AGENCIA DE VIVIENDA Y
REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA
Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda

LICENCIAS, HARDWARE Y SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión: v00r04

Fecha: 15/04/2024

EXPTE. : 2024/000468

Archivo: ESI_24-000468_PPT_Actualizacion_DataProtector_v00r07.odt

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 1 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN....3

2 OBJETO DE LOS TRABAJOS....5

3 ALCANCE DE LOS TRABAJOS....6

3.1 Mantenimiento y soporte....9

3.2 Periodo de cobertura....10

4 CONDICIONES GENERALES....11

4.1 Lugar de realización de los trabajos....11

4.2 Planificación, dirección y seguimiento....11

4.3 Diligencia exigible, métricas y nivel de servicio....11

4.4 Medios materiales....12

4.5 Certificaciones y facturación....12

4.6 Metodología y conformidad con MADEJA....12

4.7 Cumplimiento de estándares y normativa....13

4.8 Productos....13

4.9 Etiquetado e inventariado....13

4.10 Propiedad del resultado de los trabajos....14

4.11 Información de base....14

4.12 Utilización de NAOS....14

4.13 Confidencialidad de la información....14

4.14 Tratamiento de Datos Personales....15

4.15 Seguridad....16

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 2 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1 INTRODUCCIÓN

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, en adelante AVRA, es una agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, dependiente de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda de la Junta de Andalucía.

La infraestructura tecnológica de la Agencia cuenta en sus sistemas de información con numerosos servicios que dan soporte a la gestión de la misma entre los que se encuentran sus servicios esenciales que no deben sufrir interrupciones en su funcionamiento diario.

La normativa vigente en materia de seguridad TIC, y en concreto el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) establecen la necesidad de mantener mecanismos de copia de seguridad que garanticen la disponibilidad de la información. En concreto, el artículo 26. *Continuidad de la actividad* del Capítulo III. *Política de seguridad y requisitos mínimos de seguridad*. Establece que "*Los sistemas dispondrán de copias de seguridad y se establecerán los mecanismos necesarios para garantizar la continuidad de las operaciones en caso de pérdida de los medios habituales.*".

De la misma forma, el anexo II de Medidas de seguridad del ENS establece medidas de protección específicamente relacionadas con las copias de seguridad, como la medida [mp.info.6] en la que se indica que: "*Se realizarán copias de seguridad que permitan recuperar datos perdidos, accidental o intencionadamente. La periodicidad y los plazos de retención de estas copias de seguridad se determinarán en la normativa interna de la organización relativa a copias de seguridad.*" así como en el refuerzo R3 [op.exp.3.r3.1] en el que se indica que "*Se realizarán copias de seguridad de la configuración del sistema de forma que sea posible reconstruirlo en parte o en su totalidad tras un incidente.*"

Para dar cumplimiento a esta necesidad, la Agencia dispone desde hace varios años de un sistema de copias de respaldo y restauración basado en componentes del fabricante Hewlett Packard y en el software de backup centralizado Data Protector con el que realiza copias de seguridad de su infraestructura de servidores y almacenamiento centralizada en su CPD principal (ficheros y carpetas de red, bases de datos, servidores físicos y virtuales).

Dichos elementos requieren de la adecuada actualización para poder garantizar la compatibilidad con las nuevas versiones que los distintos fabricantes publican de los sistemas respaldados (sistemas de virtualización, sistemas operativos de servidor y el resto del software de terceros instalado). Por otra parte es necesario actualizar la capacidad de los elementos hardware sobre los que se realiza la copia online para adaptarse a los crecimientos naturales de los volúmenes de información protegidos de forma que no haya incidencias en el cumplimiento de los periodos de retención establecidos en la política aplicada.

La necesidad por tanto de realizar esta actualización se justifica por los siguientes motivos:

- Las nuevas versiones de producto software de copia de seguridad solucionan errores y proporcionan a la Agencia las nuevas funcionalidades que desarrolla el fabricante y que facilitan la gestión y por tanto la garantía de disponibilidad de los sistemas. Entre estas funcionalidades incorporadas en la última versión del producto se encuentran las relativas a la

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 3 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

implementación de doble factor de autenticación (2FA) y medidas específicas de detección de ataques de tipo Ransomware.

- Los parches de seguridad son necesarios para conseguir un adecuado nivel de seguridad. Así lo indica el Esquema Nacional de Seguridad en su anexo II en el que establece la medida [op.exp.4.1] que indica que "*Se atenderá a las especificaciones de los fabricantes en lo relativo a instalación y mantenimiento de los sistemas, lo que incluirá un seguimiento continuo de los anuncios de defectos.*"

- El soporte especializado telefónico y web asociado a las licencias es necesario para poder acometer la resolución de los posibles problemas que puedan aparecer derivados del uso de los productos que componente la solución de backup.

- La capacidad del sistema de backup debe adecuarse a los requerimientos en el alcance de los sistemas respaldados así como en los periodos de retención que permitan proteger de forma adecuada la información en función de la valoración de los activos de la Agencia.

- No abordar la adecuada actualización de este sistema de copias dificultaría no sólo la gestión de los mecanismos de protección de respaldo sino que además compromete el plan de actualización de los sistemas operativos de los servidores que ejecutan los sistemas y servicios TIC de la Agencia.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 4 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2 OBJETO DE LOS TRABAJOS

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones que han de regir el suministro de componentes hardware y software necesarios para la actualización y el mantenimiento del software de copias de seguridad implantado en la Agencia describiendo las condiciones mínimas que deberán cumplir los bienes y servicios objeto de provisión, y en el que se incluye:

- Suministro de elementos hardware y licencias software
- Servicio de actualización y mantenimiento del software suministrado, incluyendo soporte en modalidad 24x7.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 5 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

La infraestructura objeto de actualización se compone de los siguientes elementos:

- Software de backup OpenText DataProtector en versión 9.
- Infraestructura de virtualización basada en VMWare sobre servidores Blade con máquinas virtuales Windows Server y Linux Redhat.
- Infraestructura de base de datos basada en Oracle Linux sobre servidores Blade.
- Almacenamiento basado en HP 3Par.
- Consola central Cell Manager implementado en servidor físico Windows Server.
- Librería virtual HPE StoreOnce 5100 48TB System para la implementación del sistema de copia online cuya capacidad resulta actualmente insuficiente para almacenar las copias totales e incrementales contempladas en el periodo de retención requerido. Mientras se resuelve esta situación ha sido necesario asumir un periodo de retención mucho menor y llevar las copias mensuales directamente al sistema de copia en cintas, lo que ha obligado a ampliar la ventana para este tipo de copias, afectando en algún caso a las ventanas de producción.
- Librería de cintas HPE MSL2024.
- Interconexión SAN/LAN de todos los elementos de la infraestructura.

El fabricante ha cambiado recientemente la modalidad de licenciamiento de sus productos siendo necesario cambiar desde la actual modalidad por funcionalidad a un sistema de licenciamiento por capacidad protegida denominado **Data Protector Premium Edition** por ser la que incluye las funcionalidades Advanced On-line extension (copia en caliente de bases de datos), granular recovery (recuperación de ficheros de VMware), software encryption (cifrado de las copias) así como las integraciones con sistema de ficheros, agentes de integración y soporte a sistemas virtualizados actualmente utilizadas.

Este modo de licenciamiento resulta más flexible e independiente de los cambios en la infraestructura objeto de protección, siendo necesario mantener licenciada la capacidad utilizada. Dicho valor de capacidad se calcula a partir de los siguientes parámetros:

- Para un entorno de backup completo e incremental, sólo se consideran las copias de tipo full backup.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 6 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- La política “always incremental” utiliza un “synthetic”, como concepto básico.
- El tamaño medio del backup de un único archive log o transaction log se debe agregar a la capacidad.

En base a este modo de cálculo se estima que las necesidades de la Agencia quedan cubiertas con una capacidad de **35 TB**.

En cuanto a la librería de copia online, es necesario incrementar su capacidad para recuperar la implementación de política de retención de la Agencia. Los 48 TB del sistema actual sólo permiten implementar el 50% de la retención requerida por lo que es necesario sustituir el actual sistema por uno con el doble de capacidad, es decir, al menos 96TB. Actualmente el fabricante proporciona dos soluciones de ampliación a este elemento, la ampliación de discos en la actual HPE StoreOnce 5100 implantada, o la sustitución por la versión HP StoreOnce VSA, que ofrece las mismas prestaciones a un menor coste de adquisición. En caso de ofertar solución basada en VSA, se deberá suministrar el equipo sobre el que se ejecute el producto, teniendo en cuenta los siguiente requisitos mínimos:

- 12 cores con una frecuencia base de 2.4 GHz
- 32 GB RAM DDR4
- 100 TB netos en al menos 12 discos SAS 7,2k rpm configurados en RAID-6
- Controladora RAID con al menos 4 GB de cache
- Interfaz HBA para conexión directa a red de almacenamiento SAN

Resumen del suministro requerido:

- Licencia Data Protector Premium 1 TB SW E-LTU (SP-AN545) para 35TB
- Suministro HP StoreOnce VSA con capacidad para 100TB con capacidad de deduplicación y cifrado
- Servicios de instalación y configuración de todos los elementos
- Soporte y mantenimiento por 36 meses de todos los productos objeto de suministro

Adicionalmente el adjudicatario deberá proporcionar los manuales de instalación, administración y operación de la nueva versión de los productos actualizados así como documento de descripción detallada de la configuración que queda aplicada en los productos tras el proceso de actualización.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 7 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Los servicios de instalación deberán contemplar al menos:

Actualización de subsistema de copia online (actual HPE StoreOnce)

- Comprobación y revisión de la configuración actual
- Instalación física de StoreOnce VSA 100Tb
- Integración de StoreOnce con infraestructura de la Agencia (LAN, SAN)
- Configuración inicial de StoreOnce VSA 100Tb y actualización de firmware
- Implementación de configuración de librerías virtuales o volúmenes Catalyst en función de la configuración más ventajosa para la realización del plan de copias de la Agencia

Actualización de versión del software de copias de respaldo (actual DataProtector)

- Comprobación y revisión de la configuración actual
- Actualización y comprobación de Cell Manager
- Migración de la Data Protector Internal Database (IDB)
- Actualización de Installation Server Windows (1) y Linux (1)
- Comprobación y reparación de programaciones, Schedules
- Comprobación de funcionamiento por tipo de backup (agentes de disco (DA) y medio (MA))
- Comprobación de funcionamiento de copia contra StoreOnce
- Comprobación de funcionamiento de copia de VM, integración VMWARE
- Comprobación de copias mediante integración (DA + MA con Integración, Integración Oracle)
- Apoyo a la actualización del resto de sistemas contemplando, al menos, 50 clientes, y 12 integraciones.

Transferencia de conocimiento

- Documentación de la actualización realizada
- Transferencia de conocimiento orientada a las nuevas funcionalidades de la versión desplegada.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 8 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.1 Mantenimiento y soporte

El servicio de mantenimiento debe incluir tanto el mantenimiento correctivo como evolutivo de todo el producto licenciado (nuevo y renovado) durante el periodo de cobertura contratado. Por ello debe incluir derechos de actualización de:

- Nuevas versiones de producto con mejoras o nuevas funcionalidades
- Hotfix, versiones de producto de software creadas para resolver problemas específicos.
- Parches de seguridad.

El servicio proporcionado debe reunión las siguientes características:

- Soporte directamente proporcionado por fabricantes.
- Soporte preferiblemente en castellano 24x7, los 365 días del año.
- Posibilidad de abrir incidencias tanto de forma telefónica como mediante medios electrónicos (web, correo electrónico, etc.)
- Acceso a la base de datos de conocimiento del fabricante.
- Los tiempos de respuesta requeridos, en función de la gravedad de la incidencia se muestran en la siguiente tabla:
    - Hardware de subsistema de copia online (StoreOnce)

Característica	Nivel de servicio
Tiempo de respuesta in-situ	4 horas
Piezas y materiales incluido	✓
Tiempo de respuesta remoto (firmware)	2 horas

    - Software de copia de respaldo (DataProtector)

Nivel de gravedad	Tiempo de respuesta

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA | 12/06/2024 13:19:44 | PÁGINA: 9 / 16
VERIFICACIÓN | NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

N1. El sistema de producción no funciona	1hora
N2. Fallo importante de la funcionalidad.	3 horas
N3. Fallo poco importante de la funcionalidad.	6 horas
N4. No se ha producido pérdida del servicio	1 día hábil

Donde el detalle de los niveles de gravedad es el siguiente:

- El sistema de producción no funciona. El producto no se puede utilizar, lo que ocasiona una interrupción total de las actividades. No hay ninguna solución alternativa disponible.
- Fallo importante de la funcionalidad. Las operaciones de la organización se ven gravemente limitadas, pero es posible seguir trabajando con limitaciones. Hay una solución alternativa disponible.
- Fallo poco importante de la funcionalidad. El producto no funciona como se había diseñado, lo que ocasiona una pérdida limitada de funcionalidad. Puede haber una solución alternativa posible.
- No se ha producido pérdida del servicio. Por ejemplo, una solicitud de documentación, información general o petición de mejora de software.

3.2 Periodo de cobertura

Los productos ofertados deberán disponer de mantenimiento y soporte durante 36 meses desde la aceptación del suministro que tendrá lugar con la firma del acta de recepción por parte de la Agencia.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 10 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4 CONDICIONES GENERALES

4.1 Lugar de realización de los trabajos

El lugar de realización de los trabajos de instalación física será el centro de procesos de datos principal de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía sito en las instalaciones del Centro Informático Científico de Andalucía (CICA) en Sevilla. No obstante, el responsable del contrato podrá determinar el lugar más conveniente para la realización de los trabajos en función de la naturaleza de los mismos en cada caso.

4.2 Planificación, dirección y seguimiento

Es un objetivo prioritario de la Agencia asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización de las actividades y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance y calidad de las mismas.

El seguimiento continuo de la evolución de los trabajos se realizará entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable del contrato. Para ello se celebrarán las reuniones de seguimiento con la periodicidad requerida, en el que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y el responsable del contrato o persona en quien delegue.

El adjudicatario será responsable de levantar acta de cada una de las reuniones de seguimiento mantenidas y recabará la aprobación del responsable del contrato por parte de la AVRA.

El responsable del contrato será el responsable de la aprobación de los trabajos entregados por la empresa adjudicataria.

Tras las reuniones de seguimiento, el responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado o no superen los controles de calidad acordados.

Independientemente de las reuniones de seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar las revisiones técnicas que se consideren necesarias para tratar temas puntuales.

4.3 Diligencia exigible, métricas y nivel de servicio

El adjudicatario ejecutará el contrato en los términos previstos en el presente Pliego, realizando de manera competente y profesional el objeto del contrato, cumpliendo los niveles de calidad que AVRA exija y cuidando diligentemente las infraestructuras de AVRA que tuviera que utilizar como consecuencia del contrato. A estos efectos, el adjudicatario responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización de este tipo de servicios.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 11 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El adjudicatario responderá de la corrección y precisión de los documentos que aporte a AVRA en ejecución del contrato y avisará sin dilación a AVRA cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas.

El adjudicatario responderá de los daños y perjuicios que se deriven para AVRA, o para el personal de la misma, de las reclamaciones que pueda realizar un tercero, y que tengan su causa, directa o indirecta, en errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas de los adjudicatarios, o de su personal, en la ejecución del contrato o que deriven de la falta de diligencia referida en el presente apartado.

4.4 Medios materiales

Salvo indicación expresa del responsable del contrato los ordenadores personales así como cualquier otro dispositivo que sea necesario para la prestación del servicio serán aportados por cuenta de la empresa adjudicataria.

4.5 Certificaciones y facturación

El adjudicatario emitirá certificaciones parciales según se establece en el apartado 12 RÉGIMEN DE ABONO DEL PRECIO del anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Tras la aprobación por el responsable del contrato de dichas certificaciones el adjudicatario emitirá la facturación correspondiente.

4.6 Metodología y conformidad con MADEJA

Los servicios objeto del presente contrato se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y las establecidas para la gestión de proyectos por las guías PMBOK y el PMI así como metodologías ágiles que sean de aplicación a un servicio de estas características.

Los trabajos de desarrollo que puedan derivarse de la prestación del servicio se adaptarán en su caso al Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA) y a MÉTRICA versión 3 en la medida de lo posible. Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por el Director del Proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interface "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA versión 3.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección:

http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/ donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 12 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.7 Cumplimiento de estándares y normativa

Los productos a obtener en el marco de este contrato se adaptarán a los estándares de todo tipo (codificación, identidad corporativa, nomenclatura, etc.) que la Junta de Andalucía en general y AVRA en particular hayan establecido.

4.8 Productos

La documentación generada para la prestación del servicio (manuales de operación, manuales de usuario, entregables, guías de instalación, procedimientos de operación, etc.) se incorporará en los repositorios documentales definidos por la Agencia.

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados, manuales, procedimientos, informes o procedimientos desarrollados para la realización del mismo, se adecuarán a las directrices técnicas especificadas por AVRA y complementará la base de datos de procedimientos de la Agencia. En general, toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-1:2005). La documentación podrá ser entregada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso del responsable del contrato de la Agencia.

4.9 Etiquetado e inventariado

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados y serán serigrafiados para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, según instrucción 1/2022. El etiquetado se realizará mediante etiquetas con tecnología de radiofrecuencia (RFID) que proporcionará la Junta de Andalucía; no obstante, hay que destacar que el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación. La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes anexado al presente pliego, y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

Se aplicará a tal efecto el procedimiento de inventariado de bienes informáticos de la Junta de Andalucía disponible en la siguiente página:

https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/scc-front-publico/informacionUtilidades/recursosUtilidad

En concreto se aplicarán los documentos enlazados en el apartado **Procedimiento de Inventariado de Bienes Informáticos**:

- **Procedimiento de inventariado de bienes informáticos Junta de Andalucía. Proveedores.**

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 13 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **Procedimiento de inventariado de bienes informáticos Junta de Andalucía. Anexos.**

4.10 Propiedad del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato, serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución de la contratación objeto de esta memoria pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a los trabajos aquí descritos o derivados.

4.11 Información de base

Se facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información necesite relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione no podrá ser utilizada en futuros trabajos, ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa por escrito de AVRA.

4.12 Utilización de NAOS

Si AVRA así lo decidiera durante el plazo de ejecución del contrato, en el marco de esta contratación, el adjudicatario utilizará la herramienta NAOS (Service Desk Corporativo) desarrollada bajo las directrices de la Junta de Andalucía como sistema de información para la gestión de los Servicios TI en lugar de la herramienta de Service Desk que hasta la fecha se estuviere empleando.

Toda la información relativa a dicho sistema de información se encuentra disponible en el Repositorio de Software de la Junta de Andalucía:

http://www.juntadeandalucia.es/repositorio/usuario/listado/fichacompleta.jsf?idProyecto=669

4.13 Confidencialidad de la información

AVRA facilitará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria para la ejecución de las tareas objeto del presente contrato. No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de la Agencia.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 14 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Todo el personal de la empresa adjudicataria participante en los trabajos a que se refiere el presente pliego, queda expresamente sometido a la normativa vigente, en cuanto a la confidencialidad e integridad de los datos manejados y la documentación facilitada.

El adjudicatario, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la Agencia, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley Orgánica 15/1999 y que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal". En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

En materia de Protección de datos de carácter personal se estará a lo dispuesto en la Disposición Adicional vigésimo sexta del TRLCSP y disposiciones concordantes, así como a lo que en su caso pueda establecerse en el presente Pliego.

El licitador identificará en toda la documentación que presente aquella información que tendrá la consideración de confidencial a los efectos previstos en el artículo 140 de TRLCSP.

4.14 Tratamiento de Datos Personales

En el marco del 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, en adelante RGPD) y conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la empresa contratista ostenta la condición de Encargado del Tratamiento, entendido como la persona jurídica que opera por cuenta de la Agencia, siendo esta última, como Responsable del Fichero, la que decide sobre la finalidad y el uso de la información a la que tiene acceso la empresa contratista, ya sea esta información facilitada de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya esté contenida en documentos, anexos, o en la información complementaria que proporcione la Agencia.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y, en cualquier caso, aquellas que permitan aplicar los principios de protección de datos e integrar las garantías necesarias para cumplir los requisitos del Reglamento General de Protección Datos (RGPD), y de la LOPD y su Reglamento, en todo aquello que no se oponga al RGPD.

En el caso de que la empresa contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente acuerdo, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 15 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La empresa contratista responderá, asimismo, de cualesquiera reclamaciones, daños y/o perjuicios y/o sanciones sean impuestas o resulten, ya deriven de particulares, ya deriven de los correspondientes órganos administrativos y/o judiciales, con ocasión de acciones y/u omisiones que le sean imputables en su condición de Encargado del Tratamiento y/o derivadas del incumplimiento, en todo o en parte, de este apartado.

4.15 Seguridad

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía. Como mínimo, las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 4 de mayo de 2022. 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.

El sistema objeto de contratación está categorizado como nivel **BAJO**, según la clasificación del Esquema Nacional de Seguridad.

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.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

EL TÉCNICO SUPERIOR DE LA SECCIÓN

DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Elena Lamas Zapata

[Fin del documento]

MARIA ELENA LAMAS ZAPATA		12/06/2024 13:19:44	PÁGINA: 16 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw9JAc9yuCWqDBa4BwP5o0JK92t	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	