



Junta de Andalucía

## AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCIA

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA: 1 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUFIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 1 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

## ÍNDICE

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ANTECEDENTES.....                                                                                       | 4  |
| 1.1. La Agencia Digital de Andalucía.....                                                                  | 4  |
| 1.2. El Marco Financiero Plurianual 2021-2027.....                                                         | 6  |
| 1.3. El Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR).....                                                 | 6  |
| 2. OBJETO DEL ACUERDO MARCO.....                                                                           | 7  |
| 3. CONTEXTO.....                                                                                           | 7  |
| 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....                                 | 9  |
| 4.1. Servicios de dirección, planificación y mejora.....                                                   | 10 |
| 4.2. Servicios de transformación en la madurez de los organismos.....                                      | 15 |
| 4.2.1. Línea de servicio de evolución del grado de madurez.....                                            | 16 |
| 4.2.2. Línea de servicio de implantación y mejora en las herramientas de ámbito común.....                 | 17 |
| 4.2.3. Línea de servicio de migración de datos entre herramientas de gestión.....                          | 17 |
| 4.2.4. Línea de servicios de formación técnica y de gestión en el ámbito de los diferentes organismos..... | 17 |
| 4.3. Servicios de gestión integral de los sistemas de información e infraestructuras.....                  | 18 |
| 4.3.1. Línea de servicios de diseño y transición.....                                                      | 19 |
| 4.3.2. Línea de servicios de operación.....                                                                | 20 |
| 4.3.3. Línea de servicios de valor añadido.....                                                            | 22 |
| 4.4. Catálogo de servicios tecnológicos.....                                                               | 25 |
| 4.5. Modelos de tarificación de los servicios.....                                                         | 26 |
| 5. ESCENARIO PRÁCTICO.....                                                                                 | 28 |
| 6. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....                                                                           | 29 |
| 6.1. Funciones y responsabilidades.....                                                                    | 30 |
| 7. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....                                                          | 30 |
| 7.1. Orientación a servicio.....                                                                           | 30 |
| 7.2. Composición y cambios en el equipo de trabajo.....                                                    | 31 |
| 7.3. Formación.....                                                                                        | 32 |
| 7.4. Transferencia tecnológica.....                                                                        | 33 |
| 7.5. Horario de prestación de los servicios en los contratos basados.....                                  | 34 |
| 7.6. Lugar de realización y recursos necesarios.....                                                       | 34 |
| 7.7. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).....                                                               | 35 |
| 7.8. Herramientas de gestión del servicio y de atención a personas usuarias.....                           | 35 |
| 7.9. Propiedad intelectual de los trabajos.....                                                            | 35 |
| 7.10. Metodología.....                                                                                     | 36 |



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA: 2 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 2 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7.11. Sobre el uso de certificados y firma electrónica .....                   | 36 |
| 7.12. Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente..... | 36 |
| 7.13. Seguridad .....                                                          | 37 |
| 7.14. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos.....                | 38 |
| 7.15. Sobre normalización de documentos entregables .....                      | 38 |
| 7.16. Sobre la normalización de procesos operativos.....                       | 39 |
| 7.17. Sobre interoperabilidad.....                                             | 39 |
| 7.18. Sobre accesibilidad.....                                                 | 39 |



Pag. 3 de 39

|                        |                                |                                                                                                                   |                |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                        | PÁGINA: 3 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUFir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 3 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

## 1. ANTECEDENTES

### 1.1. La Agencia Digital de Andalucía

En la Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para 2021 se crea la Agencia Digital de Andalucía (en adelante ADA), que tiene como fines:

- La definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial.
- La definición y coordinación de las políticas estratégicas de aplicación y de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito del sector público andaluz no incluido en el párrafo anterior, incluyéndose los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la ejecución de los instrumentos comunes que las desarrollen y la definición y contratación de bienes y servicios de carácter general aplicables.

Corresponden a la ADA todas las potestades administrativas precisas para el cumplimiento de sus fines salvo la potestad expropiatoria. Entre las funciones y competencias relacionadas en el Decreto 128/2021, de 30 de marzo por el que se aprueban los estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, se encuentran:

- El diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica en materia de informática y telecomunicaciones, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- La dirección, gestión y ejecución de proyectos e iniciativas de transformación digital de carácter corporativo y sectorial de la Administración Pública de la Junta de Andalucía.
- El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo.
- La configuración, la implantación y el mantenimiento de sistemas informáticos y de comunicación de la Administración de Justicia recogidas en el Capítulo III del Título V del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Entre las competencias que tiene la ADA destacan los objetivos de eliminar la brecha digital, acercar y mejorar la administración digital para facilitar la vida al ciudadano, además de canalizar y trabajar para atraer cualquier tipo de inversión tecnológica que pueda llegar a Andalucía.



Los sistemas de información e infraestructuras que existen actualmente han sido desarrollados, adquiridos y mantenidos de forma singular en cada una de las consejerías, agencias administrativas y agencias de régimen especial de la Administración de la Junta de Andalucía, que ahora forman parte del ámbito de actuación de la ADA. Cada uno de los organismos citados ha establecido sus propias arquitecturas de sistemas, sus propios procesos operativos de TI y ha empleado normas de desarrollo propias, adaptándose en cada momento a las necesidades particulares que han tenido, a las prioridades y al presupuesto otorgado.

Las TI en el ámbito de la ADA tienen por tanto un carácter completamente heterogéneo, siendo necesario abordar un programa de estandarización tanto en modelos de procesos operativos, en tecnología y en gobernanza.

Hasta ahora, la contratación de los bienes y servicios TIC en la Junta de Andalucía se encuentra descentralizada en cada uno de sus organismos, lo que genera numerosas ineficiencias y solapamientos.

Pag. 4 de 39



|                        |                                |                                                                                                                 |               |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 4 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |               |

|                      |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 4 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

La ADA va a concentrar todos los proyectos TIC de la Junta de Andalucía que se venían desarrollando de forma distribuida por las Consejerías y Agencias, además de futuros proyectos con gran componente tecnológico. Por lo que se necesita disponer de recursos con un fuerte grado de especialización que puedan realizar las funciones de mantenimiento, explotación y transformación de los procesos, herramientas, sistemas e infraestructuras, para conseguir la homogeneización y estandarización que llevarán a aumentar la eficacia, eficiencia y economía.

En este escenario, la ADA cuenta además con el reto de unificar y consolidar funciones, que se han venido desarrollando de manera distribuida, con la consiguiente integración y racionalización de los recursos de toda índole vinculados a tales funciones. En este contexto, la Administración de la Junta de Andalucía es conocedora de los beneficios que conlleva la implantación de un sistema de racionalización técnica de la contratación, tales como la uniformidad, el diseño gráfico corporativo y la simplificación de los procedimientos, o un mejor aprovechamiento de las disponibilidades presupuestarias. Por ello se encuentra inmersa en la implantación de un nuevo modelo de racionalización y centralización de la contratación de bienes y servicios, siendo uno de los instrumentos reconocidos en este modelo de racionalización técnica de la contratación el acuerdo marco, tradicionalmente utilizado para la contratación de bienes y servicios de características homogéneas y uso general. Los acuerdos marco implican economías de precio y mayor eficacia en la gestión de tiempos y procedimientos, todo ello al amparo de lo dispuesto en la Sección Segunda, Capítulo II, Título I del Libro Segundo de la vigente Ley de Contratos del Sector Público (LCSP).

Con relación a los servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras, tras un análisis del histórico de contrataciones en este ámbito, se puede comprobar que la necesidad de estos servicios tiene un carácter horizontal en el seno de la Junta de Andalucía, produciéndose contrataciones de este tipo en todos los servicios TIC que existen actualmente en el ámbito de la ADA.

Como consecuencia de lo anterior y entendiendo que los servicios de explotación de sistemas e infraestructuras, además de ser de uso generalizado en el ámbito de la ADA, presentan características homogéneas más allá de las lógicas diferencias derivadas de los distintos proyectos que puedan acometerse. Desde esta Agencia se ha considerado la conveniencia de trabajar para conseguir la homogeneización de las prestaciones y de su coste, en aras a lograr la máxima eficiencia de los recursos públicos a través del presente acuerdo marco.

Tras el desarrollo y adjudicación del acuerdo marco, las contrataciones se realizarán mediante la celebración de contratos basados en el mismo, los cuales podrán establecer las prescripciones técnicas que resulten pertinentes en función de las necesidades a satisfacer en cada caso, por lo que no todos los términos se definen en el acuerdo marco.



En la materialización de estos proyectos, además de gestionar el presupuesto procedente de la Comunidad Autónoma, la ADA tendrá que canalizar los distintos instrumentos de financiación europea, tanto los previstos en el Marco Financiero Plurianual 2021-2027 (integrado por los fondos tradicionales FEDER, el FSE+, Fondo de Cohesión y FEMP, y por otros programas específicos como Europa Digital) como aquellos del instrumento excepcional de recuperación temporal conocido como Next Generation EU (entre los que se encuentra el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia MRR), con visión de Gobierno y en la línea prioritaria de digitalización marcada por la Unión Europea. Esta visión unificada resulta fundamental para proponer y gestionar proyectos del volumen y atractivo suficientes para atraer dichas inversiones.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA: 5 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 5 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

## 1.2. El Marco Financiero Plurianual 2021-2027

Tras la aprobación del Parlamento Europeo el 16 de diciembre de 2020, el Consejo aprobó el Reglamento por el que se establece el marco financiero plurianual (MFP) de la UE para el periodo 2021-2027. En el marco del MFP, la financiación de la UE se destinará a prioridades nuevas y reforzadas en todos los ámbitos de actuación de la UE, también a las transiciones ecológica y digital. El presupuesto a largo plazo proporciona el marco para la financiación de casi cuarenta programas de gasto de la UE en los próximos siete años. Se prevé que se apliquen retroactivamente desde el inicio de 2021.

De una parte, los recursos para la cohesión económica, social y territorial para el período 2021-2027, se programarán y gestionarán de la manera habitual, mediante el Acuerdo de Asociación 2021-2027 como recoge en el Reglamento de disposiciones comunes de los fondos.

Estos fondos, dirigidos a garantizar la cohesión económica, social y territorial dentro de la Unión Europea, prestarán su apoyo a los siguientes objetivos:

- Una Europa más inteligente, promoviendo una transformación económica innovadora e inteligente.
- Una Europa más verde y baja en carbono, promoviendo una transición energética limpia y equitativa, la inversión verde y azul, la economía circular, la adaptación al cambio climático y la prevención y gestión de riesgos.
- Una Europa más conectada mediante el refuerzo de la movilidad y la conectividad regional en el ámbito de las TIC.
- Una Europa más social mediante la aplicación del pilar europeo de derechos sociales.
- Una Europa más próxima a sus ciudadanos, fomentando el desarrollo integrado y sostenible de las zonas urbanas, rurales y costeras y las iniciativas locales.

De otra parte, de forma adicional a los fondos habituales, el MFP contempla iniciativas específicas, entre ellas un nuevo programa de financiación de apoyo a la transición digital: Europa Digital 2021-2027, cuyo objetivo es apoyar la transformación digital de las sociedades europeas y de sus economías, afrontado materias como la supercomputación, la inteligencia artificial, la ciberseguridad, las competencias digitales y la extensión de las tecnologías digitales en la economía y sociedad. Las acciones que reciben apoyo de dicho programa son complementarias de las financiadas por los programas del FSE, el FEDER y Horizonte Europa.

A lo largo de los próximos ejercicios, se irá materializando la ejecución de los fondos a nivel de la Comunidad Autónoma lo que exigirá un importante esfuerzo de planificación, seguimiento y gestión.



## 1.3. El Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR)

En paralelo al importante volumen de recursos del presupuesto de la Unión Europea contemplados en el citado Marco Financiero Plurianual 2021-2027, España también recibirá en los próximos años recursos a través de los instrumentos europeos específicamente acordados para responder a la pandemia e impulsar la recuperación.

La propuesta de la Comisión Europea "Next Generation EU" incluye un Fondo de Reconstrucción y Resiliencia que también considera una de sus prioridades el financiar inversiones relacionadas con la Transformación Digital con miras a impulsar una recuperación económica fuerte a partir del segundo semestre de 2020. El Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) forma parte de la propuesta de la Comisión Europea Next

Pag. 6 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Junta de Andalucía

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA: 6 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwJA6178R31tOWUFIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 6 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

Generation EU, como un instrumento de recuperación temporal de emergencia para ayudar a reparar los daños económicos y sociales inmediatos provocados por la pandemia de coronavirus, apoyar la recuperación económica y construir un futuro mejor para la próxima generación.

El Plan diseñado por el Gobierno de España para los próximos tres años tiene cuatro ejes transversales que se vertebran en diez políticas palanca dentro de las cuales se recogen treinta componentes. Las cuatro transformaciones que se sitúan en el centro de la estrategia de política económica son la transición ecológica, la transformación digital, la igualdad de género y la cohesión social y territorial.

## 2. OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El presente acuerdo marco de servicios tiene por objeto la prestación de los Servicios de Explotación de los Sistemas e Infraestructuras en el ámbito de los organismos que componen la ADA y de aquellos que pudieran adherirse conforme está previsto en el apartado 6 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El presente acuerdo marco, como sistema de racionalización técnica, comprenderá la determinación de las características de los servicios que deben proporcionar las personas adjudicatarias, así como los términos básicos a los que habrán de ajustarse los contratos basados en el acuerdo marco.

## 3. CONTEXTO

Los organismos de la Junta de Andalucía proporcionan servicios a la ciudadanía y a los empleados públicos, siendo las tecnologías de la información esenciales para facilitar la prestación de dichos servicios.

Los sistemas de información e infraestructuras que existen actualmente han sido desarrollados, adquiridos y mantenidos de forma singular en cada una de las consejerías, agencias administrativas y agencias de régimen especial de la Administración de la Junta de Andalucía, que ahora forman parte de las competencias de la ADA.

Cada uno de los organismos citados, ha establecido sus propias arquitecturas de sistemas, sus propias infraestructuras y tecnologías, sus propios procesos operativos para la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (en adelante TIC) y ha empleado normas de desarrollo propias, adaptándose en cada momento a sus necesidades particulares, a las prioridades y al presupuesto otorgado.

Las TIC en el ámbito de la ADA tienen por tanto un carácter completamente heterogéneo, siendo necesario abordar un programa de estandarización y homogeneización, tanto en modelos de procesos operativos, en tecnología y en gobernanza.



Expuestas las condiciones de la enorme heterogeneidad en las TIC de los organismos que componen la ADA, se han establecido una serie de iniciativas para realizar sinergias y consolidaciones de contratos de administración de los sistemas de información, licencias, infraestructuras informáticas y racionalización del alojamiento en salas técnicas.

Es por ello, que el propósito del presente Acuerdo Marco es estandarizar y homogeneizar a los organismos que componen a la ADA, en todos los ámbitos relacionados con la Explotación de Sistemas e Infraestructuras y recogidos como servicios tecnológicos en el catálogo de la sección 4.4.

En concreto, en el ámbito de la explotación de los sistemas e infraestructuras, se han propuesto las siguientes iniciativas:

Pag. 7 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA: 7 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 7 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

- Una **estandarización tecnológica** de la mano de la iniciativa de traspaso de sistemas de información a la nube híbrida.

A través de la nube híbrida, se contará con un mecanismo de aprovisionamiento centralizado de recursos de computación y almacenamiento que vendrá a sustituir a los actuales procesos de aprovisionamiento individuales de cada organismo, y además aportará una capa de administración y operación, gradual (mayor o menor) en función de la modalidad de uso IaaS, PaaS, CaaS o SaaS.

- Una **estandarización de modelos operativos** de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Esta estandarización se está realizando como parte de la iniciativa de la ADA de contar con un modelo de procesos unificado para toda su estructura. En el ámbito de la Subdirección de Operaciones y Telecomunicaciones, es el Servicio de Explotación de Sistemas Sectoriales el que lidera la definición de los procesos operativos relacionados con la Administración y Operación de sistemas.

Para alcanzar esta unificación de procesos operativos en el ámbito de la explotación de los sistemas, se plantea la utilización de un Acuerdo Marco, como herramienta contractual donde consolidar las diferentes naturalezas de los contratos de servicios vigentes. Con el Acuerdo Marco y sus correspondientes Contratos Basados, se pretende realizar sinergias progresivas en los diferentes contratos de los diferentes organismos, para conseguir unificarlos progresivamente en un nivel de madurez homogéneo y elevado.

En el camino del progreso hacia un nivel objetivo de madurez, homogéneo y elevado, se implementará ITIL (Information Technology Infrastructure Library) como marco de referencia de buenas prácticas, destinadas a facilitar la gestión del ciclo de vida de servicios TIC. Estableciéndose 3 fases de niveles de evolución (inicial, intermedio y alto), hasta conseguir implementar un modelo objetivo en las operativas de explotación de sistemas e infraestructuras. Cada una de las fases implementa y consolida las metodologías y procesos aportados en su fase, más todos los procesos ya consolidados en fases anteriores. Se definirá en cada uno de los Contratos Basados, el detalle correspondiente a los procesos a implantar, en el caso que la dirección del servicio considere oportuno, se podrá adelantar la implementación de un proceso de una fase posterior a la indicada.

En relación con los procesos ITIL a implantar, se considera que, en cada fase de evolución, se podrán consolidar los siguientes procesos y funciones:

- **Nivel Inicial:**
  - Gestión de peticiones y accesos
  - Gestión de incidencias
  - Gestión de problemas
  - Gestión de eventos
  - Gestión de cambios y gestión de entregas y despliegues
  - Gestión de la planificación y soporte a la transición (en lo referente a la Gestión de proyectos)
  - Gestión de operaciones TIC
  - Gestión del conocimiento
  - Gestión de la configuración y activos



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA: 8 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 8 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



- **Nivel Intermedio:**
  - Gestión del catálogo de servicios
  - Gestión de informes
  - Gestión de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad
  - Gestión de niveles de servicio
- **Nivel Alto:**
  - Gestión de la mejora continua
  - Gestión de riesgos
  - Gestión de proveedores y suministradores

Para conseguir estos propósitos, dentro del alcance del presente Acuerdo Marco, se usarán diferentes tipos de contratos basados:

- Contratos basados de transformación de la gestión en los organismos
- Contratos basados de implantación de herramientas comunes
- Contratos basados de gestión Integral de los organismos, nivel Inicial
- Contratos basados de gestión Integral de los organismos, nivel Intermedio
- Contratos basados de gestión Integral de los organismos, nivel Alto

En cada contrato basado se detallarán las diferentes líneas de servicios que lo componen, y el propósito concreto de éste. Las principales diferencias entre los contratos basados sujetos a los diferentes niveles, consiste en que estarán constituidos por diferentes modalidades de facturación y procesos ITIL.

Además de lo citado anteriormente, se contempla la posibilidad de que otros organismos que no estén en el ámbito de la ADA, se puedan incorporar al acuerdo marco y así poder alinearse con la estrategia de homogeneización y estandarización.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Los organismos dentro del alcance del Acuerdo Marco implementan ITIL (Information Technology Infrastructure Library) como marco de referencia de buenas prácticas destinadas a facilitar la gestión del ciclo de vida de servicios TIC. Las empresas adjudicatarias se ajustarán al modelo operativo y recomendaciones de ITIL, en las modalidades que se determinen en los diferentes contratos basados, con el objeto de garantizar que los servicios de soporte contratados realicen una gestión integral de los sistemas de información e infraestructuras y generen el valor esperado para la organización.



Con el propósito de cubrir las competencias de racionalización de los servicios TIC, que involucra la estandarización y homogeneización en el ámbito de la gestión de los sistemas e infraestructuras. La ADA se encuentra inmersa en un plan de homogeneización y estandarización en el ámbito de la gestión de los sistemas e infraestructuras. Los servicios y grupos de servicios enumerados en el presente acuerdo marco, tienen como objeto confluir el grado de madurez de los organismos, hacia un modelo objetivo unificado, con la finalidad de realizar sinergias en las contrataciones de licencias, mantenimientos y soportes, así como de definir herramientas comunes que soporten estos contratos y grupos de servicios.

Este modelo objetivo unificado se basa en las principales metodologías de mercado, tomando como base ITIL para la gestión de servicios, PMP/AGILE para la gestión de proyectos particulares, y DEVOPS/DEVSECOPS para la gestión de aplicaciones basadas en microservicios.

Pag. 9 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Junta de Andalucía

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA: 9 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 9 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

Para la prestación del servicio en los contratos basados, se nominará al rol "Dirección de Servicio" que será el comité encargado de velar por el correcto del desempeño de este y marcar las directrices de evolución.

Los grupos de servicios que podrán solicitarse en los contratos basados son los siguientes:

1. Servicios de dirección, planificación y mejora.
2. Servicios de transformación en la madurez de los organismos.
3. Servicios de gestión integral de los sistemas de información e infraestructuras.

A continuación, se citan el alcance de cada uno de esos grupos de servicios:

#### 4.1. Servicios de dirección, planificación y mejora

Este grupo de servicio permite coordinar internamente, de manera eficiente y eficaz el resto de las líneas de servicios de todos los grupos de servicios, velar por el cumplimiento de los niveles de servicio y rectificar el transcurso de los proyectos para cumplir los objetivos marcados. El personal perteneciente a este grupo de servicios realizará sus funciones integradas con el resto de las líneas que componen los diferentes grupos. El propósito de esta agrupación es poder estandarizar, homogeneizar y mejorar de manera conjunta, la gestión, coordinación y actuaciones del contrato basado.

Este grupo estará compuesto por personal nominativo, al que se le establecerán unos requisitos de experiencia, titulación y certificaciones, dentro de los correspondientes contratos basados.

Además, esta línea debe brindar orientación, asesoramiento y recomendaciones a los organismos en temas relacionados con la tecnología y la gestión. Este tipo de asesoramiento tiene como objetivo ayudar a los organismos a tomar decisiones informadas y estratégicas en el ámbito tecnológico y de gestión, optimizando sus recursos y mejorando sus resultados.

A modo de referencia, y sin ser limitativo, se podrían identificar al menos los siguientes perfiles:

- **Director de los servicios:** la función principal es liderar y supervisar la entrega de servicios de transformación o de gestión integral en el organismo, según el caso que aplique al contrato basado. Este puesto es el máximo responsable del adjudicatario para garantizar que los servicios TIC cumplan con los requisitos del negocio, sean eficientes y brinden valor a los usuarios, clientes internos y externos. Además de lo anterior, las actividades asociadas a este rol, sin ser limitativas, son:
  - Tener habilidades de liderazgo estratégico para establecer la visión y la dirección de los servicios de TI.
  - Garantizar la implementación efectiva de las mejores prácticas de gestión de servicios, como ITIL, gestión de proyectos PMP/AGILE y metodologías DEVSECOPS.
  - Reclutar, desarrollar y motivar al personal, fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, y asegurarse de que los recursos estén adecuadamente asignados para cumplir con los objetivos y los plazos establecidos.
  - Evaluar y mitigar los riesgos asociados con los cambios, comunicar y capacitar a los actores principales del servicio sobre los cambios planificados, y asegurarse de que los cambios se implementen de manera controlada y exitosa.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 10 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 10 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Establecer y mantener una comunicación clara y abierta con los actores principales del servicio, gestionar las expectativas y asegurarse de que los servicios sean fiables, accesibles y de calidad.
  - Comunicarse de manera clara y persuasiva con los diferentes niveles de la organización.
  - Ser interlocutor en todo momento con el Responsable del Contrato.
- **Jefe de proyectos de la transformación:** la función principal de este rol es gestionar los proyectos que se soliciten dentro del ámbito del contrato basado. Las actividades asociadas a este rol, sin ser limitativas, son:
  - Participar en la reunión de arranque de cada proyecto y establecer objetivos, requisitos y partes interesadas.
  - Crear el plan de proyecto, incluyendo el diseño, el desglose de tareas y el calendario.
  - Ejecutar el plan de proyecto, gestionando recursos, hitos, costos y calidad, y comunicándose con las partes interesadas.
  - Controlar y monitorear el avance del proyecto, identificando obstáculos y aplicando cambios y acciones correctivas.
  - Gestionar los riesgos del proyecto, evaluándolos, informando a las partes interesadas y proponiendo planes de respuesta.
  - Obtener la aceptación de los entregables y del resultado final para cerrar el proyecto.
- **Gestor de la línea de servicios de diseño y transición:** la función principal implica liderar y coordinar las actividades relacionadas con el diseño y la transición de las fases de los servicios según metodología ITIL o DEVSECOPS, en nuevos servicios o cambios en los servicios existentes dentro de la organización. Las actividades asociadas a este rol, sin ser limitativas, son:
  - Asegurar una transición adecuada de servicios nuevos y en fase de operación, garantizando la calidad y la optimización de los recursos.
  - Dirigir y supervisar a los jefes de proyecto, al gestor de cambios y lanzamientos para garantizar la correcta gestión de los procesos de transición de servicios.
  - Participar en la definición y planificación de programas estratégicos para mejorar la prestación del servicio.
  - Establecer métricas, indicadores y controles para facilitar la gestión y monitorización de los programas y procesos de transición de servicios.
  - Desarrollar y mantener un catálogo de servicios completo, desde el diseño hasta la transferencia a operación.
  - Mantener actualizado el inventario de activos y el sistema de gestión de configuración.
- **Jefe de proyecto de la línea de transición:** la función principal de este rol es gestionar los proyectos de diseño, construcción de plataformas y los proyectos de asesoramiento dentro de la línea de servicios de transición. Las actividades asociadas a este rol, sin ser limitativas, son:
  - Participar en la reunión de arranque del proyecto y establecer objetivos, requisitos y partes interesadas.
  - Crear el plan de proyecto, incluyendo el diseño, el desglose de tareas y el calendario.
  - Ejecutar el plan de proyecto, gestionando recursos, hitos, costos y calidad, y comunicándose con las partes interesadas.
  - Controlar y monitorear el avance del proyecto, identificando obstáculos y aplicando cambios y acciones correctivas.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 11 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwJA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 11 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Gestionar los riesgos del proyecto, evaluándolos, informando a las partes interesadas y proponiendo planes de respuesta.
- Obtener la aceptación de los entregables y del resultado final para cerrar el proyecto.
- **Gestor de la línea de servicios de operación:** la función principal de este rol es responsable de asegurar la producción y explotación de los servicios de conformidad con los acuerdos de niveles de servicio (ANS). Las actividades asociadas a este rol, sin ser limitativas, son:
  - Capturar y analizar información relevante de los procesos de gestión de incidentes, peticiones, monitorización, problemas y control de operaciones.
  - Tomar acciones para responder a eventos de cambios de estado en servicios y componentes que afecten su disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad.
  - Definir métricas, indicadores y controles para gestionar y monitorear el rendimiento de los procesos de operación.
  - Mantener un catálogo de solicitudes que cubra las necesidades de los usuarios y de la organización.
  - Actualizar el inventario de activos y el sistema de gestión de configuración.
  - Identificar, analizar y responder a los riesgos que puedan afectar el rendimiento de la operación del servicio, y asegurar la disponibilidad de documentación necesaria.
- **Gestor de la línea de servicios de valor añadido:** la función principal es garantizar que los servicios de valor añadido entregan de manera efectiva la propuesta tecnológica de valor esperado. Las actividades asociadas a este rol, sin ser limitativas, son:
  - Analizar la obtención de valor de los programas y proyectos de transformación implantados y realizar retrospectivas que permitan mejorar la calidad de éstos.
  - Identificar a interlocutores y partes interesadas e implementar, en coordinación con la dirección del servicio, los planes de comunicación y canales de difusión apropiados.
  - Asegurar la disponibilidad y el mantenimiento de la documentación necesaria para la correcta gestión de la actividad relativa a las líneas de servicios de valor añadido.
  - Preparar y elaborar los informes relativos a la actividad de la línea de servicios de valor añadido, y proporcionar la información que sea solicitada por la dirección del servicio.
- **Gestor de área de negocio:** el área de negocio se entiende como aquella agrupación de plataformas con similitudes funcionales, y que prestan servicio a un determinado perfil de usuarios. La función principal de este rol es garantizar que la prestación de los servicios que soportan la actividad se realice de forma efectiva y en línea con los objetivos de la organización en cada una de las áreas de negocio que se identifique en los correspondientes contratos basados. Las actividades asociadas a este rol, sin ser limitativas, son:
  - Gestionar servicios y procesos en el ámbito de las áreas de negocio, asegurando su alineación con las necesidades de la dirección del servicio.
  - Colaborar con la dirección del servicio, proveedores y equipos de soporte para lograr eficiencia y valor para la organización.
  - Identificar y comunicar oportunidades de optimización en las plataformas que respaldan las áreas de negocio.
  - Dirigir, evaluar y monitorear la actividad de la línea de servicios de operación y de transición para las áreas de negocio bajo su responsabilidad.
  - Participar en iniciativas y proyectos de transformación, desde su proposición hasta el seguimiento.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 12 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwJA6178R31tOWUfIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 12 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Definir métricas, indicadores y controles para monitorear la capacidad, continuidad, disponibilidad y seguridad, y responder a los riesgos que puedan afectar los servicios de soporte a cada área de negocio.
- **Referente de gestión de cambios, entregas y despliegues:** la función principal llevar a cabo de manera eficiente y eficaz, las tareas relacionadas con el proceso de gestión de cambios, entregas y despliegues para implementar cambios en la infraestructura de manera segura y con los niveles de calidad requeridos. Las actividades asociadas a este rol, sin ser limitativas, son:
  - Mantener actualizado el calendario de peticiones de lanzamientos, asegurando el registro adecuado de todos los cambios y evitando cambios no planificados.
  - Supervisar y validar la planificación detallada de los despliegues, considerando criterios como complejidad, relevancia, impacto, entre otros, definidos por la dirección del servicio.
  - Evaluar el alcance y el posible impacto de los despliegues, asegurando que la disponibilidad de los servicios en operación no se vea afectada de forma no planificada.
  - Comunicar la implementación de cambios y lanzamientos a las partes interesadas, como el Centro de Servicios al Usuario (CSU), siguiendo las directrices establecidas por la dirección del servicio.
  - Verificar el correcto funcionamiento de los procesos y herramientas de gestión, proponiendo mejoras que contribuyan a alcanzar los objetivos de manera más eficiente.
  - Identificar, analizar, escalar y responder a los riesgos asociados a la gestión de cambios entregas y despliegues que puedan tener un impacto negativo en los sistemas de información.
  - Identificar cambios que puedan generar incidencias y activar los mecanismos y procedimientos adecuados para una respuesta inmediata y futura.
  - Realizar revisiones periódicas de los cambios realizados, facilitando la corrección de discrepancias en las herramientas de monitoreo y en el sistema de gestión de la configuración.
  - Atender las consideraciones y tareas solicitadas por la dirección del servicio en el ámbito de la gestión de cambios, con el objetivo de lograr la eficiencia y el valor esperados para la organización, y maximizar el nivel de satisfacción de las partes interesadas.
  - Liderazgo de CAB (Change Advisory Board): capacidad para liderar reuniones y facilitar la toma de decisiones en el CAB, asegurando la participación de los miembros relevantes, la correcta clasificación de la tipología (evolutivos, correctivos, perfectivos, adaptativos, etc...) y características de ejecución (urgencia, complejidad, horario, aprobaciones), evaluación adecuada de los cambios propuestos y la comunicación efectiva de las decisiones tomadas.



- **Referente tecnológico:** el rol de referente tecnológico es el responsable de dirigir y coordinar la actividad específica sobre las tecnologías que tenga asignadas, de forma transversal a todas las líneas de servicios en el ámbito del contrato basado. Dependiendo de la volumetría del contrato, al menos podrán identificarse referentes tecnológicos como los siguientes o combinaciones de estos:

- Monitorización y automatización.
- Virtualización, hiperconvergencia y cloud.
- Sistemas operativos windows.
- Sistemas operativos linux/unix, almacenamiento y backup.
- Gestión de base de datos.
- Gestión de contenedores.
- Servidores de aplicaciones y bus de integración.

Pag. 13 de 39

Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEUPlan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia

Junta de Andalucía

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 13 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 13 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Seguridad y comunicaciones.
- Operación de las infraestructuras de CPD.
- Sistemas SAP.

Las actividades asociadas a este rol, sin ser limitativas, son:

- Garantizar el cumplimiento de normativas y estándares en el uso de las tecnologías asignadas.
  - Resolver problemas y gestionar incidencias relacionadas con las tecnologías.
  - Liderar la creación y actualización de normativas y procedimientos tecnológicos.
  - Planificar y gestionar el mantenimiento y actualización de los activos tecnológicos.
  - Participar en proyectos e iniciativas relacionadas con las tecnologías asignadas.
  - Evaluar riesgos, mantener el inventario de activos y preparar informes sobre el uso de las tecnologías.
  - Responder a dudas tecnológicas sobre la implementación específica de los sistemas de información en el ámbito del contrato.
- **Técnicos:** la función principal de este rol está asociada al servicio tecnológico al que pertenezca, y se definirá el número de recursos/volumetría del servicio, asociación, experiencia, titulaciones y certificaciones, en los correspondientes contratos basados. Las diferentes actividades que realizará en función del servicio tecnológico al que pertenezca serán, sin ser limitativas, las siguientes, pudiéndose modificar en el correspondiente contrato basado:
    - Supervisar el rendimiento de los sistemas y las infraestructuras, identificando y resolviendo posibles problemas o incidentes.
    - Realizar la instalación, configuración y mantenimiento de hardware y software en los sistemas y la infraestructura.
    - Gestionar y administrar las cuentas de usuario, permisos y accesos a los sistemas y recursos tecnológicos.
    - Realizar copias de seguridad y recuperación de datos para garantizar la disponibilidad y la integridad de la información.
    - Coordinar y colaborar con proveedores externos para la adquisición, implementación y mantenimiento de equipos y sistemas.
    - Documentar los procedimientos, configuraciones y cambios realizados en los sistemas y la infraestructura, manteniendo un registro actualizado.

Para aquellos técnicos que realicen actividades relacionadas con la metodología DEVOPS/DEVSECOPS sus funciones iniciales, además, incluirán las siguientes:



- Automatizar los procesos de desarrollo, pruebas, despliegue y operación de software. Esto implica utilizar herramientas y scripts para automatizar tareas repetitivas, con el propósito de reducir errores humanos y acelerar la entrega de software.
- Colaborar e implantar la integración continua (CI, por sus siglas en inglés) consiste en fusionar y probar regularmente el código desarrollado por diferentes miembros del equipo en un repositorio central. Esta actividad permite detectar y solucionar problemas de integración de manera temprana, facilitando la colaboración y la entrega continua de software.
- Colaborar e implantar el despliegue continuo (CD, por sus siglas en inglés), se enfoca en automatizar y optimizar el proceso de liberación de software en producción. Esta actividad implica utilizar técnicas como la implementación gradual (canary deployments), pruebas automatizadas y monitoreo en tiempo real para garantizar la estabilidad y calidad del software durante su despliegue en entornos de producción.

Pag. 14 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Junta de Andalucía

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 14 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 14 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Colaboración estrecha con la dirección del servicio, para la resolución de incidencias y problemas, así como propuestas de soluciones en el ámbito de varios servicios tecnológicos que comprenda la actuación de dicha resolución.

#### 4.2. Servicios de transformación en la madurez de los organismos

Este grupo de servicio tiene como objetivo principal, impulsar la transformación y el crecimiento de los organismos mejorando su madurez y eficiencia en la gestión, en lo referente a las metodologías de operación y mantenimiento de la explotación de sistemas e infraestructuras técnicas. Mediante la definición e implementación de soluciones personalizadas, formas de actuación homogéneas, estandarizadas y herramientas comunes. Este servicio busca fortalecer la capacidad de las funciones de los organismos para adaptarse a los cambios tecnológicos de su ámbito, optimizar sus operativas y procesos internos, con el propósito de aumentar la eficiencia, eficacia y economía, alcanzado un nivel superior de estandarización y aumentando el grado de madurez en su gestión.

El objetivo es lograr una transformación integral que permita a los organismos enfrentar los desafíos actuales y futuros, incrementando su capacidad metodológica y técnica, para brindar servicios de alta calidad. Al mejorar la madurez y eficiencia en la gestión, se promueve una cultura de mejora continua y se maximiza el rendimiento de los recursos disponibles.

Alineado con la estrategia de transformación de la ADA, este grupo de servicios busca conseguir la implantación de herramientas y procesos ITIL progresivamente. Tomando como referencia las 3 fases de evolución previstas (inicial, intermedia y alta), se dotarán las líneas de servicios necesarias de este grupo, para constituir los Contratos Basados de Transformación en la evolución del grado de madurez de los organismos.

Se pretende conseguir con la implantación y mejora de la metodología de gestión basada en ITIL:

- Mayor alineación de los servicios de TI con los objetivos del organismo.
- Mejora en la calidad y consistencia de los servicios de TI.
- Optimización de los procesos internos y reducción de costos.
- Mayor satisfacción de los usuarios y clientes del organismo.
- Mejor capacidad de respuesta ante los cambios y demandas del entorno tecnológico.
- Promoción de una cultura de mejora continua y aprendizaje organizacional.

Para conseguir los objetivos, la empresa adjudicataria proporcionará los perfiles técnicos y de asesoramiento que fuesen necesarios, especificados en el correspondiente contrato basado, en función de la INSTRUCCIÓN 1/2023, de 4 DE MAYO DE 2023, DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA SOBRE PERFILES, PRECIOS DE REFERENCIA Y DESGLOSE DE COSTES EN CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS TIC, u otra instrucción posterior que se encuentre vigente, y validados por la ADA.

En los correspondientes contratos basados se especificarán los tipos de perfiles mínimos necesarios para abordar el trabajo definido en dicho alcance con la calidad adecuada, indicando además la experiencia necesaria, titulación mínima y certificaciones.

En el caso de que las necesidades propias del servicio y su grado de madurez inicial lo requieran, la dirección del servicio podría asignar temporalmente perfiles específicos para mitigar riesgos en la entrega de los servicios con el propósito de dar continuidad a los servicios que vienen siendo prestados en los organismos y no impactar en su desempeño.



Pag. 15 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 15 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 15 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

Los contratos basados incluidos en el presente grupo de servicios podrán incluir las líneas de servicios que se indican en este apartado, en función de las necesidades y con el dimensionamiento requerido.

Todos los servicios deben de estar completamente documentados y los entregables deben de ser puestos a disposición de la dirección del servicio, en el repositorio de información indicado en cada contrato basado.

Los servicios incluidos en este grupo serán los siguientes:

#### 4.2.1. Línea de servicio de evolución del grado de madurez

Este servicio persigue la evolución de la madurez de las funciones de los organismos hacia un modelo basado en ITILv3, donde se implementarán en el ámbito de la explotación de los sistemas e infraestructuras, al menos los siguientes procesos y funciones:

- Gestión de peticiones y accesos
- Gestión de incidencias
- Gestión de problemas
- Gestión de eventos
- Gestión de cambios y gestión de entregas y despliegues
- Gestión de la planificación y soporte a la transición (en lo referente a la Gestión de proyectos)
- Gestión del catálogo de servicios
- Gestión de informes
- Gestión de riesgos
- Gestión de la mejora continua
- Gestión de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad
- Gestión de proveedores y suministradores
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión del conocimiento
- Gestión de informes
- Gestión de la configuración y activos
- Gestión de operaciones TIC

La implantación de la metodología de trabajo será evolutiva, implantándose en tres fases inicial, intermedia y alta, teniendo en cuenta que en cada fase se implantará una serie de procesos y todos los organismos comenzarán en la fase inicial, permaneciendo en ella el tiempo necesario para adquirir madurez en la ejecución de los procesos definidos para esa fase.

Para ello, las actividades a realizar consistirán entre otras en:

- Evaluar la situación inicial, analizando el grado de madurez en los organismos.
- Identificación de fortalezas y debilidades.
- Planificar la hoja de ruta.
- Realizar la implantación y mejora continua, usando para ello las herramientas puestas a disposición por la dirección del servicio para este propósito.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 16 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUFIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 16 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



**4.2.2. Línea de servicio de implantación y mejora en las herramientas de ámbito común**

Para la prestación del servicio basado en ITIL, así como para las diferentes actividades que lo componen, son necesarias diversas herramientas. Este servicio podrá incluir la implantación, configuración y puesta a punto de las herramientas de gestión del servicio. A modo de ejemplo y dependiendo de las necesidades, el servicio de monitorización, servicio de observabilidad y servicio de automatización, podría ofrecerse mediante la adquisición de licencias de los productos software necesarios, además de requerir su implantación, configuración y puesta a punto.

En cada contrato basado se identificarán, en su caso, las necesidades a cubrir y los requisitos de las herramientas que se soliciten.

**4.2.3. Línea de servicio de migración de datos entre herramientas de gestión**

En el caso de que se necesite cambiar una aplicación de gestión del servicio, o actualizar de forma relevante la versión contenida, el presente servicio se encargará de realizar todas las actuaciones necesarias desde la fase de toma de requisitos hasta la entrega de los datos migrados, junto con la documentación referida en el correspondiente contrato basado.

Por ejemplo, ante la necesidad de mejora sobre la herramienta de monitorización de un organismo, este servicio se encargará de realizar toda la migración de la configuración de elementos de monitorización, al nuevo sistema. Asimismo, también aplicaría este servicio, en la situación que se requiera la implantación de una herramienta de gestión de proyectos, lo correspondiente a la migración de los datos históricos asociados a proyectos anteriores.

Los pasos involucrados se definirán en los correspondientes contratos basados y entre ellos podrían considerarse:

- Análisis de los datos existentes.
- Mapeo de datos.
- Extracción de datos.
- Transformación de datos.
- Carga de datos.
- Verificación y validación, ajustes y correcciones.
- Retirada de la herramienta original.

**organismos****4.2.4. Línea de servicios de formación técnica y de gestión en el ámbito de los diferentes**

Esta línea está orientada a proporcionar capacitación y entrenamiento al personal de los organismos. En ambos casos la dirección del servicio elegirá el listado de integrantes que recibirá el plan de formación. Esta formación podrá ser tanto de un ámbito técnico, como de metodologías de gestión de procesos, proyectos y servicios. La línea tiene como objetivo mejorar las habilidades y conocimientos del personal, fortalecer su capacidad para desempeñar sus funciones de manera efectiva y adaptarse a los cambios en el entorno laboral. El plan de formación y las acciones a realizar se definirán en el contrato basado, y entre ellas podrán considerarse:

- Identificación de necesidades de formación
- Diseño de programas de formación

Pag. 17 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Junta de Andalucía

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 17 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 17 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Desarrollo de materiales de formación
- Impartición de sesiones de formación
- Evaluación de la formación, actualización y mejora continua.

La formación podrá ser impartida por la propia marca del producto o por algún centro homologado, pudiendo incluir certificación del producto sobre el que se realiza la formación, según se requiera por la dirección del servicio.

El ámbito de formación podrá ser sobre alguna metodología de trabajo identificada en el alcance del presente pliego, o sobre alguna tecnología específica perteneciente a los servicios tecnológicos del apartado 4.4.

Esta línea deberá seguir las condiciones de prestación del servicio de formación del punto 7.3.

### 4.3. Servicios de gestión integral de los sistemas de información e infraestructuras

Los procesos de gestión TIC deben seguir un ciclo de vida que asegure que los activos tecnológicos pertenecientes a una organización cumplan su función adecuadamente y evolucionen siempre de manera que aporten eficiencia y valor para la organización.

El propósito del presente grupo de servicios es realizar todos los trabajos de mantenimiento operativo de los sistemas, implantación de nuevos sistemas información, cambios sobre los mismos y seguimiento y control interno de la correcta ejecución del servicio.

En lo relativo al proceso de estandarización y simplificación, se denomina plataforma del servicio, a los diferentes elementos tecnológicos que están implantados y su función es representar las funciones y dependencias de un aplicativo.

La dirección del servicio definirá las plataformas que considere en función de estas normas, correspondientes a las diferentes agrupaciones por cada organismo en los contratos basados. Estas plataformas representarán a los elementos tecnológicos de los diferentes aplicativos o a su infraestructura común.

En los correspondientes contratos basados, se especificarán los tipos de perfiles mínimos necesarios para abordar el trabajo definido en dicho alcance con la calidad adecuada, indicando además la experiencia necesaria, titulación mínima y certificaciones.

En el caso de que las necesidades propias del servicio y su grado de madurez inicial lo requieran, la dirección del servicio podría asignar temporalmente perfiles específicos para mitigar riesgos en la entrega de los servicios con el propósito de dar continuidad a los servicios que vienen siendo prestados en los organismos y no impactar en su desempeño.

Los contratos basados incluidos en el presente grupo de servicios podrán incluir las líneas de servicios que se indican en este apartado, en función de las necesidades y con el dimensionamiento requerido.

Todos los servicios deben de estar completamente documentados y los entregables deben de ser puestos a disposición de la dirección del servicio, en el repositorio de información indicado en cada contrato basado.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 18 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 18 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

Por todo esto, los trabajos sobre las plataformas se orientarán según de la fase del ciclo de vida del servicio donde actúan principalmente, y por cómo se tarifican, quedando organizados en las siguientes líneas de servicios:

#### 4.3.1. Línea de servicios de diseño y transición

La línea de servicios de diseño y transición tiene como misión, la elaboración e implementación de acciones tecnológicas que den respuesta a la demanda y a las necesidades cambiantes de la dirección del servicio, mediante la dotación o cambios en los sistemas e infraestructuras que soportan a las plataformas de los sistemas de información.

Los servicios de diseño definen servicios TI apropiados e innovadores, incluyendo su arquitectura, procesos, políticas y documentación, que cumplan con los requerimientos acordados con el negocio.

Los servicios de transición hacen uso de metodologías, procesos y estándares que ofrecen los servicios y productos nuevos o modificados a los usuarios, minimizando riesgos y optimizando recursos. La actividad vinculada al desempeño de esta línea de servicios se origina bajo demanda a través de los agentes, herramientas y procesos establecidos.

En función de su naturaleza, las solicitudes de servicio se atenderán por uno de los siguientes servicios ofrecidos:

- **Servicio de diseño, construcción y modificación de plataformas:** este servicio tiene como objetivo realizar el diseño tecnológico a bajo nivel, construir y desplegar nuevas plataformas, o modificar sustancialmente las existentes, para dar soporte a los sistemas de información y aplicaciones de la dirección del servicio. Incluyendo los proyectos de migración de aplicaciones y sistemas a la nube de la Administración de la Junta de Andalucía. Bajo este servicio se implementarán los procesos relacionados con la **gestión de proyectos**.
- **Servicio de implantación de transformaciones de procesos y servicios:** este servicio tiene como objetivo realizar el cambio en la forma de prestación de los servicios y procesos de la explotación de sistemas e infraestructuras. Implantando el plan de proyecto y formas de uso en herramientas y plantillas, correspondiente al indicado por los planes de proyectos de transformación emitidos por los "Servicios de transformación en la madurez de los organismos" y por su correspondiente validación y aprobación por la dirección del servicio.
- **Servicio de asesoramiento técnico:** este servicio es el responsable de la realización de asesoramiento técnico, estudios de viabilidad, pruebas, análisis y proyectos de ingeniería, que aportarán conclusiones e información fundamental para la toma de decisiones estratégicas. Un asesoramiento o proyecto de ingeniería no realiza cambios sobre la infraestructura en producción.
- **Servicio de gestión de peticiones de soporte a la transición:** este servicio tiene como objetivo facilitar soporte en la ejecución de proyectos TIC a diferentes equipos, áreas y proveedores que prestan sus servicios. Las peticiones de soporte vendrán reguladas por un procedimiento definido por la dirección del servicio. En términos generales, una demanda específica de soporte deberá justificarse, evaluarse y aprobarse, dando paso a una propuesta de solución técnica. Los trabajos de soporte se modelarán como actividad planificada y se ejecutarán conforme a los plazos y costes acordados.
- **Servicio de gestión de cambios, entregas y despliegues:** este servicio tiene como objetivo garantizar que los cambios, entregas y despliegues de las aplicaciones sobre la infraestructura TIC, se llevan a cabo de forma efectiva, organizada, minimizando los riesgos y optimizando recursos. Las tareas asociadas a



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 19 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 19 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

este servicio se regirán por los procesos, procedimientos y estándares definidos. Bajo este servicio se implementarán los procesos relacionados con la **gestión de cambios, gestión de entregas y despliegues**.

#### 4.3.2. Línea de servicios de operación

La línea de servicios de operación tiene como misión asegurar que los servicios dentro del alcance de los contratos basados para la gestión de la infraestructura TIC se entregan de forma efectiva, eficiente y de conformidad con los acuerdos de nivel de servicio. Los servicios de operación abarcan las actividades y procesos diarios que se llevan a cabo sobre la infraestructura que da soporte a los sistemas de información de los diferentes organismos.

La persona adjudicataria seguirá el proceso de gestión correspondiente y utilizará las herramientas de gestión establecidas para estos servicios en los contratos basados.

Dependiendo de los contratos basados, los servicios que pueden contener la línea de operación son:

- **Servicio de resolución de peticiones:** este servicio tiene como objetivo dar respuesta a las demandas de resolución de peticiones en el ámbito de los servicios contratados. Las peticiones serán de índole diversa, desde solicitudes de información y gestión de accesos, hasta la planificación e implantación de cambios, respondiendo a necesidades operativas y de revisión técnica y continuidad del funcionamiento de la infraestructura TIC.

La persona adjudicataria actuará de conformidad con el proceso gestión de peticiones establecido y de acuerdo con las políticas, normativas, procesos y procedimientos definidos sobre la infraestructura TIC gestionada.

Bajo este servicio se implementarán los procesos relacionados con la **gestión de peticiones y accesos**.

- **Servicio de resolución de incidencias:** el objetivo principal del proceso de gestión de incidencias, o incidentes, es restaurar la operación normal del servicio en el menor tiempo posible para minimizar los efectos adversos en las operaciones. Un incidente es cualquier evento que no sea parte de la operación estándar de un servicio que ocasione, o pueda ocasionar, una interrupción o una reducción de la calidad de ese servicio.

La persona adjudicataria será responsable de restablecer el correcto funcionamiento de los elementos de configuración dentro del alcance de los servicios contratados. Asimismo, colaborará y participará en la resolución de incidentes de elevada complejidad que afecten a capas del servicio soportadas por la infraestructura TIC gestionada por la persona adjudicataria, aportando sus capacidades y conocimiento experto.

La información generada por la actividad del proceso es crucial para mejorar la gestión de los servicios TIC. En función de su naturaleza, se podrá usar para:

- Proporcionar soporte a otros procesos, servicios y partes interesadas.
- Optimizar el funcionamiento operativo del servicio de resolución de incidentes.
- Mejorar la prestación de servicios TIC disparando proyectos de transición.
- Aportar elementos de decisión a nivel estratégico.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 20 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUFir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 20 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

Bajo este servicio se implementarán los procesos de relacionados con la **gestión de incidencias**.

- **Servicio de gestión de problemas:** los objetivos principales del proceso de gestión de problemas son prevenir la ocurrencia de problemas y sus incidencias relacionadas, eliminar las recurrentes y minimizar el impacto de las que no se puedan evitar. Un problema es la causa desconocida de uno o más incidentes.

La persona adjudicataria será responsable de identificar problemas, diagnosticar su causa raíz y determinar e implementar soluciones. Asimismo, colaborará y participará con otras áreas tanto dentro del alcance del servicio, como fuera de este, en la resolución de problemas de elevada complejidad que afecten a capas del servicio soportadas por la infraestructura TIC gestionada por la persona adjudicataria, aportando sus capacidades y conocimiento experto.

Bajo este servicio se implementarán los procesos de relacionados con la **gestión de problemas**.

- **Servicio de gestión de eventos y monitorización:** este servicio tiene como objetivo observar de manera sistemática cada uno de los servicios TIC ofrecidos y sus componentes y registrar y notificar los cambios de estado que se identifican como eventos.

Un evento es un cambio de estado significativo para la gestión de un elemento de configuración (CI) o un servicio TIC. La gestión de eventos y monitorización trata eventos a lo largo de su ciclo de vida con el fin de prevenir, reducir o eliminar su impacto negativo sobre los servicios.

La persona adjudicataria será responsable de identificar y priorizar eventos relativos a la infraestructura TIC, servicios, procesos de negocio y seguridad de la información, estableciendo las respuestas apropiadas a esos eventos y las condiciones que apuntan a potenciales incidentes o fallas. Las acciones correctivas serán llevadas a cabo por otros servicios dentro de la línea de servicios de operación o de otras líneas de servicio, como el servicio de resolución de incidencias o el servicio de gestión de cambios.

Bajo este servicio se implementarán los procesos de relacionados con la **gestión de eventos**.

- **Servicio de gestión de operaciones TIC:** este servicio tiene como objetivo desempeñar las tareas y procedimientos rutinarios requeridos para gestionar y mantener la infraestructura TIC, entregando los servicios con los niveles acordados, realizando de manera proactiva las actividades correspondientes al menos en los ámbitos:

- Revisión de Logs
- Revisión de Backups
- Revisión de la Integridad de los Backups
- Parcheado
- Análisis de Capacidad
- Análisis de Disponibilidad
- Análisis de Continuidad
- Análisis de Seguridad
- Documentación
- Revisiones técnicas de la adecuación a los niveles de servicio.

Todo ello para garantizar la estabilidad de los procesos y actividades de la organización.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 21 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUFir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 21 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

El servicio de gestión de operaciones TIC incluye, además, el control de operaciones y la gestión de instalaciones.

Bajo este servicio se implementarán la función relacionada con las **operaciones de TI**.

- **Servicio de intervenciones complejas o de alto impacto:** este servicio tiene como objetivo planificar, comunicar y ejecutar intervenciones técnicas de elevada complejidad o que conlleven un elevado impacto en los servicios soportados.

Este servicio está estrechamente relacionado con el proceso de gestión de cambios, por lo que se debe de planificar y coordinar con dicho servicio, todas las actuaciones realizadas.

Las intervenciones de gran escala requerirán una coordinación exhaustiva, que considerará todos los aspectos del modelo de gestión de los servicios (información y tecnología, procesos, organización y relaciones) y se guiará por los principios generales que rigen esta contratación.

- **Servicio de soporte técnico 24x7:** este servicio tiene como objetivo, para las plataformas y condiciones indicadas en los contratos basados, ofrecer una asistencia de respuesta rápida en horario completo de incidentes, peticiones y cambios de alta relevancia para el servicio.
- **Servicio de gestión del reciclaje y destrucción de activos TIC:** este servicio tiene como objetivo la gestión del equipamiento averiado o no útil para el servicio, para que éste sea reciclado, de manera que puedan ser aprovechadas todas aquellas piezas susceptibles de poder seguir siendo usadas, o destruido, asegurando en este caso que se cumplen todas las estipulaciones marcadas y el resto de las normativas vigentes. Siempre y cuando no se disponga ya un servicio corporativo para tal efecto.

#### 4.3.3. Línea de servicios de valor añadido

La línea de servicios de valor añadido tiene como misión proporcionar un soporte común a todos los grupos de servicios, y contiene servicios y procesos que comparten información y actuaciones con el resto de los servicios.

Dependiendo de los contratos basados, los servicios que pueden contener la presente línea son:

- **Servicio de automatización:** este servicio tiene como finalidad implementar soluciones tecnológicas para automatizar procesos y procedimientos dentro de la organización. Los expertos tecnológicos se encargarán de identificar áreas que puedan beneficiarse de la automatización y desarrollarán soluciones personalizadas para optimizar la eficiencia y reducir los costos operativos. Esto puede incluir la adaptación/configuración del software especializado en automatización, la integración de sistemas o la creación de flujos de trabajo automatizados.
- **Servicio de evolución en el despliegue del ciclo de vida software:** este servicio se concentra en proporcionar soporte continuo en el despliegue de software. Los expertos tecnológicos trabajarán junto con los equipos de desarrollo para implementar las mejores prácticas en el despliegue del ciclo de vida del software, tanto en la modalidad de contenedores como servicio (CaaS), o bien en infraestructura como servicio (IaaS) haciendo uso de la infraestructura como código (IaC). Incluyendo la planificación, el diseño, la implementación y el mantenimiento.

Además, se brindará asesoramiento y soporte en la adopción de metodologías ágiles, la gestión de versiones y la garantía de calidad del software en lo que respecta a las buenas prácticas de configuración y ajustes en los sistemas.



Pag. 22 de 39



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 22 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwJA6178R31tOWUfIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 22 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- **Servicio de cuadro de mandos y herramientas a medida:** este servicio se enfoca en la creación de paneles de control personalizados y herramientas específicas para satisfacer las necesidades de la organización. Los expertos tecnológicos trabajarán en estrecha colaboración con los equipos internos y con la dirección del proyecto, para comprender sus requerimientos y diseñarán soluciones visualmente atractivas y fáciles de usar. Estas herramientas permitirán el seguimiento y la visualización de KPIs y ANS, facilitando la toma de decisiones informadas y mejorando la gestión de los recursos.
- **Servicio de Centro de Control Activo:** este servicio se concentra en la implementación de un Centro de Control que vele y supervise de manera centralizada los sistemas y procesos críticos de la organización. Los expertos tecnológicos se encargarán de establecer las mejores prácticas de vigilancia y configurarán herramientas especializadas para comunicar, alertar y responder rápidamente ante cualquier incidencia, mediante un escalado previamente acordado y ANS definidos en los contratos basados. Además, este servicio será responsable del control del calendario de actuaciones, cambios relevantes y paradas de los servicios, que constituirá un punto único de contacto hacia la Dirección del Servicio. Esto garantizará la disponibilidad y el rendimiento óptimo de los sistemas, minimizando el tiempo de inactividad y maximizando la eficiencia operativa.
- **Servicio de auditoría, niveles de servicio, conocimiento, configuración y activos:** este servicio tiene como objetivo el aseguramiento de los niveles de servicio acordados, la correcta gestión del conocimiento, la gestión de la configuración y gestión de activos.

Como herramienta principal, se diseñará, implementará y ejecutará un plan de auditoría interna aprobado por la Dirección del Servicio. El plan de auditoría constituye, de facto, un punto central de control para los servicios y líneas de servicios del marco de trabajo definido, siendo su alcance revisado con una periodicidad que establecerá la Dirección del Servicio para su seguimiento permanente.

Bajo este servicio se implementarán los procesos relacionados con: **gestión de niveles de servicio, gestión del conocimiento, gestión de informes y gestión de la configuración.**

El plan de auditoría en relación a la **gestión del conocimiento**, tendrá que asegurar:

- Para cada tecnología, exista un procedimiento técnico y proceso de gestión asociado.
- Una norma actualizada y aprobada por la Dirección del Servicio.
- La información se encuentre actualizada y en la ubicación correcta.

El plan de auditoría en relación a la **gestión de la configuración y activos**, tendrá que asegurar:

- Monitorizar las fechas de expiración de licencias y las de expiración del soporte de productos del servicio y actuar según corresponda en cada caso, de acuerdo con las directrices de la Dirección del Servicio.
- Controlar las fechas de expiración de certificados instalados, tanto en la parte de servidor como aquellos que se integran como componentes software, y disparar el proceso de renovación.
- Asegurar que el sistema de gestión de configuración (CMS/CMDB, por sus siglas en inglés) se encuentra actualizado en todo momento.

- **Servicios de gestión del catálogo, informes, registro de mejora continua, gestión de riesgos, proveedores y suministradores:** este servicio tiene al menos los objetivos siguientes, con relación



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 23 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 23 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

a los procesos de **gestión del catálogo de servicios, gestión de informes, gestión de riesgos, mejora continua, gestión de proveedores y suministradores:**

- Mantener un catálogo de servicios actualizado y accesible, tanto de ámbito interno como externo, que proporcione información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos por el contrato basado. Esto implica definir y documentar los servicios, sus características, y relaciones con otros servicios.
- Establecer y mantener relaciones efectivas con los proveedores y suministradores externos del contrato basado. Esto incluye el monitoreo de su desempeño, la comunicación y escalado de incidentes, el aviso temprano a la Dirección del Servicio de posibles desviaciones en sus acuerdos de niveles de servicio, la resolución de problemas y la gestión de riesgos asociados.
- Recopilar, analizar y comunicar información relevante sobre los servicios de TI para respaldar la toma de decisiones, la mejora continua y la alineación con los objetivos del negocio.
- Mantener actualizado el registro de riesgos y mejora continua, con la frecuencia que determine la Dirección del Servicio.

- **Servicios de Aseguramiento de la Capacidad, Disponibilidad, Continuidad y Seguridad:** este servicio tiene al menos los objetivos siguientes, con relación a los procesos de **gestión de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad:**

- Diseñar, elaborar, validar y mantener los planes de disponibilidad, continuidad y capacidad de los servicios en el ámbito de contrato.
- Participar en los aspectos de diseño de los proyectos iniciados desde la línea de servicios de transición, y validar los diseños en su ámbito de actuación.
- Participar en la resolución de las solicitudes relacionadas con su ámbito de actuación.
- Analizar las principales causas de indisponibilidad de los servicios y proponer las vías de acción apropiadas para eliminar estas causas o mitigar sus efectos.
- Asegurar la correcta operación de los indicadores de monitorización de disponibilidad para todas las plataformas, y facilitar su explotación para producir informes.
- Detectar desviaciones de la línea base de consumo de recursos de cada plataforma y actuar de acuerdo con la normativa y procedimientos de gestión de la capacidad.
- Analizar potenciales escenarios que pongan en riesgo los niveles de capacidad adecuados, informando a la Dirección del Servicio y proponiendo acciones preventivas.
- Analizar el uso los recursos asignados a los sistemas, dimensionándolos de manera óptima conforme a los procedimientos establecidos y comunicando a la Dirección del Servicio anomalías que requieran un estudio y un tratamiento particularizado.
- Organizar, planificar y liderar la ejecución de ejercicios y simulacros de continuidad de los servicios, restringido al ámbito TIC de los servicios contratados.
- Producir y asegurar la vigencia de los planes de recuperación ante desastres para los servicios indicados por la Dirección del Servicio.
- Mejorar continuamente los planes y procedimientos de recuperación de desastres, actualizando la información, los escenarios y las técnicas para su implementación.
- Validar que todos los actores participantes en los planes de recuperación son conocedores de sus responsabilidades en el ámbito de estos.
- Evaluar el estado de seguridad de los sistemas, en referencia a las configuraciones, actualizaciones y vulnerabilidades que les afecten, reaccionando con diligencia en la mitigación y gestión del riesgo.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 24 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwJA6178R31tOWUFIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 24 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- **Servicio de provisión y soporte especializado en líneas de comunicaciones:** este servicio se enfoca en garantizar la provisión de líneas de comunicaciones con las diferentes sedes que conste en el ámbito de competencias del organismo en su contrato basado correspondiente. Este punto de comunicación podrá ser con Red Corporativa de la Junta de Andalucía, o bien con un proveedor externo, según lo indique la Dirección del Servicio.

#### 4.4. Catálogo de servicios tecnológicos

Los servicios tecnológicos se definen como aquel conjunto de actividades y recursos relacionados con la tecnología, los cuales proporcionan a los diferentes consumidores un valor, con el fin de satisfacer sus necesidades y resolver problemas específicos. Estos servicios se basan en el conocimiento y la experiencia en el campo de la tecnología y pueden abarcar una amplia gama de áreas.

La ADA define un catálogo de servicios tecnológicos gestionados por las diferentes líneas de servicios, dentro del ámbito de la explotación de sistemas e infraestructuras. A continuación, se enumerarán los más relevantes, no pretendiendo ser una relación exhaustiva ni limitativa de servicios tecnológicos. En los correspondientes contratos basados se especificarán cuáles de ellos forman parte del alcance específico, pudiendo extender la lista con otros servicios no incluidos:

- Servicio de Gestión de Accesos Externos (WAN, Red Corporativa de la Administración de la Junta de Andalucía, Nube Corporativa de la Junta de Andalucía)
- Servicio de Gestión de Seguridad Perimetral (Cortafuegos)
- Servicio de Gestión de Balanceo
- Servicio de Gestión de Conmutación de Red
- Servicio de Gestión de Navegación y Publicación (Proxys directos e inversos)
- Servicio de Gestión de Almacenamiento
- Servicio de Gestión de Copias de Seguridad y Restauración
- Servicio de Gestión de Monitorización
- Servicio de Gestión de Automatización
- Servicio de Gestión de Actualizaciones de Sistemas
- Servicio de Gestión de Virtualización de Sistemas
- Servicio de Gestión de Sistemas Operativos y Agentes
- Servicio de Explotación de Datos / Cuadro de mandos
- Servicio de Gestión de Servidores de Aplicaciones
- Servicio de Gestión de Contenedores
- Servicio de Gestión de Buses de Integración
- Servicio de Gestión de Bases de Datos
- Servicio de Gestión de Archivos Compartidos
- Servicio de Infraestructura SAP
- Servicio de Virtualización del Puesto
- Servicio de Gestión de Infraestructuras de CPD
  - Gestión de Sistemas de Alimentación Ininterrumpidas (SAIs)
  - Gestión de Grupo Electrógenos
  - Gestión de elementos de Electricidad
  - Gestión de elementos de Iluminación
  - Gestión de Cámaras de Seguridad
  - Gestión de Salas de Operación, Almacenes, Técnicas, Accesos a Salas, Suelos, Techos y Paredes
  - Gestión de sistemas Anti-incendios y Armarios Ignífugos
  - Gestión de unidad base de monitorización.
  - Gestión de Sensores de Humedad, Fluidos y Temperatura



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 25 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwJA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 25 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Gestión de sistemas de Climatización y Agua
- Gestión de Cableado y Canalizadores de cables
- Gestión de Huellas, Racks y Us
- Gestión Hardware de Servidores/Appliances/Cabinas/Robots Físicos

La ADA se encuentra en un proceso de reestructuración de competencias. A medida que se vayan consolidando estas competencias, los servicios tecnológicos correspondientes, comenzarán a prestarse por otro ámbito y están sujetos a cambios. En los diferentes contratos basados se especificará la presencia y duración de estos:

- Servicio de Gestión de Directorio Activo (DNS, DHCP, NTP, Zonas, Grupos y Políticas)
- Servicio de Seguridad (Certificados de servidor, Antivirus, EDR, herramientas CCN, SIEM, IPS/IDS, NAC, WAF, Microsegmentación, Análisis de vulnerabilidades)

#### 4.5. Modelos de tarificación de los servicios

En función de la naturaleza de los servicios contratados, y de cómo se medirán y solicitarán por parte de la dirección del servicio, se definen dos modelos distintos de gestión y tarificación:

- Modelo de gestión para la actividad del grupo de servicios de dirección, planificación y mejora, grupo de servicios de transformación, línea de servicios de diseño y transición, línea de servicios de valor añadido: los trabajos se medirán en base a la **cantidad de horas y perfil profesional** de los recursos técnicos involucrados en su realización, deben de recoger como requisito una estimación previa y la facturación se realizará en base a hitos cerrados. En el caso del servicio de gestión de cambios, entregas y despliegues, la tarificación se podrá realizar con **precios unitarios** por tipos de despliegues, el horario de lanzamiento y la prioridad. Las características vendrán definidas en los correspondientes contratos basados.
- Modelo de gestión para actividad de la línea de servicios operación: los trabajos se podrán medir en base a los siguientes criterios definidos en el correspondiente contrato basado:
  - **Número y tipología de la infraestructura hardware y software**, asociado a un servicio dedicado que será gestionada por la persona adjudicataria.
  - **Número y tipo de perfiles técnicos** dedicados a realizar una serie de actividades específicas.
  - **Número y tipo de servidores** con un determinado rol.
  - **Número y tipo de peticiones** del servicio de operación.
  - **Número y tipo de elementos en capa horizontal**, asociado a dar un servicio común al resto de plataformas.



La tarifa por resolución de incidentes y problemas se encuentra incluido en el precio de gestión de los elementos anteriores.

Para el modo de **tarificación basado en perfiles**, la unidad de referencia para los trabajos definidos se denomina “hora básica de servicio” (HBS). El esfuerzo correspondiente a los servicios solicitados se calculará como múltiplo de la HBS, que dependerá de la naturaleza de los trabajos y de los equipos constituidos para llevarlo a cabo, formados por recursos técnicos que se encuadran en determinados perfiles profesionales. En los contratos basados se especificará el valor económico inicial de la HBS.

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 26 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 26 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

Los perfiles profesionales que se estiman necesarios para llevar a cabo los servicios descritos en este pliego junto con la tarifa por perfil por hora, expresado en HBS, tiene un valor equivalente a la INSTRUCCIÓN 1/2023, de 4 DE MAYO DE 2023, DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA SOBRE PERFILES, PRECIOS DE REFERENCIA Y DESGLOSE DE COSTES EN CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS TIC, u otra instrucción posterior que se encuentre vigente, se presentan en la siguiente tabla:

| PERFIL PROFESIONAL                                      | CORRESPONDENCIA DEL PERFIL EN LA INSTRUCCIÓN 1/2023 |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Director de los servicios                               | Gestor de servicios                                 |
| Jefe de proyectos de la transformación                  | Gestor de proyecto                                  |
| Gestor de la línea de servicios de diseño y transición  | Gestor de proyecto                                  |
| Jefe de proyecto de la línea de transición              | Diseñador de soluciones                             |
| Gestor de la línea de servicios de operación            | Gestor de proyecto                                  |
| Gestor de la línea de servicios de valor añadido        | Gestor de proyecto                                  |
| Gestor de área de negocio                               | Gestor de información de negocio                    |
| Referente de gestión de cambios, entregas y despliegues | Especialista técnico                                |
| Referente tecnológico                                   | Especialista técnico                                |
| Técnico Especialista                                    | Analista de sistemas                                |
| Técnico Senior                                          | Administrador de sistemas                           |
| Técnico de Operación                                    | Soporte de servicios                                |

En el caso de necesidad de un nuevo perfil, se indicará en el correspondiente contrato basado y su tarifa se registrará por la instrucción 1/2023, u otra instrucción posterior que se encuentre vigente.

Para el modo de **tarificación del servicio “número y tipo de peticiones”** se establecerán categorías de medición, dependiendo de la complejidad en su resolución. En los contratos basados se especificarán el número de elementos, características, cuantía económica y el catálogo inicial de tipos de peticiones.

Para el modo de **tarificación del servicio “número y tipo de servidores”** se establecerán al menos las categorías siguientes:

- Servidor IaaS
- Servidor de ficheros
- Servidor de aplicaciones
- Servidor de base de datos

En los contratos basados se especificarán el número de elementos, características, cuantía económica y el catálogo inicial de tipos de peticiones.

Para el modo de **tarificación del servicio “número y tipo de elementos en capa horizontal”** se establecerá una cuantía por tipo de elemento horizontal. En los contratos basados se especificarán el número de



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 27 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 27 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

elementos, características, cuantía económica y el catálogo inicial de tipos de peticiones. Por ejemplo, elementos de comunicaciones, almacenamiento y backup.

Para el modo de **tarificación del servicio de operación en la modalidad “número y tipología de la infraestructura hardware y software”** se considerará un modelo de pago por uso detallado, para ello el servicio debe tener una madurez considerable y la CMS/CMBD debe estar actualizada, mantenida e incluir las correspondientes relaciones de CIs para cada sistema de información.

Para esta modalidad, la unidad de referencia para medir los trabajos de operación definidos se denomina “unidad básica del servicio de operación” (UBSO). Una UBSO se define como el esfuerzo mensual necesario para administrar y mantener en funcionamiento, de conformidad con los niveles de servicio acordados, una instancia de software computable, como pudiera ser por ejemplo un tipo de software base “servidor web Apache”. Una instancia de software computable (ISC) se define como el elemento de software que presta un servicio tecnológico y que se considera una unidad configurable y/o administrable. En cada contrato basado se estimará el equivalente en euros de la UBSO.

Para todas las modalidades de facturación, y durante la vida del contrato, la infraestructura hardware, firmware y software a operar por el adjudicatario experimentará variaciones como consecuencia, principalmente, de:

- La evolución de las necesidades de negocio de la organización.
- La renovación y la adquisición de nueva infraestructura hardware y software para alojar los sistemas de información y aplicaciones centrales.
- La recepción en fase de operación de nuevas plataformas o plataformas modificadas, diseñadas y construidas por los servicios de la línea de servicios de transición.
- Decisiones estratégicas de la organización.

Por tanto, el cómputo de los servicios de operación será variable y se realizará en función de las plataformas, las instancias de base de datos y las capas de servicios tecnológicos a operar por la persona adjudicataria en cada momento.

Para la prestación de servicios, la dirección del servicio tendrá en cuenta las actividades dentro del horario de servicio normal y extendido, definiéndose en cada contrato basado los tramos, perfiles profesionales involucrados y las disponibilidades de cada perfil. La dirección del servicio podrá requerir una disponibilidad 24x7 a los roles que considere oportuno. Con las correspondientes HBS adicionales por cada uno de los perfiles sujetos a dicha disponibilidad. Dicho importe no incluye el abono de las horas de trabajo realizadas durante el horario de servicio extendido, que se facturarán de manera independiente.



## 5. ESCENARIO PRÁCTICO

La persona licitadora incluirá en su propuesta técnica, las respuestas a una serie de cuestiones relacionadas con la prestación del servicio en un determinado escenario práctico, relacionado con la situación actual de los organismos y el objeto del presente Acuerdo Marco.

### Definición del escenario práctico:

Tras la adjudicación del presente Acuerdo Marco, la ADA licitará un contrato basado con 3 organismos que actualmente prestan servicio a la Junta de Andalucía.

Pag. 28 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Junta de Andalucía

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 28 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 28 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

El alcance de las funciones y competencias a realizar en este conjunto de organismos versará sobre gestión de la Explotación de Sistemas e Infraestructuras, herramientas y organización del personal, con las siguientes especificaciones:

- Existe una iniciativa de homogeneización y estandarización de las metodologías de trabajo y herramientas de gestión del servicio entre los diferentes organismos, descrita en el presente pliego.
- La evolución se realizará en 3 fases: inicial, intermedia y alta, tal como se define en los pliegos.
- La metodología objetivo para los servicios es ITILv3, con posibles mejoras puntuales definidas en ITIL 4.
- La metodología de gestión de proyectos es PMP y otras metodologías ágiles según los requisitos de los proyectos.
- La infraestructura podrá estar en CPDs de las consejerías o CPDs centralizados.
- El Servicio de la ADA que dirige el contrato de explotación de sistemas publicará una licitación por un importe de 2.000.000 € anuales de un contrato basado regido por este acuerdo marco, en el que unirá a 3 organismos, con una duración de 4 años.

Considerando que la empresa licitadora debe prestar el servicio de explotación de sistemas e infraestructuras a 3 organismos consolidados en la ADA, e informar del desempeño a la Dirección del Servicio, deberá plantear una propuesta para dar solución a las necesidades las siguientes cuestiones:

- **CUESTIÓN 1. Modelo de Relación:** esquema organizativo para la prestación del servicio donde se indiquen claramente las responsabilidades y roles de dirección, coordinación y comunicación, así como los actores implicados y los flujos de instrucciones y reporte entre ellos.
- **CUESTIÓN 2. Metodología de trabajo:** propuesta a realizar por la persona licitadora para la gestión del servicio. Por cada grupo de servicio especificado en el pliego, es necesario una descripción general de los procedimientos, que a criterio de la persona licitadora sean de aplicación para la prestación del servicio.
- **CUESTIÓN 3. Riesgos:** identificación y descripción de los principales riesgos para el éxito del proyecto.
- **CUESTIÓN 4. Herramientas:** Listado ordenado por valor de aportación, junto con una breve descripción de las herramientas que la persona licitadora considere necesarias para la ejecución del proyecto.
- **CUESTIÓN 5. Propuestas de migración de aplicaciones a una nube híbrida:** descripción de los pasos a seguir, y las líneas de servicios que se verían involucradas, perfiles necesarios, para realizar la migración de un sistema de información alojado en un CPD corporativo a la futura nube híbrida de la Junta de Andalucía.
- **CUESTIÓN 6. Procedimiento de implantación de un nuevo sistema de información:** descripción de los pasos a seguir, y las líneas de servicios que se verían involucradas, para realizar la implantación de un nuevo sistema de información en dos CPDs corporativos en alta disponibilidad. Añadir un análisis DAFO del proyecto de implantación del nuevo sistema de información.



## 6. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Es un objetivo prioritario de la dirección del servicio es asegurar la calidad de los trabajos realizados, por lo que las empresas que resulten adjudicatarias, implantarán metodologías y mecanismos organizativos internos para la prestación del servicio con el fin de asegurar la correcta ejecución de los trabajos, en los plazos estipulados en el programa de trabajo, la coordinación interna, la resolución de los problemas que

Pag. 29 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Junta de Andalucía

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 29 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 29 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

podrían surgir durante el desarrollo de los trabajos y la calidad del producto final entregado, así como los mecanismos y herramientas de interlocución con la dirección del servicio.  
Será necesario que, en esta organización específica prevista para el desarrollo del proyecto, cada función quede perfectamente identificada y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

#### 6.1. Funciones y responsabilidades

Para cada contrato basado se establecerán de forma concreta las siguientes figuras, sin perjuicio de que el adjudicatario quiera ofertar otras adicionales para asegurar la calidad de los trabajos y conseguir una mejor prestación del servicio.

Las funciones y responsabilidades de los diferentes perfiles que compondrán los contratos basados se encuentran agrupados y descritos en la línea de servicio “4.1. **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** Servicios de dirección, planificación y mejora”.

De forma genérica se establecen diferentes roles que serán concretados en perfiles específicos para cada contrato basado:

- **GESTOR DE SERVICIOS / GESTOR DE PROYECTO / GESTOR DE INFORMACIÓN**

Profesional con más de 24 meses de experiencia en el ámbito de la realización de actividades relacionadas con la dirección, planificación, control y supervisión (de proyectos o servicios TIC de cualquier ámbito).

- **ESPECIALISTA TÉCNICO/DISEÑADOR DE SOLUCIONES**

Profesional con más de 12 meses de experiencia en el ámbito de realización de actividades de diseño de soluciones o actuaciones técnicas de especial relevancia, relacionadas con las descritas para este acuerdo marco.

- **ANALISTA DE SISTEMAS/ADMINISTRADOR DE SISTEMAS/SOPORTE SERVICIOS**

Profesional con más de 12 meses de experiencia en el ámbito de realización de actividades relacionadas con las descritas para este acuerdo marco, en las actividades de soporte y colaboración bajo la supervisión del perfil Gestor.

#### 7. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Las personas empresarias adjudicatarias se comprometen a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios personales, mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida. Deberán ofrecer un servicio integral que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo nivel de servicio.

##### 7.1. Orientación a servicio

Para la prestación del servicio objeto del presente acuerdo marco, en los grupos referidos a “Servicios de transformación en la madurez de los organismos” y “Servicios de gestión integral de los sistemas de información e infraestructuras”, las empresas licitadoras deberán ofrecer un servicio integral que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta, con los niveles de

Pag. 30 de 39



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 30 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 30 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo nivel de servicio.

Las empresas deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio y no a los recursos, debiendo concretar en sus respectivas ofertas el nivel de flexibilidad ofrecido en cuanto a composición del equipo de trabajo, ubicación de este, preferentemente en las instalaciones de la empresa adjudicataria y disponibilidad de equipos expertos para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajo, etc.

En el caso de que las necesidades propias del servicio y su grado de madurez inicial lo requieran, la dirección del servicio podría asignar temporalmente perfiles específicos para mitigar riesgos en la entrega de los servicios con el propósito de dar continuidad a los servicios que vienen siendo prestados en los organismos y no impactar en su desempeño.

## 7.2. Composición y cambios en el equipo de trabajo

El equipo de trabajo de cada contrato basado deberá aportar conocimiento del negocio de las distintas áreas funcionales de la Junta de Andalucía que se requieran, de cara a ofrecer valor añadido para la integración o la aparición de nuevas necesidades.

El equipo de trabajo debe asumir el procedimiento de trabajo de la dirección del servicio y cumplir con las especificaciones marcadas por la misma en las condiciones del contrato basado.

En relación a los equipos nominales del servicio, integrados en el grupo de servicio de “Dirección, planificación y mejora”, las personas ocupantes de los perfiles solicitados en los contratos basados en este Acuerdo Marco, deberán ser los mismos que los presentados en la oferta correspondiente.

Una vez comenzada la ejecución del contrato y en el caso de necesidad de reemplazo de algún perfil ya presentado, deberá ser aprobado por la dirección del servicio. Si este perfil es reemplazado y no aprobado, existirá un ANS de rotación anual, que su superación implicará una penalización económica del contrato.

El equipo de trabajo deberá estar plenamente incorporado al inicio del contrato basado y durante la vigencia de este. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación por escrito, detallada, suficiente y explicativa del motivo del cambio.
- Presentación de posibles candidatos para el perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, donde el adjudicatario deberá informar por escrito a la dirección del servicio acerca de la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de los nuevos recursos.
- Aceptación por la dirección del servicio del candidato propuesto.



Tras el análisis del informe por parte de la dirección del servicio, ésta lo autorizará si así lo considera y con las condiciones o limitaciones que considere convenientes. Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al desarrollo del servicio, debido a sustituciones de sus componentes del equipo base, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento, sin coste adicional para la dirección del servicio, durante el tiempo necesario. El plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será mínimo de 10 días laborables, o en su caso, el tiempo al que la empresa se hubiera comprometido en la mejora del ANS del indicador en cuestión.

Pag. 31 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Junta de Andalucía

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 31 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUFIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 31 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

Queda establecido que la gestión del equipo de trabajo del adjudicatario del contrato basado es de su única responsabilidad. No obstante, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para que la rotación no planificada del equipo de trabajo, que ejecuta los servicios en todos los entornos, no impacte en la pérdida no controlada de conocimiento y en los niveles de calidad del servicio, imagen y la dedicación adicional de personal, que una rotación inadecuada lleva asociada. Por rotación planificada se entiende aquella comunicada a la dirección del servicio con un mes de antelación a que se produzca la salida.

Durante la ejecución del contrato, la dirección del servicio podrá verificar en cualquier momento la adecuación a los requerimientos que se hayan solicitado para cada componente del equipo de trabajo (según los perfiles de titulación académica, formación adicional y actividad profesional). La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos y experiencia de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos facultará a la dirección del servicio a solicitar la sustitución de dicho recurso.

### 7.3. Formación

El adjudicatario se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte del proyecto u otras que estén previstas implantar y que la dirección del servicio informe con, al menos, un mes de antelación. Se requerirá un mínimo de formación de 40 horas anuales.

El alcance de la formación versará sobre las metodologías referenciadas en este Acuerdo Marco y otras que determine la dirección del servicio. Además, también formará parte de la formación, aquellas tecnologías correspondientes a los servicios tecnológicos indicados en el catálogo del punto 4.4 del presente pliego.

Las condiciones particulares para el caso de impartición de la formación o celebración de reuniones en modalidad remota son:

- El adjudicatario debe proporcionar los medios materiales, software, etc. necesarios para la impartición de la formación o para la celebración de las reuniones.
- El adjudicatario debe entregar las grabaciones de las sesiones de formación o de las reuniones a la Agencia Digital de Andalucía, considerándose como uno de los entregables del proyecto.
- El plan de capacitación debe estar dimensionado para un número de asistentes superior al número de asistentes para la formación presencial (caso de que el número de asistentes requerido para formación presencial es 20, y a modo orientativo, la formación remota debe estar dimensionada para un mínimo de 35 alumnos). Caso de que el número de plazas para la formación no queden cubiertas con los componentes del equipo de trabajo, se deberá ofrecer las plazas disponibles al personal que la dirección del servicio estime conveniente, siempre y cuando dicho personal tenga relación con los trabajos desarrollados.
- Para la formación reglada en caso de formación remota, el adjudicatario podrá limitar el número de los 'laboratorios' o 'puestos con prácticas' a un número de 20 laboratorios o 'puestos con prácticas'. Caso de que el número de alumnos sea superior, se admitirá que varios alumnos puedan compartir el mismo laboratorio o 'puesto en prácticas'.
- La formación se debe impartir en la fecha y hora planificada por parte de la dirección del servicio, y el profesor debe poder responder las preguntas que realicen los alumnos, al igual que ocurriría en una formación 'in-situ'.
- El adjudicatario debe realizar la grabación de todas las sesiones de formación, que consistirán en al menos de las explicaciones del profesor, formulación de dudas de alumnos y respuestas del profesor, e imágenes con la documentación de apoyo o presentación utilizada para la realización del curso.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 32 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwJA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 32 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- El adjudicatario debe entregar las grabaciones de las sesiones a la Agencia Digital de Andalucía en un formato tipo 'fichero' que pueda ser visualizado por un software reproductor de vídeo de uso más común que se pueda instalar en un PC o portátil, y debe ser de un formato de vídeo de amplia utilización.
  - No será válida una dirección URL donde se encuentre el vídeo y desde la que se pueda visualizar.
  - La Agencia Digital de Andalucía facilitará al adjudicatario el acceso a un repositorio de ficheros, y el adjudicatario debe poner el correspondiente fichero de la grabación en este repositorio de ficheros.
- El fichero de la grabación de la sesión no tendrá ningún tipo de restricciones para su visualización, ya sea en configuración de permisos, usuarios con accesos a la visualización, número de visualizaciones admisibles, etc.
- El adjudicatario debe entregar el fichero de la grabación a la dirección del servicio, el mismo día en el que se celebra la formación o la reunión. Es decir, un vídeo por cada día de formación a entregar en el mismo día, para una formación planificada de lunes a viernes, el fichero de la formación de lunes se debe entregar el lunes, el fichero de la formación del martes se debe entregar el martes, y así sucesivamente, hasta completar las 5 entregas.
- El adjudicatario debe cumplir con todos los requisitos de tratamiento de datos de carácter personal exigibles por la ley y detallados en el presente pliego, respecto al fichero tipo vídeo resultado de las grabaciones de las sesiones. Dada las particularidades de la capacitación remota a través de videoconferencia, tanto el profesor que imparte la formación como los alumnos que reciben la formación aceptan las condiciones para este tipo de formación que se recogen en el presente pliego. La base legitimadora de tratamiento de la grabación de la videoconferencia es el cumplimiento de una obligación contractual, no siendo de aplicación el consentimiento de docentes o alumnos.
- La dirección del servicio podrá hacer uso de estas grabaciones para su visualización en cualquier momento posterior a la celebración de la formación o de la 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 formación recibida, para ofrecer a nuevas incorporaciones del personal TIC de la Agencia Digital de Andalucía, etc.
- No se admite sesiones de formación grabadas con anterioridad a la fecha y hora planificada de la formación, en que se reproduzca el vídeo grabado con anterioridad.
- Se debe seguir cumpliendo el resto de los requisitos de la formación y de las reuniones especificados en los pliegos de la presente contratación u ofrecidos por al adjudicatario en su oferta.



#### 7.4. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la dirección del servicio podrá exigir a la empresa adjudicataria, en todo momento, facilitar a las personas designadas por la Administración toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento (tanto en aspectos técnicos como en aspectos de gestión) de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos incluidos y objeto del presente encargo, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

En función de las características del trabajo desarrollado durante la ejecución del contrato, la dirección del servicio podrá exigir a la empresa adjudicataria, la transferencia de conocimiento relacionada con cualquier

Pag. 33 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Junta de Andalucía

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 33 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUFIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 33 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

aspecto de los trabajos incluidos en el presente encargo, dirigida al personal que la dirección del servicio estime conveniente, siempre y cuando dicho personal tenga relación con los trabajos desarrollados.

Esto constituirá el Plan de Transferencia Tecnológica cuya realización se podrá exigir a la empresa adjudicataria. Dicho Plan deberá indicar la formación prevista (cursos, duración, sesiones, destinatarios, temario, objetivos, documentación y material a emplear, etc.), y deberá ser validado por la dirección del servicio. En cualquier caso, será la dirección del servicio quien tenga la decisión sobre cualquier aspecto del Plan de Transferencia que considere.

La **gestión del conocimiento** tendrá como objetivo que la información de todo lo relacionado con la prestación del servicio “resida en la organización y no en las personas”. Deberá cubrir una doble vertiente:

- **Transferencia de conocimiento a lo largo del desarrollo del proyecto:** la empresa adjudicataria se compromete en todo momento a facilitar a las personas que designe la dirección del proyecto por parte la dirección del servicio, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Adicionalmente, para materializar esta labor, se deberán establecer hitos en los que se expliquen las labores realizadas en cada período, se hagan sesiones de transferencia o formación específicas y se entregue documentación.
- **Transferencia a la finalización del proyecto:** contendrá las tareas y compromisos acordados para la devolución del servicio expresado en los correspondientes contratos basados.

En las sesiones de formación el adjudicatario debe asegurar la transmisión de conocimientos a través de sesiones de capacitación según las necesidades de los diferentes perfiles implicados designados por la dirección del servicio: Técnicos, Oficina de Proyectos... Al término de esta labor el personal designado por la ADA deberá ser autónomo en la realización de las tareas diarias vinculadas a todos los servicios realizados por el adjudicatario. Las sesiones se impartirán in-situ en las instalaciones de la dirección del servicio, o en modalidad remota, siendo decisión de la dirección del servicio Caso de impartirse en modalidad remota, serán de aplicación las condiciones especificadas en el apartado '7.3 Formación' para este tipo de modalidad de formación.

Durante la fase de prestación y transformación del servicio la dirección del servicio aprobará una nueva versión del Plan de Transferencia del Conocimiento. Esta aprobación se producirá en un plazo máximo de (3) meses desde el comienzo de esta fase, y deberá comenzar a aplicarse inmediatamente después de su aprobación.



#### 7.5. Horario de prestación de los servicios en los contratos basados

Los calendarios y horarios que el adjudicatario deberá cubrir se determinarán en cada uno de los contratos basados.

#### 7.6. Lugar de realización y recursos necesarios

La ubicación física de los profesionales que formen parte del servicio, así como los recursos y herramientas que necesiten para el desarrollo del servicio, se determinarán en cada uno de los contratos basados.

Se podrán convocar reuniones de carácter presencial fuera de las instalaciones donde se está desarrollando la prestación del servicio, por lo común en el municipio de Sevilla, con la frecuencia y periodicidad que

Pag. 34 de 39



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 34 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 34 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

determine la dirección del servicio. El adjudicatario costeará dichos desplazamientos desde las dependencias donde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.

También se requiere que parte del equipo técnico asignado al proyecto pueda desplazarse a las instalaciones del CPD indicado por la dirección del servicio, o bien otras sedes de la Junta de Andalucía en menos de 2 horas desde la comunicación de esta necesidad realizada por la dirección del servicio, si así fuese requerido para el apoyo en la resolución de problemas, incidencias o trabajos relevantes.

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

Por petición de la dirección del servicio y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de la Junta de Andalucía.

#### 7.7. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

En la cláusula 4.11 del PCAP se recogen los acuerdos de nivel de servicio que se aplicarán a los contratos basados mientras no se mejoren a través de las ofertas presentadas.

Las penalidades y bonificaciones aplicables para el caso de incumplimiento de los ANS establecidos en la cláusula 4.11 del PCAP, o los ofertados por el licitador, se especifican el PCAP. En cualquier caso, los licitadores que concurran al proceso de contratación se comprometerán, como mínimo, a las condiciones establecidas en esa cláusula.

En los diferentes contratos basados se podrán incluir más ANS o mejorar los existentes.

#### 7.8. Herramientas de gestión del servicio y de atención a personas usuarias

Salvo que la dirección del servicio y la empresa adjudicataria acuerden lo contrario, la empresa proveedora de los servicios utilizará el software de gestión del servicio que le indique el Responsable del Contrato para el almacenamiento y gestión de los datos necesarios para el seguimiento del servicio en cada contrato basado. El acceso de las personas técnicas del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por la dirección del servicio. El modo de acceso de este personal 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.

#### 7.9. Propiedad intelectual de los trabajos



Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución de los contratos basados en el presente acuerdo marco serán propiedad de la dirección del servicio, 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 dirección del servicio, 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 dirección del servicio.

Pag. 35 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Junta de Andalucía

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 35 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUFIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 35 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

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.

#### 7.10. Metodología

En la metodología de gestión de los servicios prestados, se tendrá como referencia ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library), pudiendo incorporarse ITIL 4 de manera justificada en aquellos servicios cuyo nivel de madurez sea intermedio o alto.

En la metodología interna de gestión de los proyectos, incluidos en los servicios prestados, se tendrá como referencia las metodologías PMP, AGILE/DEVSECOPS, dependiendo de la naturaleza y la justificación de los requisitos de este.

Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su prestación. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

La dirección del servicio aprobará al comienzo del contrato las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto. El adjudicatario deberá seguir los procedimientos acordados en la dirección del servicio respecto a la gestión de procesos.

#### 7.11. Sobre el uso de certificados y firma electrónica

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

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

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la ADA.

#### 7.12. Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada



Pag. 36 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 36 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUfir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 36 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

### 7.13. Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación. Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de la ADA en materia de Seguridad TIC.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.cccert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

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.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 37 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUFir0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 37 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

#### 7.14. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos - cuando proceda-, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/2022 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, se perseguirá:

- La correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- La adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- La correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

a) En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password, ...) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

b) En el caso de que, en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público. El sistema deberá admitir, para los trámites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

#### 7.15. Sobre normalización de documentos entregables

Los documentos que formen parte de los entregables requeridos deben presentarse en un formato y estructura específicos, establecidos por la ADA, con el objeto de asegurar la uniformidad en su presentación. Esta norma se aplica a los documentos de entrega utilizados en la gestión del proyecto, así como a la documentación técnica y los informes de seguimiento y control. Es fundamental que los documentos entregados cumplan con los requisitos establecidos por la ADA en términos de formato y estructura para garantizar que exista coherencia y consistencia en la presentación de la información, lo que facilita la comprensión y el análisis de estos.

La ADA establece estas directrices para asegurarse de que los documentos sean fácilmente accesibles y comprensibles para todas las partes involucradas en el proyecto. Al mantener una estructura uniforme, se facilita la búsqueda de información específica dentro de los documentos y se minimizan las posibilidades de confusiones o malentendidos.



|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 38 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUFIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 38 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

Asimismo, esta estandarización en los documentos de entrega, la documentación técnica y los informes de seguimiento y control, permite un seguimiento más eficiente del progreso del proyecto y facilita la comunicación entre los diferentes actores involucrados. Al contar con un formato y estructura consistentes, se promueve una mayor transparencia y confiabilidad en la información proporcionada, lo que contribuye a una mejor toma de decisiones y una gestión más efectiva del proyecto.

#### 7.16. Sobre la normalización de procesos operativos

Esta cláusula tiene el propósito general de homogenizar los procesos operativos según las directivas aprobadas por la ADA, que busca lograr una mayor eficiencia, control y calidad en la prestación de servicios. La ejecución de los procesos deberá llevarse a cabo en la forma que se establezcan, sin menos cabo de que se apruebe una excepción puntual por parte de la propia agencia y se acuerde con el proveedor.

Los procesos operativos estarán alineado a la organización y funcionamiento de las diferentes líneas de servicio definidas en el apartado 4.3 sobre la gestión integral de los servicios.

#### 7.17. Sobre interoperabilidad

Se considera interoperabilidad a la capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Las necesidades de creaciones de nuevas interoperabilidades sobre los servicios, seguirán el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

#### 7.18. Sobre accesibilidad

Para toda contratación que esté destinada a ser utilizada por personas físicas, ya sea el público en general o el personal de la Administración Pública contratante, las prescripciones técnicas se redactarán, salvo en casos debidamente justificados, de manera que se tengan en cuenta la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal y como son definidos estos términos en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.



En Sevilla, a fecha de firma electrónica.  
EL SUBDIRECTOR DE OPERACIONES Y TELECOMUNICACIONES  
Fdo: Adolfo García Martínez

Pag. 39 de 39



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Junta de Andalucía

|                        |                                |                                                                                                                 |                |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ADOLFO GARCIA MARTINEZ |                                | 10/04/2024                                                                                                      | PÁGINA 39 / 39 |
| VERIFICACIÓN           | NJyGwjA6178R31tOWUFIr0p4j5BUa5 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> |                |

|                      |                                |                                                                                                                   |                 |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ |                                | 11/04/2024 11:38:58                                                                                               | PÁGINA: 39 / 39 |
| VERIFICACIÓN         | NJyGwJ3709pocipfqDai8tA9N39Wej | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |