proyecto el Responsable del Contrato podrá requerir al adjudicatario el uso de una determinada plantilla, un formato o una estructura de contenidos.

Además, toda la documentación, planificación e informes de este contrato deberán tener una calidad mínima aceptable que valorará el Responsable del Contrato. En caso de no llegar a ese mínimo, se solicitará su reedición y constará como no entregado a efectos de indicadores de servicio y penalizaciones.

Entre los entregables del proyecto se incluirán al menos los siguientes:

- Plan de facturación del contrato actualizado. Estado de las facturas emitidas e información de facturas pendientes.
- Informe detallado de cada una de las facturas presentadas (justificación de importes, plazos, desglose completo, criterios de imputación de costes, etc).
- El documento de cesión de titularidad que se describe en el apartado '6.2 Definición/alcance de la licencia de Software y certificado de licencias y/o suscripciones' del presente Pliego. De este documento podrán requerirse nuevas versiones en caso actualización del inventario de licencias.
- Actas de las reuniones de control y/o seguimiento y grabación de las mismas en caso de realizarse de forma telemática.
- Documentación que acredite el cumplimiento del requisito de solvencia técnica relativo a la condición de partner del adjudicatario, de acuerdo a lo indicado en el PCAP.
- Otros anexos del PCAP que deban actualizarse durante la ejecución a solicitud del Responsable del Contrato.
- El informe descrito en el apartado '5.11 Informe final de ejecución'.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 14 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KCjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 14 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Los entregables serán objeto de revisión y actualización por parte del adjudicatario a medida que avance el proyecto, durante todo el periodo del contrato. Algunos de los casos en que el Responsable del Contrato podrá solicitar al adjudicatario la revisión y actualización de entregables ya generados son:

- Adquisición de nuevas soluciones o ampliación de soluciones efectuada en el marco de esta contratación.
- Cualquier circunstancia en que la información recogida en los entregables no sea correcta o no esté actualizada.

4.7 Garantía técnica

Por la naturaleza del servicio que se contrata, no aplicaría incluir un periodo de garantía técnica adicional al plazo de ejecución del contrato.

4.8 Acuerdos de nivel de servicio

Los acuerdos de nivel de servicio (ANS) implican compromisos por parte del adjudicatario en cuanto a los tiempos de respuesta inicial y la adopción de medidas correctivas, según la criticidad/nivel de prioridad de la incidencia o problema detectado.

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP), se definirán las penalizaciones por incumplimiento de los compromisos, mientras que estos compromisos se describen en este apartado.

4.8.1 Niveles de prioridad

Se definen los siguientes niveles de prioridad:

- Muy alta: cuando el problema tiene consecuencias graves que afectan tanto a las transacciones habituales del negocio como a las importantes y urgentes, impidiendo llevar a cabo trabajo crítico para el negocio. El problema requiere ser procesado de inmediato porque el fallo de funcionamiento puede ocasionar graves pérdidas. Generalmente se debe a las circunstancias siguientes:
 - Caídas o paradas no programadas del sistema. Interrupción completa del sistema.
 - Errores de funcionamiento que afectan a las funciones centrales en el sistema SAP utilizado en productivo.
 - Problemas importantes para los que no se dispone de una solución temporal (por ejemplo, situaciones críticas relacionadas con actualizaciones del Software de SAP y puesta en marcha del Software de SAP).
- Alta: si las transacciones habituales del negocio se ven gravemente afectadas y no se pueden llevar a cabo las tareas necesarias, debido a funciones incorrectas o no operativas del sistema de SAP que puedan afectar seriamente al ciclo de producción del negocio.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 15 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 15 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.8.2 Compromisos

PRIORIDAD	Tiempo de respuesta (TR)	Tiempo de Resolución (TS)	COBERTURA
Muy alta	1 hora	4 horas	24x7
Alta	4 horas	Sin compromiso de tiempo	De lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

- Tiempo de respuesta (TR): Tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia al equipo de soporte del adjudicatario o detección de la misma por el servicio de monitorización hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.
- Tiempo de resolución (TS): Tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia o detección de la misma hasta la propuesta de una solución, alternativa o plan de acción.

4.8.3 Procedimiento

Se considerará que el adjudicatario ha cumplido sus obligaciones en virtud de los ANS estipulados anteriormente si reacciona en los plazos permitidos en un noventa y cinco por ciento (95%) del total de los casos en un Trimestre Natural.

Los ANS entrarán en vigor el primer trimestre natural completo posterior a la Fecha de Entrada en Vigor del contrato de soporte. Se define "Trimestre Natural", como un período de tres meses que finaliza el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre, respectivamente, de cualquier año natural.

Si la Junta de Andalucía remitiese menos de veinte (20) mensajes (en total para todos los ANS) en un Trimestre Natural a lo largo de la duración del soporte "Enterprise Support", se considerará que el adjudicatario ha cumplido las obligaciones que le corresponden si no ha excedido el plazo del ANS estipulado en más de un mensaje de soporte durante el Trimestre Natural que corresponda.

En el supuesto de que no se cumplan los plazos del ANS (cada uno de ellos un "Incumplimiento"), resultarán aplicables las normas y procedimientos siguientes:

- la Junta de Andalucía informará al adjudicatario por escrito de cualquier presunto Incumplimiento;
- el adjudicatario investigará la denuncia pertinente y proporcionará un informe por escrito mediante el que mostrará su conformidad o disconformidad con respecto a la reclamación de la Junta de Andalucía;
- la Junta de Andalucía proporcionará asistencia razonable al adjudicatario en los esfuerzos que realice para corregir cualquier problema o proceso que impida que pueda ajustarse a los ANS;
- si, en base al informe, queda demostrado un Incumplimiento del adjudicatario, se procederá a aplicar las penalizaciones cómo se indica en el PCAP.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 16 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KcJgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 16 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5 CONDICIONES GENERALES

5.1 Funciones y responsabilidades

La Agencia Digital de Andalucía nombrará, entre su personal técnico cualificado, un RESPONSABLE DEL CONTRATO, que la representará ante la empresa adjudicataria y dirigirá los trabajos asociados al contrato, ejerciendo por tanto la Dirección del Proyecto. En su caso, el Responsable del Contrato podrá delegar ciertos aspectos de la gestión del contrato en el personal técnico de la Agencia que considere oportuno.

Los esfuerzos del Responsable del Contrato deberán ir encaminados a:

- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en los pliegos de cláusulas tanto administrativas como técnicas.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos generales que la Agencia persigue con este contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria.
- Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.

Por su parte el contratista nombrará un JEFE DE PROYECTO que la representará ante la Agencia Digital de Andalucía y que dirigirá los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen del Responsable del Contrato. El Jefe de Proyecto tendrá a su cargo el equipo de proyecto necesario para la ejecución de las tareas asociadas al contrato.

5.2 Control y seguimiento

El seguimiento y control del servicio contratado se efectuará sobre las siguientes bases:

- a) El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el Jefe de Proyecto por parte de la empresa adjudicataria y el Responsable del Contrato.
- b) En cualquier momento a lo largo de la duración del servicio contratado, podrán tener lugar las revisiones técnicas, para tratar temas puntuales. La convocatoria se realizará a demanda del Responsable del Contrato.
- c) De todas las reuniones que se celebren para la ejecución de las prestaciones contenidas en este pliego, el contratista levantará acta, que habrá de ser suscrita por todas las personas intervinientes y visada por el Responsable del Contrato.

5.3 Dependencia exclusiva de los trabajadores de la empresa contratista

Los trabajadores de la empresa contratista dependerán exclusivamente de la misma y no mantendrán ninguna relación laboral con la Administración.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 17 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 17 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.4 Confidencialidad de la información

La empresa adjudicataria se compromete a mantener en la más estricta confidencialidad y reserva cualquier dato o información a la que tenga acceso o pudiera conocer con ocasión de la prestación del servicio antes citado, y a no copiar o utilizar ningún dato con un fin distinto, ni tampoco compartirlo ni cederlo a terceras personas, físicas o jurídicas, ya sea de manera directa o indirecta, subsistiendo el secreto profesional aún después de finalizar los trabajos o la finalización, por cualquier causa, del contrato.

La empresa adjudicataria y la Agencia Digital de Andalucía acuerdan expresamente adoptar todas las medidas y precauciones razonables para proteger la información confidencial de su exhibición a terceros como si se tratase de su propia información confidencial.

Por tanto, la empresa adjudicataria se obliga a:

- Utilizar la información confidencial de conformidad con la finalidad y objeto de la prestación del servicio a la Agencia Digital de Andalucía, evitando que dicha información se utilice para una finalidad u objeto distinto al anterior, sin que pueda hacer uso de las mismas para la realización de otros trabajos o servicios que le puedan ser encargados por terceros, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas, incluso terminada la vigencia del contrato, salvo previa autorización por escrito de la Agencia Digital de Andalucía.

En el caso de que la empresa adjudicataria destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del proyecto, será responsable de las infracciones cometidas.

- Informar de la existencia de la presente cláusula de confidencialidad y uso restringido de la información a sus personas empleadas, asociadas, directivas, agentes o cualquier otra persona en el desarrollo del servicio, siendo responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de un uso inadecuado de los referidos datos.

Comprometiéndose, por tanto, la empresa adjudicataria a comunicar y hacer cumplir a sus personas empleadas, las obligaciones establecidas en este acuerdo y, en concreto, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad, extendiéndose éstas últimas a cualquier persona que por cuenta de la empresa adjudicataria intervenga en cualquier fase del tratamiento de datos y subsistirá aún después de finalizar las relaciones entre el adjudicatario y la Agencia Digital de Andalucía, y entre el adjudicatario y su personal.

Por lo que si alguna de las personas integrantes del adjudicatario destina los datos a otra finalidad, los comunica o los utiliza incumpliendo las instrucciones de la Agencia Digital de Andalucía, la empresa contratada será responsable de las infracciones cometidas.

- Asegurar que la Información confidencial no será duplicada, reproducida, modificada o divulgada a terceros ni en todo ni en parte, por sí o por medio de sus personas directivas y/o empleadas, asociadas o agentes, conforme a la normativa de aplicación, siendo responsable de las consecuencias que de dicho incumplimiento pudieran derivarse y de los perjuicios que ello pudiera ocasionarle a la Agencia Digital de Andalucía.
- Establecer procedimientos y mecanismos internos adecuados que deben aplicarse para mantener ficheros, locales, programas y equipos en las debidas condiciones de seguridad, con

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 18 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KcJgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 18 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

objeto de garantizar la confidencialidad de la información y definir el personal responsable de la misma.

- Devolver, tras la finalización de los trabajos, la información facilitada por parte de la Agencia Digital de Andalucía en cualquiera de sus formatos.
- Si durante la ejecución del contrato el adjudicatario tuviera que tratar datos personales, quedará obligado al cumplimiento de los preceptos legales en materia de protección de datos personales recogidos en: la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales", el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

En esta materia de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal será de aplicación, asimismo, lo dispuesto en los anexos específicos del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el modelo de acuerdo que forma parte integrante de los anexos. Igualmente será de aplicación el citado pliego en lo no previsto sobre estas materias en los apartados anteriores.

- El adjudicatario no podrá subcontratar con terceros la realización de ningún tratamiento de datos de carácter personal, salvo que se le autorice expresamente. Los encargados del tratamiento, con anterioridad al proceso de recogida de los datos de carácter personal que pudieran ser necesarios para la ejecución del contrato, estarán obligados a informar a los interesados sobre la realización del tratamiento de sus datos personales en los términos señalados en los artículos 5, 6, 9, 10 y 11 del RGPD y a recabar de los mismos las autorizaciones y consentimientos necesarios para dicho tratamiento en los términos establecidos en el artículo 7 del RGPD. Los encargados efectuarán la comunicación de datos en los términos previstos en el artículo 12 de la misma normativa.

5.5 Propiedad intelectual de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario a medida como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Agencia Digital de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

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

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados a medida al amparo de esta contratación corresponden únicamente a la Agencia Digital de Andalucía.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 19 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KcjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 19 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

5.6 Medios materiales

El adjudicatario debe contar con los medios propios de toda índole necesarios para llevar a cabo con éxito los trabajos objeto del contrato. Los medios materiales, la organización física de las instalaciones y el acopio de medios materiales de éste (material informático y de comunicaciones) correrán por cuenta del adjudicatario, sin perjuicio de las limitaciones que pueda imponer la Administración.

Respecto a los medios técnicos necesarios para la conexión remota con la Agencia Digital de Andalucía, el adjudicatario deberá cumplir con los requisitos indicados en el apartado 'Accesos remotos' de este Pliego de Prescripciones Técnicas. El adjudicatario deberá mantener una configuración segura de los puestos fijos o portátiles de su personal, siguiendo las indicaciones que se trasladen desde la Agencia Digital de Andalucía si fuera el caso. Se podrán realizar auditorías para verificar la correcta implementación de estas configuraciones de seguridad.

El adjudicatario será responsable de proporcionar el equipamiento y medios necesarios para el desarrollo normal de la actividad de todo el equipo de trabajo (puesto de trabajo, microinformática, acceso telemático a redes y entornos de la Agencia Digital de Andalucía, ...).

En relación al equipamiento de puesto de trabajo, concretamente al menos:

- Equipo portátil, con las capacidades y recursos necesarios para la labor a realizar.
- Software necesario para la realización de los trabajos asignados, incluidos software con las medidas de seguridad necesarias para el cumplimiento en los accesos a los sistemas de la Agencia Digital de Andalucía. Este software puede tener necesidades específicas y concretas según el proyecto en el que vaya a trabajar cada uno de los miembros del equipo.
- Teléfono móvil individual, no compartido, tanto para recibir como realizar llamadas.
- Sistemas o herramientas de comunicación por conferencia o videoconferencia, en prevención de cualquier circunstancia extraordinaria que permita la continuidad de los servicios de este pliego en cualquier circunstancia como por ejemplo el confinamiento por alerta sanitaria.

5.7 Información de base

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

5.8 Marco de los trabajos

Con carácter general, los servicios objeto del presente contrato deben desarrollarse en el marco de las políticas, normas, estándares, metodologías, herramientas, etc, definidas e indicadas por la Agencia Digital de Andalucía, en cuanto a metodología de gestión de proyectos, arquitectura tecnológica,

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 20 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGw6G82j2xp5KcJgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 20 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

seguridad, etc. El adjudicatario debe atender las directrices que sean de aplicación en este sentido y que pueden estar definidas y vigentes en cada momento de la ejecución del proyecto.

5.9 Soporte a otras áreas

El Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía podrá requerir al adjudicatario la colaboración en las tareas relacionadas que son objeto de la presente contratación con los diferentes organismos de la Junta de Andalucía, con otras áreas de la Agencia Digital de Andalucía o bien otras empresas adjudicatarias de los distintos expedientes de contratación que dan soporte a la Agencia Digital de Andalucía, cuando el trabajo realizado por estas empresas tenga relación con las tareas asignadas al adjudicatario.

El adjudicatario debe dar soporte a las diferentes áreas existentes de la Agencia Digital de Andalucía que ofrecen servicios horizontales comunes, previa comunicación del Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía. A modo de ejemplo, algunas de estas áreas podrán ser: Servicios de Explotación de Sistemas, Oficina de Calidad, Unidad de Seguridad TIC, Servicios de Desarrollo de aplicaciones, etc.

5.10 Aceptación de los trabajos

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

El adjudicatario debe asegurar que los servicios y suministros se realizan de acuerdo con las especificaciones incluidas en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas, en la oferta del adjudicatario y siguiendo las indicaciones del Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía.

En caso de existir disconformidades el Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía emitirá los informes pertinentes, y lo comunicará al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones. El adjudicatario debe realizar las correcciones para su entrega conforme en el plazo de tiempo establecido.

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

5.11 Informe final de ejecución

El Responsable del Contrato podrá requerir que el adjudicatario realice un informe final de ejecución del proyecto en el que se describan los aspectos fundamentales de la ejecución del mismo. Se proporcionará un modelo de informe de ejemplo al adjudicatario, pero a modo de orientación, una

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 21 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 21 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

posible estructuración de este informe, que el adjudicatario deberá adaptar en todo caso a las características particulares de este contrato, podrá ser la siguiente:

- Objeto: en este apartado se identificará claramente el contrato, las prestaciones/objetos del mismo, los posibles modificados si los hubiera junto con sus objetos/prestaciones propios y las posibles prórrogas que haya sufrido el contrato.
- Relación de los trabajos realizados en relación a la prestación del servicio de soporte, indicando a modo de evidencia los entregables que se generen en el mismo (actas de reuniones, informes de servicios CQC, documentación de jornadas de servicios de soporte remoto, documentación económico-administrativa asociada a la gestión del contrato, etc.)
- Relación de los suministros realizados:
 - Deben incluirse las nuevas licencias suministradas, sus funcionalidades, métricas y volumetrías asociadas al suministro, basado en el documento de cesión de titularidad.
 - Debe incluirse a modo de resumen un listado unificado de las licencias a titularidad de la ADA, incluyendo por tanto las licencias para las que se tenía la titularidad antes del contrato y las nuevas licencias suministradas.
 - Debe indicarse como evidencia el entregable del documento de cesión de titularidad firmado por el adjudicatario y el entregable equivalente formado por el fabricante.

Además en dicho informe deben quedar justificadas decisiones tomadas durante la ejecución que modifiquen o desarrollen algún aspecto concreto del proyecto o de los requisitos del mismo.

Es importante que la elaboración de este informe se inicie desde el comienzo del contrato, de tal forma que queden registradas en el mismo las distintas decisiones tomadas y convenciones adoptadas. Por tanto este informe deberá ir preparándose y actualizándose desde el inicio del contrato a demanda del Responsable del Contrato.

5.12 Uso de URLs en oferta

De forma general, la oferta del licitador no podrá contener referencias a contenidos externos en forma de enlaces a direcciones de internet u otros medios. En caso de incluir algún enlace externo de este tipo, el licitador deberá incorporar como anexo en su oferta las capturas de pantalla y/o contenidos en formato impreso correspondientes a los mencionados contenidos externos a la fecha de formalización del presente contrato. En caso de que dichos contenidos referenciados correspondan a políticas del fabricante sujetas a cambios, se estará a lo dispuesto en las políticas vigentes en cada momento según determine el fabricante, pero deberá garantizarse en cualquier caso que los cambios que se produzcan durante la ejecución del contrato no supondrán una reducción material del objeto del contrato y lo reflejado en la oferta.

5.13 Condiciones de la ejecución de jornadas de servicios de soporte remoto y reuniones de coordinación

Las jornadas de servicios de soporte remoto requeridas así como cualquier reunión de coordinación o reunión técnica a celebrar durante la ejecución del proyecto, se podrá impartir de forma remota a través de sistemas de videoconferencia, o bien, a decisión del Responsable del Contrato de la Agencia Digital

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 22 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KcJgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 22 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de Andalucía, se autorizará su ejecución de forma presencial en las instalaciones de la Agencia Digital de Andalucía.

Las condiciones particulares para las jornadas de servicios de soporte o la celebración de reuniones en modalidad remota son:

- El adjudicatario debe proporcionar los medios materiales, software, etc. necesarios para la celebración de las jornadas o de las reuniones.
- El adjudicatario debe cumplir con todos los requisitos de tratamiento de datos de carácter personal exigibles por la ley, respecto al fichero tipo vídeo resultado de las grabaciones de las jornadas o reuniones. Dada las particularidades de las jornadas y reuniones remotas a través de videoconferencia, todos los asistentes aceptan las condiciones para las mismas que se recogen en el presente pliego. La base legitimadora de tratamiento de la grabación de las jornadas y reuniones es el cumplimiento de una obligación contractual, no siendo de aplicación el consentimiento de asistentes.
- La Agencia Digital de Andalucía podrá hacer uso de estas grabaciones para su visualización en cualquier momento posterior a la celebración de la jornada o reunión, en los casos que considere conveniente con el objetivo de mejorar las competencias técnicas del personal. A modo de ejemplo, para profundizar o revisar los aspectos más complejos tras la jornada o reunión realizada, para ofrecer a nuevas incorporaciones del personal TIC de la Agencia Digital de Andalucía, etc.

Se deben seguir cumpliendo el resto de los requisitos especificados en los pliegos de la presente contratación u ofrecidos por al adjudicatario en su oferta.

En Sevilla, a fecha de firma electrónica

EL JEFE DEL SERVICIO DE SISTEMAS CORPORATIVOS ECONÓMICO
FINANCIEROS

Fdo.: Manuel Jesús Álvarez Márquez

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 23 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 23 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

6 ANEXO I. CLÁUSULAS GENÉRICAS. EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS

El objeto de este anexo es informar a los licitadores de determinados aspectos relacionados con la explotación de sistemas, y que los licitadores deben tener en cuenta ya que podrá suponer la solicitud de realización de tareas al adjudicatario en el ámbito de la solución del presente pliego.

Los licitadores deben prever y dimensionar en su oferta los recursos necesarios (humanos, materiales, económicos) para poder atender las solicitudes de ejecución de tareas durante la ejecución del proyecto y las responsabilidades del futuro adjudicatario según se detalla en este anexo.

6.1 Actualización de licencias software incluidas en la solución

El adjudicatario debe tener en cuenta los siguientes requisitos durante el periodo de vigencia del contrato en caso de actualización de licencias incluidas o requeridas en la presente contratación para cualquiera de los componentes software incluidos. Las actuaciones requeridas por el adjudicatario para el cumplimiento de estas condiciones no supondrán en ningún caso un coste adicional para la Agencia Digital de Andalucía.

- Caso de que el modelo de licenciamiento cambie con la subida de versiones, el adjudicatario debe proporcionar las licencias necesarias para esta nueva versión, que permita obtener como mínimo las mismas funcionalidades del producto de la versión anterior, teniendo en cuenta además que se debe permitir todas las integraciones requeridas con la infraestructura de la Agencia Digital de Andalucía. El cambio del modelo de licenciamiento tampoco afectará a la volumetría de las licencias, debiendo el adjudicatario proporcionar cuantas licencias sean necesarias para obtener una volumetría equivalente a la que se tuviera con la versión anterior.
- Caso de que alguno de los productos licenciados incluidos en el presente contrato se discontinúe por parte del fabricante, y todas o parte de sus funcionalidades sean ofrecidas por otro producto, se seguirá el criterio indicado en el caso anterior. Por lo que el adjudicatario debe proporcionar las licencias necesarias de este nuevo producto que permita obtener como mínimo las mismas funcionalidades y volumetría del producto discontinuado (siempre y cuando esta funcionalidad exista en el nuevo producto), teniendo en cuenta además que debe permitir todas las integraciones requeridas con la infraestructura de la Agencia Digital de Andalucía. En este caso, el adjudicatario se debe encargar también de todos los trabajos de puesta en marcha del nuevo producto, así como los trabajos de migración que sean necesarios.
- Si la denominación de las licencias cambiara, el adjudicatario proveerá aquellas nuevas licencias, independientemente de su denominación, de forma que aseguren la total funcionalidad de los servicios, tal como las licencias existentes en el momento del cambio.

El Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía podrá permitir la sustitución de unas determinadas licencias proporcionadas por el adjudicatario e incluidas en la contratación, por otro conjunto de licencias que debe proporcionar el adjudicatario, siempre y cuando las nuevas licencias se ajusten a nuevas necesidades detectadas y la sustitución de licencias sea beneficiosa para los intereses de la Agencia Digital de Andalucía.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 24 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KCjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 24 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En caso de que la sustitución o canje de licencias a la que se refiere el párrafo anterior suponga un coste para la Administración, su realización sólo se permitirá cuando el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares prevea esta circunstancia entre las causas de modificación del contrato.

6.2 Definición/alcance de la licencia de Software y certificado de licencias y/o suscripciones

El adjudicatario deberá entregar un **documento de cesión de titularidad de las licencias y/o suscripciones proporcionadas** en formato digital (se podrá exigir en formato papel también) con información del inventariado de todos los componentes software a titularidad de la Agencia Digital de Andalucía.

- El documento debe incluir:
 - Inventario de todas las licencias software a titularidad de la Agencia Digital de Andalucía con al menos la siguiente información:
 - Denominación comercial completa.
 - Número o volumetría de las licencias (usuarios, CPU, *business partners*, paquetes, etc).
 - Para las nuevas licencias que se suministren debe indicarse además:
 - Que se otorga el derecho de uso perpetuo de las mismas.
 - La funcionalidad que cubre cada nueva licencia.
 - La fecha de finalización del mantenimiento y su denominación comercial, con indicación de las licencias cubiertas por el mismo que deben ser todas las requeridas por PPT.
- Deberán entregarse dos copias de este documento:
 - Una primera copia deberá estar firmada y sellada por el apoderado de la empresa adjudicataria.
 - La segunda copia deberá estar firmada y sellada por el apoderado de la empresa fabricante del sistema o del software.
- La plantilla del documento de cesión de titularidad será propuesta por el Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía, que entregará al adjudicatario dicha plantilla para su compleción.

Para la verificación del licenciamiento y su soporte, en el caso de licencias electrónicas, el adjudicatario debe gestionar la obtención de cuentas de cliente que faciliten el acceso al portal web de licencias que exista en cada caso, por parte del personal de la Agencia Digital de Andalucía. Este portal web deberá permitir la verificación de las licencias incluidas en la contratación e información de su soporte, que podrá incluir datos de número de serie de las licencias, fecha inicio y fecha fin de soporte.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 25 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 25 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

6.3 Condiciones de auditorías de software a la Agencia Digital de Andalucía

El adjudicatario o el fabricante del software incluido en la presente contratación podrán realizar auditorías de uso del software a la Agencia Digital de Andalucía, previo conocimiento y consenso por ambas partes de las condiciones particulares de aplicación en la ejecución de dicha auditoría.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 26 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 26 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7 ANEXO II. CLÁUSULAS GENÉRICAS. SEGURIDAD TI

El objeto de este anexo es informar a los licitadores de determinadas cláusulas genéricas en aspectos de seguridad limitado al ámbito de la solución del presente pliego, y que podrá suponer que se pueda solicitar al adjudicatario la realización de determinadas tareas para el cumplimiento de estas cláusulas.

El personal del adjudicatario realizará los trabajos para la prestación de los servicios indicados en este pliego en lo que respecta a la solución objeto del contrato bajo las medidas de seguridad, normas y procedimientos que determine el Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía, por lo que se atenderá a los requerimientos que se realicen en el marco de los procesos de gestión de la seguridad TIC aprobados por los diferentes organismos de la Junta de Andalucía, como puede ser la Agencia Digital de Andalucía.

Para la Agencia Digital de Andalucía, supondrá la realización de tareas de coordinación y seguimiento de los servicios prestados por parte del adjudicatario.

7.1 Interlocución y roles

Se considerarán, para sistemas existentes, y se definirán, para sistemas nuevos, los roles relacionados con la seguridad de dichos sistemas, reflejados en el Esquema Nacional de Seguridad y en la guía CCN-STIC 801 (Responsabilidades y Funciones en el ENS):

- Responsables de la información y del servicio: responsabilidad legal y especificación de las necesidades o requisitos. Se añadirá, en materia de protección de datos, al Responsable del Tratamiento.
- Responsable de Seguridad: especificación y seguimiento de los controles necesarios para satisfacer los requisitos de seguridad de la información y de los servicios. En materia de protección de datos, se contará también con el Delegado de Protección de Datos.
- Responsable del Sistema: desarrollo y operación del sistema de información.

La interlocución con el adjudicatario en aspectos de seguridad corresponderá al Responsable del Contrato, con la colaboración y orientación del Responsable de Seguridad.

Todos estos roles serán identificados e informados, dentro del marco normativo de seguridad establecido en la Junta de Andalucía, desde el inicio del desarrollo del sistema.

7.2 Accesos remotos

Para la realización de las tareas relacionadas con el presente pliego, el adjudicatario deberá comunicar al Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía las necesidades concretas de accesos remotos que considere necesarias, que podrá incluir accesos remotos para los técnicos del proyecto o bien para las aplicaciones y sistemas. El Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía analizará estas solicitudes y, en función de las necesidades de cada caso particular, decidirá el método de acceso remoto disponible, así como la implantación de cuántas medidas de seguridad y comunicaciones considere necesaria adicionales a las incluidas en este apartado.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 27 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KcJgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 27 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Además, si el Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía concluye que hay que diseñar y/o configurar soluciones especiales para asegurar la seguridad requerida en los accesos a proporcionar al adjudicatario (por ejemplo, no incluidas en este apartado), será responsabilidad del adjudicatario la propuesta e implantación de dicha solución.

En todo caso, la Agencia Digital de Andalucía establecerá los indicadores mínimos que debe cumplir el canal de comunicación a proveer por el adjudicatario entre la sede de éste y la sede en la que estén ubicados los recursos de la Agencia Digital de Andalucía necesarios para el desarrollo de la actividad, de modo que este medio no suponga una merma en la prestación de los servicios.

A continuación se indican las condiciones generales para los diferentes accesos remotos permitidos.

7.2.1 Accesos remotos por parte de los técnicos del proyecto

El acceso para los técnicos del equipo del proyecto que deben acceder puntualmente a los servicios o sistemas de información de la Agencia Digital de Andalucía y no puedan desplazarse 'in-situ' se realizarán nominalmente mediante el procedimiento aprobado por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (que podrá incluir, a modo de ejemplo, la opción de **cliente VPN** y/o **soluciones de tipo SASE**) sin necesidad de disponer de una conexión permanente al Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (funcionamiento en modo cliente de servicios internos, esto es, conectividad no simétrica), previa autorización por parte del Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía. Caso de que algún software necesario por el adjudicatario para el acceso remoto requiera de suscripción, el adjudicatario se deberá hacer cargo de estos posibles gastos ocasionados.

El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario debe realizar las solicitudes de forma individual para cada uno de los técnicos que requieran el acceso remoto, debiendo ser validada cada solicitud por el Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía.

El adjudicatario debe cumplir con la política de acceso remoto que exista en la Agencia Digital de Andalucía durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede incluir, entre otros aspectos: alta del usuario en el Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía, mecanismo de identificación y autenticación robusto empleando el certificado digital de la FNMT, software de la red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

Igualmente, el adjudicatario asegurará que la comunicación esté limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado.

El establecimiento de estos accesos remotos, así como las condiciones (en su caso) especiales de seguridad de los mismos, se comunicarán junto con el PoC (Punto de contacto) de ciberseguridad, contemplado en el apartado '7.1. Interlocución y roles'.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 28 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 28 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7.2.2 Accesos remotos a aplicaciones y sistemas

El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Agencia Digital de Andalucía desde servidores o sistemas de información del adjudicatario o fabricante se realizará a través de uno de los siguientes métodos:

- **Acceso externo dedicado punto a punto.** El acceso se realizará a través de un acceso externo entre las instalaciones del adjudicatario y el Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, con las directrices que marque la Agencia Digital de Andalucía a partir de las políticas de acceso de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, que como mínimo serán:
 - El acceso externo será un acceso punto a punto con tecnología y operador a elección del adjudicatario, que es quien debe gestionar y asumir los costes de dicho acceso, de todo el equipamiento necesario en ambos extremos de la conexión, y de las tareas de instalación y configuración necesarias.
 - Un extremo del acceso punto a punto se instalará en las ubicaciones del adjudicatario y el otro en el Nodo de Interconexión de la Junta de Andalucía.
 - El acceso debe contar con un caudal de ancho de banda mínimo que garantice la calidad del servicio según las necesidades previstas por el adjudicatario.
 - El adjudicatario debe disponer de un sistema de monitorización del estado de las comunicaciones del acceso externo y alertará a la Agencia Digital de Andalucía de la caída del mismo.
 - Este acceso externo disponible en las instalaciones de la empresa adjudicataria, podrá ser compartido por otros proyectos ejecutados por el adjudicatario para la Agencia Digital de Andalucía, aunque siempre previa petición y validación por parte del Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía.
 - Es opcional la instalación de un acceso de respaldo que proporcione redundancia, que se podrá instalar en el mismo PdP que el acceso principal o en diferente PdP para dotar de redundancia geográfica, en función de las necesidades.
- **Acceso mediante VPN site to site.** El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Junta de Andalucía se realizará a través de una VPN Site to Site entre las instalaciones del adjudicatario y el Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, con las directrices que marque la Agencia Digital de Andalucía a partir de las políticas de acceso de la red Corporativa de la Junta de Andalucía, que como mínimo serán:
 - El adjudicatario comunicará el detalle del equipamiento utilizado en el extremo de sus instalaciones, y deberá ser validado por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. Una vez validado, la configuración en el extremo en las instalaciones del adjudicatario se realizará por ellos mismos con los parámetros que la Agencia Digital de Andalucía indique. Asimismo, el adjudicatario debe asumir los costes de dicho equipamiento necesario, así como todas las tareas de instalación y configuración necesarias.
 - El adjudicatario propondrá un caudal mínimo de ancho de banda que garantice la calidad del servicio según las necesidades previstas por el adjudicatario.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 29 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 29 / 30
VERIFICACIÓN	NjyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- El adjudicatario debe disponer de un sistema de monitorización del estado de la VPN y alertará a la Agencia Digital de Andalucía de la caída de la misma.
- Los protocolos de cifrado y hash deberán regirse por las recomendaciones de la Guía CCN-STIC 807 o las referencias más actualizadas del CCN.

Para ambos métodos de acceso, el adjudicatario debe garantizar:

- El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Agencia Digital de Andalucía se realizará de manera segura y controlada, no permitiendo el acceso desde servicios, host y/o redes que no pertenezcan al proyecto.
 - Para verificación del cumplimiento de este punto, la Agencia Digital de Andalucía podrá solicitar evidencias del cumplimiento a través de documentación, esquemas, arquitecturas de red.
- Se asegurará que la comunicación esté limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado.
- La configuración de direccionamiento y enrutado para las visibilidades en la Red Corporativa de la Junta de Andalucía se diseñará en conjunto con la Agencia Digital de Andalucía, en función de las características del servicio.
- Todos los costes que se deriven de la instalación y/o comunicación de los sistemas/redes necesarios para el acceso remoto serán asumidos por el adjudicatario, sin poderlo repercutir a la Agencia Digital de Andalucía.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		22/06/2023	PÁGINA 30 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGw6G82j2xp5KGjgQchddh0yZjhs	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		21/11/2023 11:37:06	PÁGINA: 30 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwN720q1r8TW57d4h4PTi8LU2Q8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	