PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO Y TRAMITACIÓN ORDINARIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA SUSCRIPCION Y DERECHOS DE USO DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE RED HAT LINUX ENTERPRISE LINUX FOR VIRTUAL DATACENTERS PREMIUM (EXPTE. Nº CONTR 2023 999127)

INDICE

1. OBJETO DE LOS TRABAJOS....2
2. ALCANCE....2
2.1. Licencias objeto del servicio....2
2.2. Aspectos a considerar en la presentación de la oferta....2
2.3. Nivel de servicio y horario de actuación....2
2.4. Medios materiales y humanos....2
3. CONDICIONES GENERALES....3
3.1. Marco metodológico....3
3.2. Condiciones generales en la ejecución y prestación de los servicios....3
3.2.1. Elaboración de Manuales de instalación, administración y operación....3
3.2.2. Condiciones de entrega, actualización y validación de documentos y entregables....3
3.2.3. Condiciones de aceptación de los trabajos....4
3.2.4. Auditorías de calidad....4
3.2.5. Trabajos de soporte para permitir la obtención de certificaciones a la Junta de Andalucía....5
3.3. Medios y resultado de los trabajos....5
3.3.1. Medios materiales y lugar de prestación del servicio....5
3.3.2. Propiedad intelectual....6
3.3.3. Liberalización del Software....6
3.3.4. Confidencialidad y datos de carácter personal....6
3.3.5. Seguridad....7
3.3.6. Plan de Concienciación y difusión....7

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		18/01/2024 12:20:27	PÁGINA: 1 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw412i0auF911yII8uK53c14Zxg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. OBJETO DE LOS TRABAJOS

El objeto del presente documento es establecer las condiciones que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la provisión de adquisición y actualizaciones de licencias, así como del soporte y derecho de uso si procede de suscripciones de los productos “Licencia Electrónica Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters 2 Sockets 3 años Subscription 24x7 ”.

2. ALCANCE

2.1. Licencias objeto del servicio

Producto	Nº de licencias
Licencia Electrónica Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters 2 Sockets 3 años Subscription 24x7	10

2.2. Aspectos a considerar en la presentación de la oferta

El contratista deberá incorporar en su oferta, al menos, la siguiente información:

- Características funcionales del servicio que se oferta.
- Nivel de servicio durante el contrato.
- Nivel del soporte que ofrecen durante el contrato (tiempos de respuesta, etc.)
- Otros aspectos que se deseen destacar.

En la oferta económica se deberá detallar el coste de cada tipo de licencias para las que se solicita la adquisición o el mantenimiento de las mismas.

La oferta técnica deberá aportar información suficiente y detallada que permita constatar durante la fase de valoración técnica el cumplimiento de cada uno de los requisitos exigidos.

La inexistencia de información suficiente que posibilite la verificación del cumplimiento de alguno de los requisitos, supondrá que la oferta técnica sea calificada como “no solvente”, siendo excluida de la fase de valoración económica.

2.3. Nivel de servicio y horario de actuación

Cuando se reporten fallos de funcionamiento, el contratista prestará soporte facilitando información acerca de cómo subsanar, evitar o prevenir estos fallos. El principal canal para la prestación del referido soporte será la infraestructura facilitada a tal efecto por el contratista. Se podrán enviar mensajes de incidencia en cualquier momento. Todas las personas que participan en el proceso de resolución de mensajes podrán consultar el estado del mensaje en cualquier momento.

Será un soporte 24x7, este soporte será llevado acabo por personal del fabricante.

2.4. Medios materiales y humanos

El contratista pondrá a disposición de la Consejería todos los medios materiales y humanos necesarios para la correcta ejecución del servicio.

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		18/01/2024 12:20:27	PÁGINA: 2 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw412i0auF911yll8uK53c14Zxg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3. CONDICIONES GENERALES

3.1. Marco metodológico

Para la realización de los trabajos objeto de este pliego, se debe aplicar las buenas prácticas recomendadas por ITIL. En caso de el licitador lo considere conveniente o en aspectos del servicio que puedan no estar desarrollados en esta metodología, puede aplicar otras normas como las ISO: ISO 9001:2008 para gestión de la calidad, ISO 27001:2005 para la gestión de la seguridad de la Información, ISO 20000:2007 para la gestión de los servicios TIC.

3.2. Condiciones generales en la ejecución y prestación de los servicios

3.2.1. Elaboración de Manuales de instalación, administración y operación

El adjudicatario deberá proporcionar los manuales de instalación, administración y operación de la infraestructura tecnológica y sistemas de información de la que es objeto la presente contratación en el alcance de cada uno de los lotes y sobre la que presta los servicios. Esta documentación deberá estar actualizada previamente a la puesta en explotación sobre la infraestructura tecnológica que aplique en cada caso, salvo autorización expresa de la dirección técnica de los trabajos, y se podrá revisar e incluir parte de su contenido en las sesiones de transferencia tecnológica a la Administración, con objeto de que la Administración también pueda adquirir un conocimiento con un mayor nivel detalle o más técnico acerca de estos procedimientos.

A modo de ejemplo, se cita a continuación alguno de los aspectos que podría incluir el manual de operación:

- Descripción.
- Sistemas de información que soporta.
- Dependencias: Sistemas de los que depende y con los que interactúa.
- Arquitectura: Interfaces de entrada y salida, Dependencias directa e inversa, Entornos.
- Operación: Inicio y apagado, Configuración, Administración, Gestión de usuarios y accesos, Gestión de interfaces, Gestión de procesos masivos, Gestión del almacenamiento.
- Monitorización y umbrales de alerta.

3.2.2. Condiciones de entrega, actualización y validación de documentos y entregables

La entrega de documentos debe realizarse a lo largo de la ejecución del proyecto, siendo necesaria la validación de los mismos por parte de la Dirección del Proyecto 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.

Además, toda la documentación, planificación e informes de este expediente deberán ser validados por la Dirección del Proyecto. En caso de no llegar a ese mínimo, se solicitará su reedición y constará como no entregado a efecto de indicadores de servicio y penalizaciones.

Toda la documentación del proyecto tendrá que ser entregada en castellano en los siguientes formatos electrónicos:

- Formato editable ISO/IEC 26300 (formato OpenDocument de OASIS).
- Formato no editable para su preservación a largo plazo ISO 19005-1:2005 (PDF/A-1).
- Wiki del servicio
- Cualquier otro formato solicitado a criterio de la dirección de los trabajos

Para toda la documentación a entregar, se usarán las plantillas aprobadas por la dirección de los trabajos, que habrán sido elaboradas previamente por el proveedor de los servicios.

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		18/01/2024 12:20:27	PÁGINA: 3 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw412i0auF911yII8uK53c14Zxg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La administración podrá solicitar la actualización periódica de cualquiera de los entregables citados en este apartado o bien de cualquier entregable realizado por el adjudicatario durante la ejecución del contrato, en caso de que los entregables disponibles se encuentren desactualizados por cualquier motivo, según la decisión del Director de Proyecto.

3.2.3. Condiciones de aceptación de los trabajos

La Dirección Técnica de los trabajos procederá a la recepción de la documentación y de los trabajos resultantes, y a la aceptación de los mismos.

Para ello, el adjudicatario estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos, con los técnicos y perfiles propuestos para los equipos de trabajo, y a cumplir con el calendario propuesto para la entrega de los trabajos y de la documentación acordada.

En caso de existir disconformidades, bien con alguna entrega, bien con la prestación de algún servicio, la Dirección Técnica de los Trabajos emitirá los informes pertinentes al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones. El adjudicatario dispondrá de tres días hábiles para su corrección y entrega conforme.

Todos los trabajos y documentos realizados deberán contar con el visto bueno de la Administración para poder dar por recibido y aceptado el objeto del contrato.

Para las revisiones de aceptación de los trabajos, la Dirección Técnica de los Trabajos podrá contar con el apoyo de terceros especializados en estas tareas, como por ejemplo, equipos de Control de Calidad que puedan existir en la Administración.

En estas revisiones, se podrán realizar pruebas de calidad (funcionamiento, configuración, tuning) y pruebas de rendimiento, diseñadas y realizadas de forma específica para la aplicación, y en la que se podrá solicitar a la empresa adjudicataria el soporte necesario para el diseño y ejecución de estas pruebas.

Para sistemas de categoría igual o superior a MEDIA, además la Administración podrá asegurar la puesta en explotación de la aplicación con la realización de análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración de manera previa, como requisito de la entrada en servicio de la aplicación.

3.2.4. Auditorías de calidad

Durante el desarrollo del contrato, los servicios suministrados por el adjudicatario en cada proyecto se podrán ver sometidos a auditorías de calidad realizadas por la Administración, o bien por otra empresa que determine la Administración para la realización de esta tarea, o bien algún organismo o Centro Directivo de la Junta de Andalucía que determine la Administración, en las que se revisarán aspectos cualitativos, tales como la calidad en el registro de los tickets o de la documentación generada por el proveedor. El resultado de la auditoría podrá afectar a las penalizaciones por los servicios suministrados. La Administración y el adjudicatario acordarán los chequeos a incluir en las auditorías.

El adjudicatario deberá facilitar la realización de esta auditoría de calidad, proporcionando la documentación, evidencias, etc., que le sean requeridas para cumplir con los objetivos de la auditoría.

Con el fin de garantizar una correcta ejecución del contrato, y mantener una visión clara en todo momento de los objetivos esperados, se analizará y actualizará en esta auditoria el avance del plan de proyecto elaborado durante la fase I.

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		18/01/2024 12:20:27	PÁGINA: 4 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw412i0auF911yII8uK53c14Zxg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.2.5. Trabajos de soporte para permitir la obtención de certificaciones a la Junta de Andalucía

La Junta de Andalucía, teniendo como objetivo la calidad de los servicios prestados a os diferentes organismos que la compone y a la ciudadanía, tiene intención de la obtención de determinadas certificaciones relacionadas con la gestión de los servicios y seguridad para determinados servicios que proporciona la Junta de Andalucía como prestador de servicios. A modo de ejemplo, se puede citar la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), certificación ISO 20.000, etc.

En este sentido, ya hay Consejerías que han conseguido certificaciones de conformidad en el Esquema Nacional de Seguridad para alguno de sus servicios prestados.

Por lo anterior, y ante la previsión del requerimiento de renovación u obtención de estas certificaciones por parte de la Junta de Andalucía, la Administración podrá requerir al adjudicatario los trabajos necesarios de realización y revisión de documentación, tareas de reconfiguración necesarias, recomendaciones, consejos y apoyos durante la realización de las auditorías técnicas, así como cualquier otro trabajo relacionado que faciliten la obtención de estas certificaciones por parte de la Junta de Andalucía.

3.3. Medios y resultado de los trabajos

3.3.1. Medios materiales y lugar de prestación del servicio

Los medios materiales (portátiles, teléfonos móviles, etc) que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria. El lugar de trabajo del equipo de proyecto, podrá ser en las instalaciones que la Consejería designe para ello o en las instalaciones que el adjudicatario disponga para tal efecto, salvo que por causas justificadas y en interés del proyecto se llegase a otro acuerdo al inicio del contrato. Allí donde proceda, el equipo de trabajo estará localizado preferentemente en una sola sede para garantizar la comunicación y la integración de las personas en el equipo de trabajo. Se deberán garantizar que el desplazamiento de los miembros a las instalaciones de la Consejería, se hará de forma ágil y bajo la demanda de la dirección de proyecto.

Para el caso de acceso remotos, el acceso de los técnicos del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por el Director de Proyecto. 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 produzca durante la ejecución del contrato. Para ello se proveerá acceso a través de VPN a las personas designadas por el adjudicatario a tales efectos. Todos los costes asociados a la línea de comunicación y la conexión a la red corporativa de la Junta de Andalucía correrán por cuenta del adjudicatario.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con la política de acceso remoto que pudiera existir en la Junta de Andalucía durante todo el periodo de vigencia del contrato, que pudiera incluir, entre otros aspectos: mecanismo de identificación y autenticación robusto, red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc..

La empresa adjudicataria dispondrá en estas ubicaciones de un delegado/a, que, bajo las directrices exclusivas de su empresa, dirigirá y organizará la actividad de los trabajadores de la empresa allí destacados, controlando, además, la ejecución del servicio.

Es responsabilidad de la empresa contratista facilitar a sus trabajadores los medios materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo.

El contratista deberá concertar o acreditar que disponen de un seguro de responsabilidad civil que cubra todas sus posibles responsabilidades ante la Administración derivadas de la ejecución del contrato.

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		18/01/2024 12:20:27	PÁGINA: 5 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw412i0auF911yII8uK53c14Zxg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Asimismo, deberá constituir un seguro de responsabilidad civil que cubra los posibles daños en los bienes públicos que se ocupen o que se utilicen.

3.3.2. Propiedad intelectual

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

3.3.3. Liberalización del Software

De conformidad con lo establecido en la Orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, el software que se desarrolle pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del software desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

Los posibles desarrollos realizados bajo este contrato, serán publicados en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que se suministrará en formato de fichero autoinstalable y autoconfigurable, viniendo acompañado además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

3.3.4. Confidencialidad y datos de carácter personal

La información, datos o especificaciones facilitadas por la Consejería al adjudicatario o al personal de su servicio, así como a los que hayan accedido con ocasión de la ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

El adjudicatario (y el personal a su servicio) queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con otros fines a los indicados en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Consejería.

El adjudicatario y el personal a su servicio no podrá acceder a aquellas informaciones, datos y documentos no directamente relacionados con el objeto del contrato.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que el incumplimiento de las obligaciones enumeradas en esta cláusula pudieran derivarse para la Consejería o para terceras personas.

En relación a los datos personales, se mantendrá una relación de aquellos tratamientos de datos de carácter personal necesarios para la prestación de los servicios contratados, especificando la descripción, la finalidad, el objeto y los datos de carácter personal a tratar. En dichos casos, el adjudicatario actuará en

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		18/01/2024 12:20:27	PÁGINA: 6 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw412i0auF911yll8uK53c14Zxg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

calidad de Encargado de tratamiento, rigiendo lo indicado en el punto 12.3.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3.3.5. Seguridad

Para asegurar el acceso, la integridad, la disponibilidad, la autenticidad, la confidencialidad, la trazabilidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que son objeto de la presente contratación el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de:

- La política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones de la Junta de Andalucía.
- La política de seguridad de la Consejería así como la normativa y procedimientos de seguridad que la desarrollan.
- El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero en cuanto a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de administración electrónica, debiendo asumir el adjudicatario expresamente que aquellos servicios de administración electrónica que puedan incluirse en el presente contrato se realizarán a través de la infraestructura tecnológica del adjudicador.
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), 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 (en adelante RGPD) y la normativa de desarrollo.
- Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos del Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (guías CCN-STIC), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de AndalucíaCERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.
- Para ello, y en función de la categorización de cada sistema de información con que se podría trabajar (existiendo sistemas de nivel bajo, medio y alto), se aplicarán las medidas de seguridad correspondientes del Anexo II del ENS.

Caso de que la empresa adjudicataria utilice algún componente relacionado con aspectos de la seguridad de la información, deberá incluir referencia precisa, documentada y acreditativa de los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes cumplen con lo indicado en la medida op.pl.5 sobre componentes certificados recogida en el apartado 4.1.5 en el Anexo II del ENS, que requiere que las funcionalidades de seguridad y su nivel de estos componentes, hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

El adjudicatario atenderá a los requerimientos que se realicen en el marco de los procesos de gestión de la seguridad TIC de la Consejería a través de su Unidad de Seguridad y los aprobados por la dirección técnica realizados por los diferentes organismos de la Junta de Andalucía, que la dirección autorice como la Consejería, o bien los de la Agencia Digital de Andalucía.

3.3.6. Plan de Concienciación y difusión

Se podrá solicitar al adjudicatario los trabajos relacionados con los siguientes aspectos de concienciación y formación a usuarios en las siguientes áreas:

- Entorno de teletrabajo
- Herramientas de productividad personal
- Seguridad

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		18/01/2024 12:20:27	PÁGINA: 7 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw412i0auF911yII8uK53c14Zxg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Cualquier otra relacionada con los trabajos objeto de los distintos lotes

Los adjudicatarios de los distintos lotes en el ámbito que les corresponda deberan realizar los siguientes trabajos:

- Elaboración de documentación
- Preparación de cursos de formación
- Realización de cursos de formación

Se puede solicitar la actualización de la formación cada vez que cambian los componentes del sistema de información, introduciéndose nuevos equipos, nuevo software, nuevas instalaciones, etc.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica
Gabinete Estratégico en Sostenibilidad
Rafael J. Mancebo Jiménez

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		18/01/2024 12:20:27	PÁGINA: 8 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGw412i0auF911yII8uK53c14Zxg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	