

RESOLUCIÓN DEL ENCARGO A MEDIOS PROPIOS PERSONIFICADOS A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) PARA SERVICIOS TIC PARA LA AGENCIA DE LA COMPETENCIA Y DE LA REGULACIÓN ECONÓMICA DE ANDALUCÍA

La presente resolución ha sido modificada en los puntos indicados en el INFORME AJ-CEHFE 2024/128 SOBRE ENCARGO DE EJECUCIÓN DE LA AGENCIA DE LA COMPETENCIA Y DE LA REGULACIÓN ECONÓMICA DE ANDALUCÍA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL), PARA SERVICIOS TIC PARA LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA AGENCIA, del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, de fecha 25 de julio de 2024.

ANTECEDENTES DE HECHO

La Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía (en adelante Agencia o ACREA), regulada en la Ley 6/2007, de 26 de junio, de Promoción y Defensa de la Competencia de Andalucía tiene como finalidad promover y preservar el funcionamiento competitivo de los mercados, así como contribuir a mejorar su regulación económica, garantizando la existencia de una competencia efectiva en los mismos y protegiendo los intereses generales, especialmente de las personas consumidoras y usuarias en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía..

Para avanzar en el logro de los objetivos establecidos, se hace necesario disponer de sistemas y tecnologías de la información que garanticen un desarrollo ágil y eficiente de la actividad realizada en la Agencia, por lo que se deberá asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas y los equipos microinformáticos utilizados por el personal que presta sus servicios en la ACREA.

Asimismo, la ACREA dispone de un CPD (Centro de Proceso de Datos) propio en el que se encuentran alojados distintos servidores de procesamiento de la información y elementos de comunicaciones, que requieren determinadas tareas de soporte y administración para garantizar su correcto funcionamiento.

Además, también se demanda atención y asistencia a los profesionales que trabajan en la ACREA en el entorno microinformático que estas personas disponen. Esta atención incluye la resolución de cualquier problema que se presente en el ámbito del ordenador personal o sus periféricos, ya sea un problema hardware o software, así como la instalación y configuración de cualquiera de los componentes del entorno o de cualquier elemento adicional que dicha persona requiera para desempeñar su trabajo.

La importancia de estos sistemas hace que sea necesario asegurar en todo momento su correcto funcionamiento, así como garantizar un nivel de seguridad adecuado; para ello, se necesita personal cualificado para administrar la infraestructura TIC de la Agencia y los servicios que esta soporta.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	1/83	

La ACREA ha dispuesto principalmente de dos contratos:

- Contrato abierto, con número de expediente CONTR 2019 0000554559, denominado “SERVICIO SOPORTE MICROINFORMÁTICA AGENCIA DEFENSA COMPETENCIA ANDALUCÍA”, cuya última prórroga posible tenía fecha de finalización a 15 de junio de 2024, sin posibilidad de extensión en prórrogas adicionales.
- Contrato menor, con número de expediente CONTR 2023 000602876, denominado “SV. DE APOYO PARA EL DESPLIEGUE DE NUEVOS SERVICIOS TIC EN LA ACREA”, con fecha de adjudicación de 03/07/2023 y 6 meses de duración.

Se inició la preparación de un expediente para una nueva licitación de un contrato abierto sujeto a regulación armonizada adaptada a las necesidades actuales de la ACREA durante el año 2023, no habiéndose podido iniciar la licitación antes de la finalización del contrato CONTR 2019 0000554559, finalizado el 15 de junio de 2024, por falta de Convenio de Asistencia Jurídica a la ACREA en esas fechas, faltando así el informe preceptivo por parte del Gabinete Jurídico para dicho expediente. Al no haberse podido iniciar la licitación con la antelación suficiente, los plazos necesarios para una contratación de este tipo imposibilitan sustituir a tiempo el contrato de reciente finalización sin poner en riesgo los servicios y funciones de la ACREA.

Los medios de la actual Relación de Puestos de Trabajo son escasos para dar cumplimiento a las exigencias del Esquema Nacional de Seguridad, garantizar un buen funcionamiento de la infraestructura de los sistemas informáticos, así como para dar soporte microinformático al personal de la Agencia, atendiendo a la alta carga de trabajo de peticiones de microinformática, incremento de la telematización, aumento de la prestación de servicios en teletrabajo e incremento de los riesgos de ciberseguridad. En la auditoría de certificación en el ENS realizada por la Agencia se puso de manifiesto el impacto negativo que podría causar en el servicio el hecho de que se produjera alguna baja o ausencia temporal inesperada del personal de informática actual.

La ACREA no dispone de los medios técnicos y humanos necesarios para la ejecución de los servicios descritos, por lo que se acuerda el encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL) para servicios tic para los sistemas informáticos de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, al tratarse de una opción más eficiente que la contratación pública, resultando más sostenible y eficaz, atendiendo a criterios de rentabilidad económica, y ante la urgencia de mantenimiento del servicio..

El 01/07/2024, se solicita a la Agencia Digital de Andalucía el informe tecnológico preceptivo en relación con el expediente “**ENCARGO A MEDIOS PROPIOS PERSONIFICADOS A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) PARA SERVICIOS TIC PARA LA AGENCIA DE LA COMPETENCIA Y DE LA REGULACIÓN ECONÓMICA DE ANDALUCÍA**”.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	2/83	

El 12/07/2024 la Dirección General de Estrategia Digital de la Agencia Digital de Andalucía, una vez examinada la documentación remitida y de conformidad con el informe técnico correspondiente, ha resuelto emitir informe **favorable** dado que no se observan impedimentos técnicos que aconsejen lo contrario respecto a los aspectos técnicos, tecnológicos y funcionales del expediente, a efectos de la constatación de su adecuación a las directrices que integran la política informática de la Junta de Andalucía.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. - COMPETENCIA DEL PODER ADJUDICADOR

La Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía debe su denominación y naturaleza actuales al Decreto-ley 2/2020, de 9 de marzo, de mejora y simplificación de la regulación para el fomento de la actividad productiva de Andalucía, cuyo artículo 10 modifica el artículo 1 de la Ley 6/2007, de 26 de junio, de Promoción y Defensa de la Competencia de Andalucía, que llevó a cabo la creación de este organismo, originariamente denominado Agencia de Defensa de la Competencia y con la naturaleza de agencia administrativa.

Tras dicha modificación, dispone el apartado 1 del artículo 1 de la Ley 6/2007 que:

“1. La Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, en adelante, la Agencia, se constituye como organismo público de los previstos en la disposición adicional segunda de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y estará adscrita a la Consejería competente en materia de economía.”

La Disposición Adicional de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía (en adelante LAJA) regula las entidades con régimen de independencia funcional o de especial autonomía, disponiendo al efecto:

“Tienen la consideración de Administración institucional las entidades públicas vinculadas con personalidad jurídica propia a las que se les reconozca expresamente por ley independencia funcional o un especial régimen de autonomía respecto de la Administración de la Junta de Andalucía. Estas entidades se regularán por su normativa específica y supletoriamente por lo establecido con carácter general en la presente Ley para los distintos tipos de agencias que resulte de aplicación en atención a las características de cada entidad. En lo que se refiere a su régimen económico-financiero, de control y de contabilidad se regulará por lo dispuesto en la Ley General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El régimen jurídico mencionado en el párrafo anterior será también de aplicación a los órganos o instituciones sin personalidad jurídica creados por ley con autonomía orgánica y funcional respecto a la Administración de la Junta de Andalucía”.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	3/83	

De acuerdo con el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 6/2007, de 26 de junio, “La Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, en lo sucesivo la Agencia, goza de personalidad jurídica pública diferenciada, plena capacidad jurídica y de obrar, patrimonio y tesorería propios, así como autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines”, siéndole de aplicación el régimen de contratación aplicable a las Administraciones Públicas (artículo 4.5), correspondiendo, dentro de su organigrama, a la Dirección-Gerencia “autorizar los gastos, efectuar las disposiciones, contraer obligaciones y ordenar pagos, dentro de los límites fijados por la normativa en materia presupuestaria, así como ejercer las facultades de órgano de contratación”, (letra g del artículo 6 de los Estatutos de la ACREA, aprobados por Decreto núm. 289/2007 de Consejería de Economía y Hacienda, de 11 diciembre – pendientes de adaptación al Decreto-ley 2/2020, de 9 de marzo).

Pues bien, en tanto poder adjudicador, puede ordenar encargos - conforme a lo previsto en el art. 53 bis de la LAJA y en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP) -, al resto de entidades instrumentales que tengan la consideración de medio propio personificado, condición que se predica de SANDETEL, tras el Acuerdo de 2 de octubre de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se presta conformidad para que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público, teniendo dicho reconocimiento reflejo en los Estatutos de SANDETEL (apartados cuarto y quinto del artículo 1 de los Estatutos de la entidad, tras el Decreto 76/2014, de 11 de marzo, por el que se modifica el Decreto 99/1997, de 19 de marzo).

SEGUNDO. -JUSTIFICACIÓN DEL RECURSO AL ENCARGO

El artículo 32.1 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público dice que “Los poderes adjudicadores podrán organizarse ejecutando de manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, ya sea de derecho público o de derecho privado, previo encargo a esta, con sujeción a lo dispuesto en este artículo, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado respecto de ellos de conformidad con lo dispuesto en los tres apartados siguientes, y sin perjuicio de los requisitos establecidos para los medios propios del ámbito estatal en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

El encargo que cumpla dichos requisitos no tendrá la consideración de contrato.”

A nivel autonómico, el artículo 53. bis de la ley 9/2017, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía establece que “4. Las Consejerías, sus agencias y el resto de entidades que deban ser consideradas poderes adjudicadores, así como el resto de entes y sociedades que no tengan la consideración de poder adjudicador, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz que, conforme a los requisitos y condiciones establecidas en los apartados anteriores de este artículo tengan la calificación jurídica de medio propio personificado, la realización de los trabajos y actuaciones que precisen, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional.”



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	4/83	

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), de acuerdo con el Decreto 76/2014 de 11 de marzo, de la Consejería de la Presidencia, tienen por objeto social la realización de actividades de carácter instrumental y/o técnico para (entre otros): la ejecución material de las actuaciones derivadas de las políticas de seguridad de los sistemas de Información y telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía, el desarrollo de actividades instrumentales y/o técnicas de la política informática junto con las políticas estratégicas de aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la Administración Pública de la Junta de Andalucía, y sus entes instrumentales, y la gestión, desarrollo y ejecución de los aspectos instrumentales y técnicos de los programas y actuaciones relativos al desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía.

El **Acuerdo de 2 de octubre de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se presta conformidad para que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público**, así como el reconocimiento en el artículo 1.4 de los estatutos de SANDETEL de la condición de medio propio personificado de la Junta de Andalucía, y lo dispuesto en el artículo 1.5 de dichos estatutos posibilitan realizar el presente encargo a la citada sociedad. Así mismo, el objeto del presente encargo encaja plenamente en el objeto social definido en el artículo 2 de los estatutos de SANDETEL. En concreto, se permite el desarrollo de estas actividades para cualquier otra administración pública y/o sus entes instrumentales en base a los principios de eficacia y eficiencia en la colaboración interadministrativa.

TERCERO. -APLICACIÓN DE TARIFAS AL MEDIO PROPIO

El artículo 32 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público regula los encargos que los poderes adjudicadores pueden hacer a los medios propios personificados a cambio de una compensación tarifaria al decir que:

“La compensación se establecerá por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado para las actividades objeto de encargo realizadas por el medio propio directamente y, en la forma que reglamentariamente se determine, atendiendo al coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades objeto del encargo que se subcontraten con empresarios particulares en los casos en que este coste sea inferior al resultante de aplicar las tarifas a las actividades subcontratadas.

Dichas tarifas se calcularán de manera que representen los costes reales de realización de las unidades producidas directamente por el medio propio.”

Este encargo quedará sujeto a lo dispuesto en este artículo.

CUARTO. - JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DE SANDETEL

Se ha optado por realizar un encargo a SANDETEL en lugar de por la contratación pública por los siguientes motivos:



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	5/83	

A. Por razones técnicas

Como se ha indicado anteriormente, la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía necesita disponer de sistemas y tecnologías de la información que garanticen un desarrollo ágil y eficiente de la actividad realizada en la Agencia. Dispone para ello de un CPD (Centro de Proceso de Datos) propio en el que se encuentran alojados distintos servidores de procesamiento de la información y elementos de comunicaciones.

Para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas y los equipos microinformáticos alojados en el CPD y utilizados por el personal que presta sus servicios en la ACREA, se requieren determinadas tareas de soporte y administración para garantizar su correcto funcionamiento, así como la atención y asistencia a los profesionales que trabajan en la ACREA en el entorno microinformático, para la resolución de cualquier problema que se presente en el ámbito del ordenador personal o sus periféricos, tanto hardware como software, así como la instalación y configuración de cualquier componente para desempeñar su trabajo.

La importancia de estos sistemas hace que sea necesario asegurar en todo momento su correcto funcionamiento, así como garantizar un nivel de seguridad adecuado; para ello, la ACREA ha dispuesto principalmente de dos contratos:

- Contrato abierto, con número de expediente CONTR 2019 0000554559, denominado “SERVICIO SOPORTE MICROINFORMÁTICA AGENCIA DEFENSA COMPETENCIA ANDALUCÍA”, cuya última prórroga posible tenía fecha de finalización a 15 de junio de 2024, sin posibilidad de extensión en prórrogas adicionales. El adjudicatario de este contrato ha prestado el servicio de soporte de microinformática todas las horas laborales de cada año desde su comienzo el 16 de junio de 2020, sucesivas prórrogas hasta finalización del contrato, así como 200 horas anuales de personal especializado para tareas de asesoría o consultoría en la gestión TIC de seguridad informática, aplicaciones y portales web, servidores Windows y Linux, entornos de virtualización y bases de datos.
- Contrato menor, con número de expediente CONTR 2023 000602876, denominado “SV. DE APOYO PARA EL DESPLIEGUE DE NUEVOS SERVICIOS TIC EN LA ACREA”, con fecha de adjudicación de 03/07/2023 y 6 meses de duración, con el que el adjudicatario ha proporcionado el servicio de apoyo para el despliegue de nuevos servicios TIC en la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía mediante 792 horas de Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos en Red.

Debido a la renovación de la certificación de la Agencia en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), se necesita mantener una adecuada operatoria de los sistemas de información, por lo que se requiere realizar una serie de trabajos periódicos que permitan seguir manteniendo y se amplíen los niveles de madurez alcanzados en relación con la gestión de los sistemas.

En la última auditoría de certificación en el ENS realizada en el primer semestre de 2023 por la Agencia también se puso de manifiesto el impacto negativo que podría causar en el servicio el hecho



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	6/83	

de que se produjera alguna baja o ausencia temporal inesperada del personal de informática actual, ya que, aunque las tareas están procedimentadas y documentadas para favorecer la incorporación de nuevo personal, el servicio quedaría notablemente mermado. El único puesto de personal de informática de la Relación de Puestos de Trabajo de la ACREA es el Gabinete de Sistemas y no existe ningún contrato vigente de soporte o apoyo a las tareas de informática. Por ello, existe un grave riesgo de falta de servicio ante cualquier ausencia que pudiera darse del Gabinete de Sistemas, y resulta necesario ampliar el equipo y así disponer de un respaldo de personal TIC en caso de contingencia.

Se iniciaron los trámites para una nueva licitación adaptada a las necesidades actuales de la ACREA y con fecha de 11 de julio de 2023, se obtuvo INFORME FAVORABLE, con referencia DGED/001315/2023/ADCA/INF, de la Dirección General de Estrategia Digital de la Agencia Digital de Andalucía sobre el informe tecnológico preceptivo en relación con el expediente "Servicio de soporte de microinformática y sistemas para la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía", sin observar impedimentos técnicos que aconsejen lo contrario.

La prórroga del contrato CONTR 2019 0000554559 finalizó el 15 de junio de 2024, sin que se hubiera firmado aún el Convenio de Asistencia Jurídica a la ACREA, por lo que no se ha podido iniciar la licitación del nuevo contrato abierto y de regulación armonizada, ante la falta del informe preceptivo por parte del Gabinete Jurídico.

El expediente de contratación en preparación tiene por objeto un contrato abierto sujeto a regulación armonizada, y al no haberse podido iniciar la licitación con la antelación suficiente, los plazos necesarios para una contratación de este tipo imposibilitan sustituir a tiempo el contrato de reciente finalización sin poner en riesgo los servicios y funciones de la ACREA. Dado que la ACREA no dispone en la actualidad de los medios técnicos ni de los recursos humanos suficientes para la correcta realización de los servicios descritos y dada la urgencia de contratación, se hace necesario recurrir a la contratación de un encargo a medios propios personificados a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL) para servicios tic para los sistemas informáticos de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, al tratarse de una opción más eficiente que la contratación pública, resultando más sostenible y eficaz, aplicando criterios de rentabilidad económica.

- SANDETEL realiza toda de su actividad para la Junta de Andalucía, quien ejerce sobre ésta un control análogo al que ejerce sobre sus propios servicios, siendo la totalidad de su capital de titularidad pública. SANDETEL realiza la parte esencial de su actividad para la Administración de la que es medio propio de modo que, el 100 por cien de sus actividades se lleven a cabo en el ejercicio de los cometidos que le han sido confiados por el poder adjudicador que hace el encargo.
- Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, SANDETEL opera con unos criterios diferentes de los de mercado repercutiendo los costes reales sin margen de beneficio como en el caso de empresas privadas, de manera que el coste de ejecución material de



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	7/83	

las actividades desarrolladas por la entidad presenta un balance positivo frente a la alternativa de que esa misma actividad la desarrollaran empresa privadas.

- Un elemento relevante en la decisión de aprovisionamiento mediante encargo a un medio propio es la complejidad técnica de la actividad que realiza SANDETEL y la concurrencia de una pluralidad de prestaciones relacionadas entre sí. En estos casos, tal complejidad se corresponde con un plazo de ejecución largo. Los equipos de trabajo que se han ido creando en SANDETEL son multidisciplinares, lo que permite dar una respuesta ágil a las actividades encomendadas. De esta forma, con el encargo de los servicios de asistencia técnica especializada se atiende a criterios de eficacia en la gestión, simplificación y agilidad de los procedimientos y sostenibilidad económica.
- SANDETEL, como instrumental de la Junta de Andalucía, atesora un importante Know-How sobre las políticas y estrategias de la Consejería en las materias de su competencia, habiendo tenido un rol muy importante en la formulación, ejecución y/o evaluación de las mismas desde su constitución en 1998. El conocimiento específico acumulado de SANDETEL constituye un activo intangible de gran valor del que carecen otros agentes que operan en el mercado.
- El control financiero al que SANDETEL, como ente instrumental del sector público andaluz, está sometida por parte de la Intervención General de la Junta de Andalucía con el objeto de comprobar su funcionamiento económico-financiero, permite verificar la eficiente asignación de los recursos en los encargos, así como la sujeción al criterio de repercusión en los mismos de los costes reales, sin el incremento en el coste que supone el margen de beneficio que aplican las empresas privadas.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, SANDETEL se considera una entidad idónea para llevar a cabo las actividades propias de su objeto social puesto que, según sus estatutos, tiene la consideración de medio propio y servicio técnico y además dispone de medios suficientes e idóneos para realizar las prestaciones objeto de este encargo.

B. Por razones de seguridad pública

SANDETEL, como sociedad dotada de personal experto sobre la calidad de la prestación del servicio, sobre la protección de datos, la confidencialidad de la información del ciudadano y las medidas de seguridad adicionales para los ficheros que se generen, aporta el más estricto control posible sobre los datos personales generados en la prestación de los servicios, derivado de la entrada en vigor del nuevo Reglamento Europeo 2016/679, de 27 de abril, General de Protección de Datos Personales, que en su Considerando 39 y en sus artículos 32 y siguientes alude a la seguridad como principio y obligación en el tratamiento de datos personales; así como de las exigencias de seguridad incluidas en el Esquema Nacional de Seguridad y la regulación sobre Administración Electrónica.

La capa de control en la prestación de los servicios que aporta SANDETEL permite un mayor control y seguridad de la información que fluye desde la Administración a la Ciudadanía y viceversa mediante auditorías de calidad. Dicha información debe tener una especial salvaguarda en la infraestructura de almacenamiento de datos de SANDETEL. Es de destacar la especial confiabilidad de SANDETEL en este aspecto por ser un medio propio adscrito a la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, sin



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	8/83	

ánimo de mostrar una mejor prestación del servicio por tener interés comercial, aportando en todo momento la neutralidad necesaria desde un punto de vista de mejor servicio público.

La aportación de valor de SANDETEL en la mejor implementación de medidas de seguridad en el ámbito de las telecomunicaciones e informática se basa en tanto el Esquema Nacional de Seguridad como el Reglamento Europeo de Protección de Datos. Para identificar y determinar con precisión las condiciones contempladas en la ley podemos acudir a las definiciones que ambos nos ofrecen.

La prestación de determinados servicios por SANDETEL aporta medidas de muy alta de seguridad, a la vez que garantizan la compatibilidad y la comunicabilidad, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, basadas en los siguientes aspectos:

- Uso de equipamiento propio de Telecomunicaciones de SANDETEL de la Red Privada de Telecomunicaciones titularidad de la Junta de Andalucía. Todas las comunicaciones de voz y datos producidas durante la prestación del servicio se producen dentro de esta red segura de comunicaciones, no teniendo que implementar medidas especiales de protección de la información en tránsito tal y como recoge el artículo 21.1 del ENS, que necesariamente han de gestionarse y pueden estar sujetas a fallos. De esta manera se asegura la comunicabilidad y seguridad de las comunicaciones con la máxima eficiencia y eficacia. Al mismo tiempo, de esta forma no es necesario interconectar redes de terceros con las redes y servicios informáticos de la Junta de Andalucía para la prestación del servicio, con la necesaria protección perimetral tal y como recoge el artículo 22 del ENS, cuya securización también sería necesaria operar, gestionar y está sujeta a fallos de seguridad y de disponibilidad.
- Centro experto en seguridad de la Junta de Andalucía operado por SANDETEL. Mediante encargo de Consejería de Empleo, Empresa y Comercio SANDETEL gestiona el centro Andalucía CERT, teniendo por tanto un equipo experto en seguridad que audita los servicios gestionados por SANDETEL en el ámbito del Esquema Nacional de Seguridad, asegurando el cumplimiento del artículo 34 del ENS con la mejor eficacia y eficiencia.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, SANDETEL se considera conveniente por razones de seguridad pública la necesidad de disponer de los bienes o servicios suministrados por el medio propio o servicio técnico.

QUINTO. -TARIFAS

Mediante Orden de 28 de abril de 2018, la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL, en ejecución de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre. Posteriormente ha habido diferentes resoluciones de actualización de estas tarifas emitidas por la Secretaría General de Innovación, Industria y Energía siendo la última versión (y vigente) la correspondiente a la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de 4 de diciembre de 2023 por la que se aprueban las tarifas aplicables por SANDETEL.

Esta resolución con las tarifas vigentes de SANDETEL pueden encontrarse en el perfil del contratante de la propia SANDETEL.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	9/83	

SEXTO. - SUBCONTRATACIÓN

La ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en su artículo 32.7, establece:

“A los negocios jurídicos que los entes destinatarios del encargo celebren en ejecución del encargo recibido de conformidad con el presente artículo, se le aplicarán las siguientes reglas:

a) El contrato quedará sometido a esta Ley, en los términos que sean procedentes, de acuerdo con la naturaleza de la entidad que los celebre y el tipo y valor estimado de los mismos y, en todo caso, cuando el medio propio no sea un poder adjudicador se le aplicarán las normas contenidas en el Título I del Libro Tercero de la presente Ley.

b) El importe de las prestaciones parciales que el medio propio pueda contratar con terceros no excederá del 50 por ciento de la cuantía del encargo. No se considerarán prestaciones parciales aquellas que el medio propio adquiera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación.

No será aplicable lo establecido en esta letra a los contratos de obras que celebren los medios propios a los que se les haya encargado una concesión, ya sea de obras o de servicios. Igualmente, no será de aplicación en los supuestos en los que la gestión del servicio público se efectúe mediante la creación de entidades de derecho público destinadas a este fin, ni a aquellos en que la misma se atribuya a una sociedad de derecho privado cuyo capital sea, en su totalidad, de titularidad pública.

Tampoco será aplicable a los contratos que celebren los medios propios a los que se les haya encargado la prestación de servicios informáticos y tecnológicos a la Administración Pública con el fin de garantizar la compatibilidad, la comunicabilidad y la seguridad de redes y sistemas, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información.”

De acuerdo con el artículo 32, 7-b de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, el importe a subcontratar por el medio propio no se computa para el límite del 50%, por no tener consideración de prestación parcial (de acuerdo con en el primer párrafo del 32.7b), y en todo caso subsidiariamente queda excluido del límite del 50%, por el contenido de los trabajos objeto del encargo (se contiene en el párrafo tercero del 32.7.b) en virtud de la prestación de servicios informáticos y tecnológicos a la Administración Pública con el fin de garantizar la compatibilidad, la comunicabilidad y la seguridad de redes y sistemas, la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, así como a los que celebren los medios propios cuyas funciones sean el fomento de las telecomunicaciones, el desarrollo de la sociedad de la información y sociedad digital.

En consecuencia, a este encargo no le resulta aplicable limitación en el importe de las prestaciones parciales que el medio propio puede contratar con terceros.

Seguimiento Subcontratación.

SANDETEL adecuará estrictamente los negocios jurídicos que celebre con terceros, para la ejecución del presente encargo, a la regulación establecida en el artículo 32.7 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	10/83	

Vistos los antecedentes de hecho, los fundamentos de derecho y las demás normas de general aplicación, a propuesta de la Secretaría General, en uso de las facultades que tiene conferidas la Dirección de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, de acuerdo con la letra g del artículo 6 de los Estatutos de la ACREA, aprobados por Decreto núm. 289/2007 de Consejería de Economía y Hacienda, de 11 diciembre – pendientes de adaptación al Decreto-ley 2/2020, de 9 de marzo, y acreditándose en el expediente que la ejecución de los servicios por la vía del encargo, frente a otras figuras recogidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, supone un beneficio al interés público con motivo de una neutralidad tecnológica necesaria y la debida confidencialidad en el tratamiento de los datos, e información relativas a los medios tecnológicos incluidos en el encargo, así como por eficiencia desde el punto de vista técnico, de seguridad informática y económico,

RESUELVO

PRIMERO. OBJETO

Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), la prestación de los Servicios TIC para la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, en los términos contenidos en este documento, bajo la supervisión de la dirección técnica de los trabajos. Todo ello en el marco establecido por el Proyecto Técnico adjunto a la presente Resolución como Anexo I.

SEGUNDO. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Para realizar el seguimiento del encargo y velar por las obligaciones recogidas en el mismo, la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía designará la figura de la Dirección Técnica de las Actuaciones, funciones que recaerán en la persona titular del Gabinete de Sistemas.

Por su parte, SANDETEL designará a un responsable del proyecto, el cual actuará como interlocutor único con la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, debiendo facilitar a la Dirección Técnica de las Actuaciones el reporte de actividad que requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, y cualquier otra información que se precise en su momento, y que se definirá por procedimiento o por decisión interna de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.

TERCERO. CONDICIONES DE REALIZACIÓN

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas informáticos, SANDETEL acepta expresamente que la propiedad de los productos que se obtengan al amparo del presente encargo corresponde únicamente a la Junta de Andalucía, con exclusividad y sin más limitaciones que las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	11/83	

SANDETEL acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del encargo corresponden a la Consejería. SANDETEL no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado la Agencia para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente encargo fuera de las circunstancias y fines de ésta, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

CUARTO. RECURSOS Y TRABAJOS ESTIMADOS

Al objeto de elaborar el presupuesto del encargo, se ha realizado una estimación inicial de los trabajos que está previsto acometer en el marco de la misma y del equipo necesario para la realización de los trabajos encargados. La asignación de recursos y la asignación de tareas a estos recursos en el marco del presente encargo se realizarán a petición de la Dirección Técnica de las Actuaciones junto con el responsable del proyecto de SANDETEL. Para el seguimiento de los trabajos se realizarán informes de progreso, en los que se dará cuenta de la marcha de los mismos mediante la presentación y análisis, para cada actuación, de datos sobre las actividades realizadas y sus objetivos alcanzados, resultados obtenidos, esfuerzo empleado y coste incurrido, seguimiento económico y proyecciones de gasto.

QUINTO. PLAZO

Los trabajos relacionados con la ejecución de este encargo se realizarán durante 12 meses desde el día de la firma, sin perjuicio de la posibilidad de un máximo de 2 prórrogas de 12 meses cada una, que será acordada por el órgano que aprueba la presente resolución.

SEXTO. IMPORTE ECONÓMICO

Para la financiación de estas actividades, se autoriza el presupuesto de CIENTO SIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE EUROS CON SETENTA Y OCHO CENTIMOS (107.279,78 €), no sujeto a IVA, y en caso de aprobar las prórrogas previstas, se autorizará un importe máximo por el valor estimado de TRESCIENTOS VEINTIÚN MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE EUROS CON TREINTA Y CUATRO CENTIMOS (321.839,34 €), no sujeto a IVA.

El importe económico será certificado de acuerdo a las tarifas unitarias definidas y actualizadas por Resolución de la Agencia Digital de Andalucía, con fecha 4 de diciembre de 2023, conforme al artículo 32 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por lo que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE 2014/24/UE de 26 de febrero de 2014, definidas en la Orden de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio del 15 de octubre de 2018, por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S. A. en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Según el artículo 7.8 c) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, “no estarán sujetos a este impuesto los servicios prestados en virtud de encomiendas de gestión por los



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	12/83	

entes, organismos y entidades del sector público que ostenten, de conformidad con lo establecido en los artículos 4.1.n) y 24.6 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, la condición de medio propio instrumental y servicio técnico de la Administración Pública encargante y de los poderes adjudicadores dependientes del mismo”.

Hay que tener en cuenta que la estimación realizada del número de unidades de cada ítem de tarifa es una previsión, que durante la ejecución del encargo podría cambiar para ajustarse a necesidades puntuales, al igual que se podrán incorporar servicios de otros ítem de tarifa, incluidos en el tarifario en vigor, no previstos inicialmente, en función de las necesidades y siempre para la realización de actividades contempladas en el objeto del encargo.

Las tarifas aplicables serán las recogidas en la última Orden de Tarifas de SANDETEL, o Resolución de actualización de éstas, por Consejería de la que dependa SANDETEL como medio propio personificado, vigentes en el periodo de prestación del servicio en cada caso, siendo la última versión la correspondiente a la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de 4 de diciembre de 2023, considerando que de esta forma se cumpliría con el mandato establecido en el art. 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se recoge que las tarifas deben representar los costes reales de realización de las unidades producidas.

El presupuesto para 12 meses de encargo previsto de CIENTO SIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE EUROS CON SETENTA Y OCHO CENTIMOS (107.279,78 €), no sujeto a IVA, se ha calculado en base a la siguiente estimación de consumos:

Código producto	Descripción	Unidades	Tarifa	Unidades	Importe
S-GPT-021	RESPONSABLE DEL SERVICIO	Hora	48,54€	96	4.659,84 €
S-GPT-022	COORDINADOR DEL SERVICIO	Hora	37,95€	252	9.563,40 €
S-GPT-023	TÉCNICO MICROINFORMÁTICA EXPERTO	Hora	29,63€	1980	58.667,40 €
S-GPT-020	HERRAMIENTA DE GESTIÓN REMOTA DEL PUESTO DE TRABAJO	Agente de soporte Remoto x mes	5,00€	12	60,00 €
S-GPT-030	HORA FUERA DE HORARIO DE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA EXPERTO	Hora	34,45€	24	826,80 €
C-SVTI-001	COORDINADOR SERVICIOS TI	Hora	60,17€	0	0,00 €



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYPX4	PÁGINA	13/83	

Código producto	Descripción	Unidades	Tarifa	Unidades	Importe
C-SVTI-002	TÉCNICO ADMON SISTEMAS EXPERTO	Hora	49,94€	0	0,00 €
C-SVTI-004	TÉCNICO ADMON SISTEMAS	Hora	42,81€	60	2.568,60 €
C-SVTI-005	TÉCNICO APOYO ADMON SISTEMAS	Hora	34,02€	0	0,00 €
S-CON-001	CONSULTORÍA DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS TI	Hora de Solicitud de Trabajo	61,91€	48	2.971,68 €
S-OTP-001	DISEÑO Y ARQUITECTURA	Hora de Solicitud de Trabajo	57,49€	312	17.936,88 €
S-OTP-002	INGENIERÍA DE DESPLIEGUE	Hora de Solicitud de Trabajo	44,22€	96	4.245,12 €
S-EXI-015	SOPORTE SISTEMA OPERATIVO LINUX	Servidor físico	246,91€	12	2.962,92 €
S-EXI-016	SOPORTE PLATAFORMA VIRTUALIZACIÓN	Unidad	66,42€	12	797,04 €
S-EXI-020	SOPORTE SOFTWARE ESPECIAL	Unidad	1683,42€	1,2	2.020,10 €

El objeto del encargo tiene dos servicios diferenciados: “Servicio de Soporte y Mantenimiento del Puesto de Trabajo TIC y Sistemas de la ACREA” y “Consultoría y Oficina Técnica de Proyectos”, habiendo una previsión de ejecución de aproximadamente el 83% de los servicios de “Consultoría y Oficina Técnica de Proyectos” en los primeros cinco meses del encargo. En caso de ejecución de prórrogas, cada una de ellas tiene una estimación de ejecución equivalente al primer año.

Este gasto tiene carácter plurianual en base al artículo 40 del Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública de Junta de Andalucía, aprobada por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, y se imputará al Servicio 01 del Programa Presupuestario 61N, Concepto 228 “Trabajos realizados por las entidades que tengan la consideración de medio propio”, Subconcepto 30 con las anualidades siguientes:

Presupuesto de 12 meses de encargo:

ANUALIDAD	PERIODO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO
2024	01/08/2024 - 31/12/2024	0800010000 G/61N/22830/00 01	58.659,22 €
2025	01/01/2025 - 31/07/2025	0800010000 G/61N/22830/00 01	48.620,56 €



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN					
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ		FECHA		01/08/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4		PÁGINA		14/83

Estimación prorroga de 12 meses número 1:

ANUALIDAD	PERIODO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO
2025	01/08/2025 - 31/12/2025	0800010000 G/61N/22830/00 01	58.659,22 €
2026	01/01/2026 - 31/07/2026	0800010000 G/61N/22830/00 01	48.620,56 €

Estimación prorroga de 12 meses número 2:

ANUALIDAD	PERIODO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO
2026	01/08/2026 - 31/12/2026	0800010000 G/61N/22830/00 01	58.659,22 €
2027	01/01/2027 - 31/07/2027	0800010000 G/61N/22830/00 01	48.620,56 €

SÉPTIMO. FACTURACIÓN

En cuanto a la facturación de los servicios prestados, se aplicará automáticamente la actualización de las tarifas conforme a las publicaciones de las Órdenes correspondientes, estableciéndose como obligación de SANDETEL informar expresamente de cualquier modificación del tarifario a la Dirección del encargo.

Podrán facturarse productos, incluidos en la Orden de Tarifas o Resolución de actualización de tarifas de SANDETEL vigentes en el periodo de facturación, conforme se actualicen las tarifas, si las nuevas tarifas no fueron usadas en la estimación inicial de la presente resolución, siempre y cuando sean necesarios para cumplir con las actividades objeto del encargo, siendo tareas englobadas en la solución propuesta en el proyecto técnico y no se altere su presupuesto. Se informará puntualmente de esto al responsable del encargo con carácter previo a la ejecución de servicios que incluyan esos productos diversos. Una vez comunicado al responsable del encargo por SANDETEL la necesidad de aplicar unas tarifas no previstas en el proyecto técnico inicial, aunque no suponga más gasto, deberá modificarse el encargo para acoger esas nuevas tarifas no previstas y deberá someterse a fiscalización, aunque no contenga contenido presupuestario por resultar una modificación de las tarifas, es decir, de los medios humanos o materiales, inicialmente previstas.

La facturación de los servicios será de carácter mensual, excepto el mes de diciembre, que se facturará conjuntamente con el de enero, formando parte de la anualidad del año siguiente a efectos presupuestarios.

En cada factura se aportará la siguiente información:

- Certificado en el que conste la aplicación de las tarifas aprobadas a los trabajos ejecutados, conforme al artículo 53 bis. 7 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- En el caso de prestaciones parciales que el medio propio contrate con terceros, relación valorada con las facturas abonadas por el medio propio.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	15/83	

- No se considerarán prestaciones parciales aquellas que el medio propio adquiera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación.

OCTAVO. FORMA DE PAGO

La acreditación o justificación de los pagos se realizará mediante certificación en la que conste la aplicación de las tarifas aplicables para los trabajos ejecutados. De esta forma el abono de las cantidades aprobadas en el encargo se realizará conforme a la actuación mensual efectivamente realizada, mediante certificaciones mensuales o, en su caso, por tarea realizada, aprobadas por el director del proyecto.

En las reuniones de control, cuya periodicidad y soporte documental se establecerá al inicio del servicio, se evaluarán todas aquellas incidencias habidas durante la prestación del servicio, y que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Las rectificaciones o modificaciones en los trabajos, derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones de SANDETEL, se computarán como horas de trabajo dentro del servicio.

NOVENO. SEGURIDAD

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.

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.

Los trabajos deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para la protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. 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 del presente encargo.

Adicionalmente, 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



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	16/83	

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. Los proyectos deberán tener en cuenta la normativa que en el Marco de Seguridad de las TIC haya dictado la Junta de Andalucía.

DÉCIMO. MODIFICACIÓN DEL ENCARGO

Si fuese necesario introducir alguna modificación en el encargo, o revocar el mismo, ésta deberá acordarse mediante resolución del mismo órgano que efectuó el encargo, sobre la base de la propuesta realizada por la Dirección Técnica de las Actuaciones, que incluirá los documentos justificativos que describan y valoren dicha modificación.

Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución del encargo sobre lo previsto al iniciarse el expediente, modificaciones en el mismo o por cualesquiera otras razones de interés público debidamente justificadas se produjese desajuste entre las anualidades establecidas y las necesidades reales en el orden económico que el normal desarrollo de los trabajos y actuaciones exija, se procederá a reajustar las anualidades por el mismo órgano que efectuó el encargo, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios.

DECIMOPRIMERO. INSTRUCCIONES DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN

Se faculta a la Secretaría General (o entidad competente) del Organismo para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente resolución.

DECIMOSEGUNDO. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

A) CONFIDENCIALIDAD

SANDETEL, como medio propio deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del encargo, pudiendo poner en conocimiento de terceros aquella información que le autorice expresamente la Secretaría General (o entidad competente) del Organismo, a los exclusivos efectos de ejecución del encargo. Este compromiso debe trasladarse a los miembros de su organización y se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información (salvo que en este mismo encargo se establezca un plazo mayor, indicándolo en lugar de cinco). No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso del poder adjudicador que le hace el encargo, siendo en todo caso necesario que se trasladen las presentes pautas de confidencialidad a los precitados terceros.

B) PROTECCIÓN DE DATOS.

SANDETEL, deberá cumplir el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	17/83	

personales y garantía de los derechos digitales (LOPD y GDD) y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos.

Para ello, y en aplicación analógica de la disposición adicional vigésima quinta de la Ley 9/2017, la persona contratista tendrá la consideración de encargado del tratamiento en el caso en que la contratación implique el acceso de SANDETEL a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable el poder adjudicador que hace el encargo. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

B.1 Tratamiento de datos personales.

Cuando la ejecución del encargo requiera el tratamiento por la SANDETEL de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, SANDETEL deberá tratar los datos personales de los cuales el poder adjudicador es responsable de la manera que se especifica en el Anexo II de esta resolución, que describe en detalle los datos personales a proteger, el tratamiento a realizar y las medidas a implementar, así como la finalidad para la cual se cederán los datos personales.

En caso de que, como consecuencia de la ejecución del encargo, resultara necesaria la modificación de lo estipulado en el Anexo II “Tratamiento de Datos Personales”, SANDETEL, a través del responsable del encargo en la entidad, lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el poder adjudicador estuviese de acuerdo con lo solicitado emitirá un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Por lo tanto, sobre el poder adjudicador recaen las responsabilidades, establecidas en la normativa de aplicación, del Responsable del tratamiento mientras que SANDETEL ostenta las establecidas para el encargado del tratamiento. No obstante, si este último destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones de la presente Resolución y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo en dicho caso de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

B.2. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, SANDETEL, como encargada del tratamiento, se obliga a garantizar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en la presente Resolución y demás documentos aplicables a la ejecución del encargo, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o nacional que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público;
- No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del presente encargo.
- Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el ANEXO II.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	18/83	

- d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del encargo, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del encargado del tratamiento, siendo deber de SANDETEL instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación objeto del encargo.
- e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este encargo y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del poder adjudicador, responsable del tratamiento, dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar, ceder ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al poder adjudicador, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el medio propio como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo II, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por SANDETEL por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda y se indique en el Anexo II, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control del poder adjudicador o bajo el control directo o indirecto de SANDETEL, u otros que hayan sido expresamente por el mismo, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por el poder adjudicador, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en esta Resolución o



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	19/83	

demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea SANDETEL se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, SANDETEL informará por escrito al poder adjudicador de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al mismo, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- l) De conformidad con el artículo 33 del RGPD, comunicar al poder adjudicador, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del encargo. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al poder adjudicador con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.
- n) SANDETEL asistirá al poder adjudicador, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- o) Colaborar con el poder adjudicador en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.
- p) Asimismo, pondrá a disposición del mismo, a requerimiento de este, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en esta Resolución y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Junta de Andalucía.
- q) En los casos en que la normativa así lo exija, llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del poder adjudicador, responsable del tratamiento, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	20/83	

- r) Disponer de evidencias que demuestren el cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del órgano de contratación a su requerimiento. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- s) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo II relativo al Tratamiento de Datos Personales, constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el órgano de contratación y la persona adjudicataria a que hace referencia el artículo 28.3 del RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen tendrán la misma duración que la prestación objeto de este encargo, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del encargo, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del mismo.

B.3. Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones.

La subcontratación con terceros de la ejecución del encargo se entenderá aceptada por el poder adjudicador, en virtud de esta Resolución, cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones del órgano de contratación.
- Que SANDETEL y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición del poder adjudicador.

SANDETEL informará al poder adjudicador de cualquier cambio en las condiciones de la subcontratación que afecte a las condiciones antes establecidas, a efectos de que dicho poder adjudicador se manifieste sobre la autorización o no del mismo.

B.4. Información sobre tratamiento de datos personales contenidos en este contrato y los necesarios para su tramitación.

Los datos de carácter personal contenidos en este encargo y los necesarios para su gestión serán tratados por el poder adjudicador con la finalidad de llevar a cabo la gestión presupuestaria y económica del mismo, siendo el responsable del tratamiento el que así esté designado formalmente en el ámbito de la entidad.

La base jurídica del tratamiento es el cumplimiento de una obligación legal de un fin de interés público y el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y Ley General de la Hacienda Pública de la Junta



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	21/83	

de Andalucía y demás que regule los gastos públicos. No se prevé la comunicación de datos de carácter personal a terceros, salvo las impuestas por el ordenamiento jurídico. Los datos se conservarán por el tiempo que exija la normativa sobre contratación pública, hacienda pública y archivo con fines de interés público.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante el poder adjudicador. Puede ejercer estos derechos mediante una solicitud dirigida al responsable del tratamiento, preferentemente a través del formulario para el ejercicio de estos derechos disponible en www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos. Además, puede solicitar el ejercicio de sus derechos solicitándolo por cualquiera de los medios para presentación de solicitudes y en cualquiera de los registros conformes con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

DECIMOTERCERO. PUBLICIDAD DE LA RESOLUCIÓN

La presente resolución se publicará en el perfil del contratante de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, de acuerdo con los artículos 32.6.b y 63.6 LCSP.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso especial en materia de contratación, de conformidad con lo previsto en los artículos 44.2.e) y 50.1.f) de la LCSP, en el plazo de quince días hábiles contados desde el día siguiente de su publicación en el perfil del contratante, o recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Sevilla, en el plazo de dos meses a partir del día siguiente de su publicación en el perfil del contratante, de conformidad con lo previsto en los artículos 10.1, 14.1 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA

Joaquín Pérez Muñoz

22



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	22/83	

ANEXO I: PROYECTO TÉCNICO DE SERVICIOS TIC PARA LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA AGENCIA DE LA COMPETENCIA Y DE LA REGULACIÓN ECONÓMICA DE ANDALUCÍA

1. INTRODUCCIÓN

El presente anexo constituye el Proyecto Técnico del Encargo a Medios Propios Personificados a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDELTE) para Servicios TIC para los Sistemas Informáticos de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía. En él se establecen las condiciones técnicas exigibles al servicio objeto de este. El proyecto está orientado a describir los objetivos a cubrir, el modelo de gestión, los aspectos organizativos y los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

2. OBJETO

El objeto del presente documento es describir la propuesta de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. (en adelante SANDETEL) a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía (en lo sucesivo ACREA, o el Organismo), para la prestación de servicios TIC. El presente documento ofrece la **estimación** para 12 meses, lo más fiel posible a las necesidades del Organismo, pero entendiendo que los ítems indicados en el documento se han plasmado sin ánimo de exhaustividad y teniendo en cuenta que podría haber la posibilidad de que las unidades o ítems de venta cambiaran (siempre bajo demanda del Organismo).

3. ALCANCE

El alcance de la oferta de SANDETEL es el que se enumera a continuación:

- Servicio de Soporte y Mantenimiento del Puesto de Trabajo TIC
- Consultoría y Oficina Técnica de Proyectos
 - Oficina de Gobierno de Servicios TI
 - Consultoría de Infraestructura y Procesos TI
 - Oficina Técnica de Proyectos TI
 - Gestión de Servicios TI
 - Explotación de Infraestructura TI

Queda fuera del alcance:

- Software: los trabajos relativos de nuevos desarrollos, mantenimiento, evolutivos, o actualización Software.
- Certificados https: los posibles certificados si los hubiera que puedan utilizar los S.I. deberán ser proporcionado por el Organismo.
- Gestión administrativa del dominio si la hubiera (a realizar directamente con RCJA).



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYPX4	PÁGINA	23/83	

4. TARIFAS Y COSTES SALARIALES USADOS

Para el cálculo del importe económico del encargo se han usado tarifas publicadas en la resolución de tarifas de SANDETEL R231204 disponibles en el Perfil del contratante de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), por ser este el tarifario en vigor en el momento de elaboración de esta oferta. No obstante, los precios finalmente aplicables corresponderán al tarifario que se encuentre publicado en el Perfil del contratante SANDETEL.

Los productos del tarifario que componen el presupuesto se han definido según estimación de posibles proyectos a ejecutar. No obstante, podrán incluirse otros productos, incluidos en la Orden de Tarifas o Resolución de actualización de tarifas de SANDETEL vigentes en el periodo de ejecución de los trabajos, aunque no estén incluidos en este proyecto técnico, siempre y cuando sean necesarios para cumplir con las actividades objeto del encargo y no se altere su presupuesto. Se informará puntualmente de esto al responsable del encargo con carácter previo a la ejecución de servicios que incluyan esos productos diversos

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS TIC

A continuación, se describirá de forma general, de entre todo el catálogo de servicios de Sandetel previsto en el tarifario, aquellos necesarios a emplear para la consecución del alcance y objetivos planteados en este documento.

5.1 Servicio de Soporte y Mantenimiento del Puesto de Trabajo TIC

Este servicio se encargará del soporte remoto y presencial para el mantenimiento de la infraestructura relacionada con el puesto de trabajo, así como, su administración y evolución tecnológica.

El servicio de soporte proporcionará un servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, que incluye tanto el hardware (principalmente equipos informáticos y periféricos, equipos que conforman la electrónica de la red de área local y equipamiento asociado a la telefonía) como el software (aplicaciones y plataforma informática de los equipos informáticos). También se incluye dentro del alcance de este servicio presencial actuaciones puntuales en modalidad “manos remotas” para otros servicios que presta SANDETEL sobre equipamiento informático y de telecomunicaciones.

Este servicio se encargará de desarrollar, probar e implantar nuevas soluciones, como nuevas plataformas para la infraestructura TIC, diseño de políticas asociadas a los equipos informáticos, soluciones de virtualización de aplicaciones o escritorios, soluciones de impresión, soluciones de gestión del parque informático, mejora en las piezas hardware y componentes software de la infraestructura, etc.

La prestación de estos servicios se desarrollará dentro de la Comunidad Autónoma Andaluza, en cualquier dependencia perteneciente a la ACREA o donde la ACREA haya ubicado su infraestructura TIC.

5.1.1 Servicio de Mantenimiento Correctivo

Incluye todas aquellas actividades involucradas en la solución de peticiones, incidencias y problemas de índole hardware y software. Se trata pues, de acciones reactivas ante una incidencia o petición en la que se debe diagnosticar y resolver, de forma remota o presencial y de acuerdo a los procedimientos establecidos por ACREA. La prioridad de este mantenimiento en el caso de incidencias o problemas será siempre el restablecimiento del servicio tal y como estaba antes de la generación de las mismas. Las principales actividades serán:

- Diagnóstico y resolución de incidencias hardware y software.
- Instalación de un nuevo equipamiento, que incluye el transporte del equipamiento desde el almacén donde se encuentre hasta al puesto o lugar designado para el mismo, el desembalaje y



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	24/83	

reciclaje del material sobrante, la instalación y configuración del equipos y la puesta en marcha y verificación del buen funcionamiento del mismo.

- Elaboración de instrucciones técnicas que alimenten una base de datos de conocimiento para este servicio.
- Configuración del software del equipamiento.
- Restauración de maquetas.
- Sustitución del equipo averiado y todas las acciones derivadas para dejar el nuevo equipo operativo para el usuario
- Cambios de componentes de los equipos, como discos duros, fuentes, módulos de memoria, etc, que en muchos casos requerirá la localización y restauración de los datos de usuarios.
- Gestión de las garantías y contratos de mantenimiento ya existentes para la reparación de los equipos averiados.
- Detección y eliminación de virus.
- Parcheo de extensiones de datos y voz.
- Aplicación de configuración en el equipamiento de electrónica de red
- Realizar el cambio de consumibles en equipos multifuncionales.
- Realizar tareas basadas en procedimientos de instalación y mantenimiento presencial delegada por otros servicios (manos remotas).
- Documentar las soluciones aplicadas o tareas realizadas en la herramienta de gestión que la ACREA determine e incorporar nuevos casos o variantes de casos ya existentes a la base de datos de conocimientos.
- Atender de forma personalizada al usuario, informándole de la evolución de sus incidencias o peticiones a través de los cauces que se establezcan para ello.

El equipo técnico encargado de este servicio dispondrá de herramientas, equipamiento (incluido software) para el análisis de incidencias y el pequeño material como cables y conectores con objeto de poder realizar las actividades descritas anteriormente.

5.1.2 Servicio de Mantenimiento Preventivo

Un trabajo fundamental en el mantenimiento de la infraestructura TIC y los Puestos de Trabajo son las labores preventivas. Este tipo de actuaciones vienen encaminadas a anticiparse al mantenimiento correctivo y evitar las pérdidas de servicio. Un correcto mantenimiento preventivo del equipamiento disminuye considerablemente las averías de los distintos componentes. Abarca todas las tareas necesarias para evitar la aparición de incidencias/problemas de tipo hardware y software en el equipamiento objeto del servicio. Así pues, se trata de acciones proactivas para evitar incidencias en el equipamiento. Se pueden enumerar las siguientes:

- Exterior de los equipos:
 - Comprobación del estado de los conectores y conexiones.
 - Comprobación del flujo de salida de aire en ventiladores y rejillas de aireación.
- Interior de los equipos:
 - Limpieza, mediante inyección de aire, del polvo existente, en especial en fuentes de alimentación y elementos de ventilación ya que son las zonas de máxima acumulación.
 - Revisión de los elementos de conexión interna.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	25/83	

- Monitores:
 - Optimización de la imagen: horizontal, vertical, luminosidad, brillo, etc.
 - Pruebas de funcionamiento.
- Teclado y ratón:
- Inyección de aire entre las teclas.
 - Apertura de la tapa inferior y limpieza de los elementos de contacto.
- Nivel de consumibles:
 - Verificación del nivel de consumibles y sustitución.
- Posición de los equipos:
 - Verificación de la colocación ergonómica de los equipos.
- Configuración de equipos de usuario:
 - Desfragmentación y optimización del disco duro.
 - Activación y optimización de memoria.
 - Optimización del sistema.
 - Verificación de las configuraciones de aplicaciones y parámetros de usuario.
 - Verificación de las aplicaciones a nivel operativo y su tiempo de respuesta.
 - Detección y eliminación de virus.
 - Pruebas de funcionamiento y verificación de los sistemas sistema.
- Redes y Telefonía
 - Revisión, limpieza y adecuación de los paneles de parcheo
 - Verificación de bocas de red o telefonía
 - Revisión de correcto funcionamiento de los terminales de los usuarios

El equipo técnico encargado de este servicio dispondrá de herramientas, equipamiento (incluido software) para el análisis de incidencias y el pequeño material como cables y conectores con objeto de poder realizar las actividades descritas anteriormente.

5.1.3 Servicio de Mantenimiento del inventario

Este servicio consiste en la actualización y revisión periódica del inventario hardware y software asociado al Puesto de Trabajo. Será responsabilidad de SANDETEL el mantener y actualizar esta información en la herramienta de inventario que la ACREA proponga para tal propósito y de acuerdo a lo procedimientos que se establezcan para ello. Esta actividad se deberá realizar constantemente después de realizar un mantenimiento correctivo o preventivo, siempre y cuando se detecte que hay un cambio susceptible de ser actualizado.

5.1.4 Servicio de administración de infraestructuras

SANDETEL dispondrá de personal y herramientas adecuadas para administrar la infraestructura asociada a los Puesto de Trabajo. Esta infraestructura estará formada principalmente por la plataforma informática de estos equipos, tanto a nivel de sistema operativo como de aplicaciones, las herramientas de inventario de equipos, herramientas de control remoto de los equipos y herramientas de monitorización.

5.1.5 Herramienta de Gestión Remota del Puesto de Trabajo

SANDETEL pone a disposición del organismo una herramienta que permite la gestión remota de la infraestructura TIC asociada a un puesto de Trabajo (PC, tabletas y smartphones). Esta herramienta está



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	26/83	

publicada dentro de la RCJA y permite el acceso, control y gestión remota de equipos informáticos y dispositivos móviles que estén conectados a internet a través de la RCJA o fuera de ella. Herramienta disponible para Windows, Linux, MAC, IOS y Android.

La herramienta tiene dos modalidades de uso:

- Soporte remoto a equipos informáticos. Esta modalidad está destinada a personal con perfil de técnico informático y que dan soporte técnico de forma remota a los puestos de trabajos de usuarios de organismos de la Junta de Andalucía. Este tipo de uso necesita que haya un usuario usando el equipo remoto y se recomienda configurar la herramienta para que el usuario del equipo autorice conectarse al técnico a su equipo.
- Acceso remoto a equipos informáticos desatendidos. Esta modalidad de uso está destinada a usuarios que necesiten acceder a uno o varios equipos de forma desatendida, es decir, sin necesidad de que haya un usuario usando el equipo remoto.

5.2 Consultoría y Oficina Técnica de Proyectos

5.2.1 Oficina de Gobierno de Servicios TI

La Oficina de Gobierno de Servicios TI se encargará de la Dirección de los servicios prestados por SANDETEL, donde se asignará un responsable nominal como jefe de proyecto. Del mismo modo, también se podría disponer del servicio de Gobierno de Infraestructura TI como apoyo a la Dirección de los Servicios TI prestados por otros proveedores.

Las principales características del Servicio de Gobierno de Servicios TI son las siguientes:

- Coordinación general de los trabajos solicitados y definición de cómo se realizarán los trabajos para el cumplimiento de los objetivos.
- Planificación y gestión de recursos.
- Interlocución diaria y escalado informativo y operativo con los responsables de los servicios por parte del organismo.
- Validación y supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos.
- Control y seguimiento de los proveedores para la prestación de los servicios.
- Proveer un nivel definido de disponibilidad de los servicios suministrados, así como asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) acordados.
- Mejora continua de los servicios.
- Puesta en marcha de actuaciones para mejorar la eficiencia y reducir los costes de los Servicios TI.

Los principales beneficios de la prestación de estos servicios por parte de SANDETEL son los siguientes:

- Personal con más de 10 años de experiencia previa en este tipo de trabajos en la Junta de Andalucía.
- Amplia experiencia en la gestión de proveedores.

5.2.2 Consultoría de infraestructura y procesos TI

Servicio de apoyo orientado a los responsables de los departamentos TI de los organismos y relacionado con aspectos tácticos y estratégicos en el ámbito de la Gestión de Infraestructura TI.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	27/83	

Las principales características del Servicio de Consultoría de Infraestructura y Procesos TI son las siguientes:

- Modelo de trabajo basado en Solicitudes de Trabajo. Las tareas solicitadas por los organismos, se valorarán en unidades de esfuerzo, de forma que cada unidad se corresponderá con una 'hora mix' del servicio, en la que se incluyen todos los perfiles técnicos y de gestión, las herramientas y los informes, necesarios para la realización de los trabajos.

Las Solicitudes de Trabajo serán ejecutadas tras la validación por parte del organismo de la planificación y recursos propuestos por Sandetel.

- Los principales ámbitos de actuación son los siguientes:
 - Organización: gestión de procesos de transformación de servicios prestados al organismo en modalidad de asistencia técnica, a modalidad de servicio gestionado, con modelos de costes basados en pago por uso.
 - Procesos: participación en la implantación de procesos ITIL. Garantizar que todos los trabajos se realizarán siguiendo los procesos definidos.
 - Técnica: definición de estrategia de migración de servicios TI a tecnología de contenedores.
 - Soporte al Gobierno TI: diseño de Cuadros de Mando y Dashboards de Infraestructura (métricas, indicadores, análisis de tendencias, etc.).
- Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.
- Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

Los principales beneficios de la prestación de estos servicios por parte de SANDETEL son los siguientes:

- Personal con más de 10 años de experiencia previa en este tipo de trabajos en la Junta de Andalucía.
- Certificaciones de calidad ISO 20000 y ISO 27000 en Sandetel.

5.2.3 Oficina técnica de proyectos TI

La Oficina Técnica de Proyectos (OTP) de Servicios TI se encarga de realizar el diseño y la construcción de las plataformas hardware y software necesarias para nuevos Sistemas de Información y Servicios TI de los organismos, o bien nuevas funcionalidades.

Las principales características del Servicio de Oficina Técnica de Proyectos TI son las siguientes:

- Modelo de trabajo basado en Solicitudes de Trabajo. Las tareas solicitadas por los organismos, se valorarán en unidades de esfuerzo, de forma que cada unidad se corresponderá con una 'hora mix' del servicio, en la que se incluyen todos los perfiles técnicos y de gestión, las herramientas y los informes, necesarios para la realización de los trabajos.

Las Solicitudes de Trabajo serán ejecutadas tras la validación por parte del organismo de la planificación y recursos propuestos por Sandetel.

- Servicio contratable en dos modalidades:
 - Diseño y Arquitectura: diseños de red y arquitecturas físicas/lógicas de sistemas y aplicaciones, documentación de las soluciones, selección de alternativas tecnológicas.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	28/83	

- Ingeniería de Despliegue: ejecución de las tareas de construcción de las plataformas tecnológicas.
- Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio. Organización de la ejecución de tareas en las puestas en marcha, de acuerdo a la planificación aprobada por el organismo. Seguimiento de la planificación.
- Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

La Oficina Técnica de Proyectos (OTP) cuenta con técnicos especialistas en los Sistemas de Información de los organismos, así como con técnicos especialistas en las principales tecnologías utilizadas de sistemas, bases de datos, seguridad y comunicaciones. Se potencia la mejora continua de los servicios TI, con la entrega de propuestas de mejora sobre dichos servicios.

5.2.4 Gestión de servicios TI

5.2.4.1 Explotación integral de Infraestructura TI

El servicio de Explotación Integral de Infraestructura TI se encargará de la Operación y Mantenimiento de los Sistemas, Aplicaciones, Comunicaciones y Seguridad, soporte de los sistemas de información de un organismo. Las plataformas tecnológicas gestionadas son propiedad del organismo.

Las principales características del Servicio de Explotación Integral de Infraestructura TI son las siguientes:

- Administración y gestión integral de la Infraestructura TI de un organismo: sistemas, bases de datos, aplicaciones, redes y seguridad.
- El coste del servicio se calculará de acuerdo al número de servidores y de peticiones gestionadas. Para los servidores se tendrá en cuenta, la disponibilidad requerida (12x5 o 24x7) y el tipo de servidor, de acuerdo a la siguiente tabla:

Servidor Web y de Aplicaciones	Servidores que componen el front-end de las aplicaciones (servidor HTTP Apache, Tomcat, JBoss, etc.)
Servidor Base de Datos	Servidores que forman parte del back-end de las aplicaciones y que contienen sistemas gestores de bases de datos (Oracle, MySQL, etc)
Servidor Soporte Micro	Servidores que forman parte de las plataformas tecnológicas, soporte de los puestos de trabajo de los usuarios
Servidor Horizontal	Servidores que desempeñan una función transversal de soporte al resto de la infraestructura (DHCP, DNS, etc.)
Servidor IaaS	Servidores para los que se mantiene el hardware y se realiza una instalación inicial del software base, pero una vez entregado, tanto el software base como de aplicación será administrado por un tercero

- Coste de las peticiones en base al uso mensual y de acuerdo al Catálogo de Peticiones.
- Cada tipo de petición gestionada tendrá asociado un esfuerzo máximo estimado para su ejecución.
 - Corta: 2 'horas mix' del servicio
 - Media: 4 'horas mix' del servicio



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	29/83	

- Larga: 8 'horas mix' del servicio
- Además, se tendrá en cuenta el nivel de dificultad y de especialización requerido para poder ejecutar la tarea solicitada, por lo que se podrán tener peticiones de Complejidad Alta (ej. consulta de extracción de datos de una aplicación). Este tipo de peticiones se identificarán y acordarán con el organismo al inicio de los trabajos.
- Ejecución de Trabajos Programados, fuera del horario habitual de jornada laboral, con coste adicional.
- Servicio de Guardias, para los servicios de los organismos con disponibilidad requerida 24x7.
- Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados.
- Posibilidad de soporte software de tercer nivel, con coste adicional, para la realización de consultas y escalado de incidencias de difícil solución, necesario para garantizar la disponibilidad de los sistemas gestionados:
 - Soporte de sistema operativo Linux, con integración de la gestión de los servidores en el repositorio centralizado SUSE Manager de Sandetel.
 - Soporte de plataforma de virtualización. La unidad de coste se corresponde con el soporte tipo de VMware Vsphere Enterprise o similar.
 - Soporte de infraestructura de hiperconvergencia. La unidad de coste se corresponde con el soporte tipo de un dispositivo Nutanix de la serie NX-1000.
 - Soporte del Sistema Gestor de BBDD MariaDB. La unidad de coste se corresponde con el soporte tipo de un TX Cluster compuesto por hasta 3 nodos.
 - Soporte de sistema antivirus en el servicio de Correo Electrónico Corporativo.
 - Otros soportes software de tercer nivel especiales, requeridos en un momento determinado para la solución de problemas en los servicios de los organismos.
- Gestión y soporte 12x5 o 24x7.
- Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.
- Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.
- Todos los trabajos se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones conocido con el nombre de ITIL. Certificaciones ISO 20000 y ISO 27000 para algunos servicios gestionados.

Las principales tareas de Operación y Mantenimiento asociadas a este servicio son las siguientes:

- Mantenimiento básico (cableado en rack, sistemas de alimentación ininterrumpida, S.A.I., etc) y asistencia presencial en CPD.
- Gestión de los equipos de comunicaciones (switches, balanceadores, etc.).
- Gestión de las plataformas de seguridad (cortafuegos, etc.).
- Gestión de las infraestructuras de copias de seguridad y custodia de la información: robots de cintas, VTL's (Virtual Tape Library), armarios ignífugos, etc.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	30/83	

- Gestión de los sistemas de almacenamiento masivo de información (cabines de discos, NAS, sistema NFS, etc.).
- Instalación, configuración y administración de las plataformas de virtualización de servidores.
- Gestión del sistema de monitorización.
- Instalación, configuración y administración del hardware y software (sistema operativo, software base y software de aplicación) de los servidores, en cualquiera de los entornos disponibles.
- Administración de los sistemas gestores de Bases de Datos (Oracle, MySQL, PostgreSQL, etc.).
- Ajustes de rendimiento de los sistemas, bases de datos y aplicaciones.
- Mantenimiento preventivo de las plataformas tecnológicas.

Se incluye además la gestión de incidencias, cambios, peticiones y soporte 12x5 o 24x7.

6. SOLUCIÓN PROPUESTA

En este punto se describe la solución global para atender las necesidades del Organismo, siendo detallada económicamente en el siguiente apartado:

6.1 Servicio de Soporte y Mantenimiento del Puesto de Trabajo TIC y Sistemas de la ACREA

Para los servicios de Soporte y mantenimiento y gestión del encargo, se estima una bolsa de horas de dedicación de diferentes perfiles, desde un Responsable de Servicio, un coordinador y Técnicos de Microinformática. También se ofrecen licencias para el uso por usuarios de la herramienta de acceso remoto.

6.2 Consultoría y Oficina Técnica de Proyectos

Para este servicio, se ha considerado lo siguiente:

- Oficina de Gobierno: Se estima necesaria una pequeña bolsa dedicada a la gestión del proyecto y que están incluidas en el servicio de "Oficina de Gobierno de Servicios TI". Se ha tenido en cuenta el perfil Técnico de administración de sistemas.
- Consultoría de infraestructura y procesos TI. Se incluye una pequeña bolsa de horas para prestar los servicios de apoyo relacionado con aspectos tácticos y estratégicos en el ámbito de la Gestión de Infraestructura TI.
- Oficina Técnica de Proyectos TI. Se incluye una bolsa de horas de distintos perfiles para prestar servicios de diseño y construcción de plataformas hardware y software para nuevos Sistemas de Información y Servicios TI, o bien nuevas funcionalidades.
- Gestión de Servicios TI. Se incluyen los elementos del tarifario relativos a la explotación integral de Infraestructura TI, concretamente aquellos que se emplean para el suministro de licencias como servicio de soporte especializado de software de tercer nivel:
 - soporte de sistema operativo Linux con integración de la gestión de los servidores en el repositorio centralizado SUSE Manager de Sandetel.
 - soporte de plataforma de virtualización con soporte tipo de VMware Vsphere Enterprise o similar



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	31/83	

- otros soportes software de tercer nivel especiales, requeridos en un momento determinado para la solución de problemas en los servicios de los organismos.

6.2.1 Solución

Se realiza la propuesta considerando una bolsa de horas anual de aproximadamente 500 horas de distintos perfiles, y estimando una dedicación anual de:

- 10 % para el perfil de Consultoría de Infraestructura y Procesos TI
- 70 % para el perfil para labores de Diseño y Arquitectura
- 20 % para el perfil dedicado a Ingeniería de Despliegue

Asimismo, también se incluyen los elementos del tarifario relativos al soporte de sistema operativo Linux, de plataforma virtualización y soporte software especial

7. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos efectuados en el ámbito del presente encargo se afrontarán, en general, en colaboración con personal técnico propio de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía. La ACREA y SANDETEL habilitarán los mecanismos organizativos necesarios para que esta colaboración se desarrolle adecuadamente.

En todo caso, el personal que preste sus servicios en el ámbito de este encargo se encontrará bajo el control directo de personal de SANDETEL. Cualquier petición de servicios incluidos se realizará a través de los cauces establecidos para ello. En ningún caso resultará responsable la ACREA de las obligaciones de SANDETEL y sus trabajadores, aún cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión o interpretación del encargo.

SANDETEL queda obligada a que todo el personal propio o ajeno que emplee para la ejecución de este servicio esté afiliado a la Seguridad Social, obligándose, asimismo, a cumplir con dicho personal toda la legislación laboral vigente, en particular con los convenios colectivos de aplicación.

Para la gestión del proyecto y su documentación se utilizarán las herramientas establecidas por la dirección técnica, y para cada uno de los tipos de trabajo a desarrollar, descritos anteriormente, se establece el régimen de ejecución que se describe a continuación.

7.1.1 Metodología

La Metodología a usar en la realización de las tareas descritas en este proyecto técnico será la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL, *IT Infrastructure Library*).

Los trabajos objeto del presente encargo se gestionarán siguiendo el modelo de órdenes de trabajo. Esto supondrá que:

- A petición de la dirección técnica o del técnico que ésta designe, se facilitará a SANDETEL la información descriptiva necesaria para entender la naturaleza del trabajo encargado, los requisitos funcionales y técnicos en caso necesario, y el tipo de entregable y/o productos esperados. A partir de esta información, SANDETEL hará el desglose de los trabajos en órdenes de trabajo, indicando el plazo propuesto de ejecución y el importe estimado, y velando en todo momento que no se comprometa más del importe disponible total por ejecutar. La ejecución de las órdenes de trabajo comenzará con la aprobación de la propuesta por parte de la dirección técnica.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	32/83



- Durante la ejecución de una orden de trabajo, la dirección técnica del proyecto podrá cancelarla, facturándose los trabajos realizados hasta ese momento.
- A la finalización de los trabajos, SANDETEL propondrá el cierre de la orden de trabajo, con indicación de los entregables y/o productos resultantes. Una vez aprobado su cierre por la dirección técnica del proyecto, o por el técnico que ésta designe, la orden de trabajo podrá ser facturada.

Para controlar el consumo de recursos efectivo dedicado a cada orden de trabajo, SANDETEL imputará los gastos incurridos para la resolución de la Orden de Trabajo (que podrá estar desglosada en diferentes tareas y, en su caso, diferentes líneas de actuación).

Los Órdenes de Trabajo deberán estar registradas en una herramienta de gestión apropiada para ello. Las herramientas sobre las que se estandarice la gestión deben cumplir los siguientes requisitos:

- Estar bajo el control directo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, de modo que las tareas de gestión de usuarios, supervisión y vigilancia puedan ser realizadas por la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía sin necesidad de confiar para ello en sus proveedores. No obstante, la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía podrá delegar la ejecución total o parcial de estas tareas, pero de modo que siempre pueda revertir dicha delegación, o incluso supervisar los trabajos delegados sin conocimiento de las personas en las que se haya delegado.
- Estar diseñadas para ser utilizadas en un entorno multi-proveedor, de modo que el cambio de un proveedor a otro se pueda hacer sin impacto sobre los mecanismos de gestión, y sin necesidad de cambiar de herramienta o de hacer ajustes sobre la herramienta utilizada (más allá de la gestión de usuarios que implique el cambio de proveedor)

En consonancia con el requisito de adopción de metodologías ágiles, también en el ámbito de la propia gestión del proyecto y para el seguimiento de los trabajos, de mutuo acuerdo entre la dirección y SANDETEL, este modelo de gestión basado en órdenes de trabajo podrá modificarse para adaptarse a un marco de trabajo ágil, como SAFe (Scaled Agile Framework) o Lean, siempre que ello contribuya al objetivo de obtener los beneficios asociados a estas metodologías en este nivel de gestión, y sin que ello conlleve sacrificar el cumplimiento de los objetivos del presente encargo ni la adecuada ejecución de las actividades.

7.2 Capacidad flexible

Será la persona que ostente la dirección técnica del encargo de forma directa, o a través de las personas a las que autorice, quién determinará en cada momento qué tareas son las que se deben llevar a cabo. Por ello, los servicios ejecutados en el ámbito de este encargo deben ser flexibles en cuanto al volumen de tareas de cada tipo a llevar a cabo, en un determinado período, y los recursos técnicos asociados a las mismas. Esto implica que en cada período de certificación se ejecutarán las tareas necesarias, no teniendo que ser iguales ni en volumen ni en proporción.

7.3 Funciones y responsabilidades

El encargo se gestionará como un proyecto integral, asegurando el cumplimiento de sus objetivos a la finalización del plazo de vigencia del mismo. Para su correcta ejecución se identifican los siguientes roles participantes, para los que se definen las responsabilidades que a continuación se detallan:



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYYPX4	PÁGINA	33/83	

7.3.1 Dirección del encargo

La ostentará el Gabinete de Sistemas de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía. Para el seguimiento de las actuaciones objeto del encargo, la Dirección del Encargo podrá contar con el apoyo del personal técnico que se designe y tendrá como misión su asistencia en la verificación de la correcta ejecución de las tareas que se encargan a SANDETEL, así como en la comprobación y certificación de la documentación que se genere como consecuencia de dicha ejecución. Dicho personal podrá asumir la dirección de determinadas líneas de actuación o proyecto cuando así le sea encomendado.

La Dirección del Encargo asumirá, entre otras, las siguientes funciones:

- Llevar a cabo la interlocución con SANDETEL, a través de la figura de la Jefatura de Proyecto, de todas las tareas relacionadas con el encargo.
- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos del encargo.
- Coordinar el desarrollo de los trabajos, estableciendo las prioridades entre las distintas actividades en función de los objetivos marcados o de las necesidades que pudieran generarse durante la ejecución. Para ello, podrá ser necesario acordar determinadas modificaciones técnicas o asignaciones de personal, a propuesta de la Jefatura de Proyecto, a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Supervisar el programa de realización de los trabajos, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de los trabajos solicitados.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos definidos para el encargo.
- Definir el alcance, requisitos y prioridades asignadas a cada actividad del encargo.
- Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la ejecución de cada una de las tareas del encargo, de acuerdo a la planificación y presupuesto aprobado.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este documento.
- Velar por asegurar el nivel de calidad de los trabajos, así como por el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (en adelante, ANS), solicitando la aplicación de las penalizaciones que correspondan según los términos establecidos entre SANDETEL y sus proveedores.
- Aprobar la participación de las personas del Equipo de Trabajo aportado por SANDETEL y sus proveedores, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas del equipo (tanto del Jefe de Proyecto del encargo como de algún miembro del Equipo del Trabajo) si, a su juicio, su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación del servicio.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización de los trabajos; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborada en cada período, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de los siguientes, requiriéndose su aprobación final.
- Certificar la conformidad de los trabajos realizados y conformar las facturas presentadas por SANDETEL.

Las funciones indicadas anteriormente podrán ser desempeñadas por la persona en que delegue la certificación de los trabajos correspondiente a una actuación en concreto, aunque limitado en el alcance a las tareas incluidas en esa actuación.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	34/83	

El Director del Encargo podrá acceder a la información de las ofertas adjudicatarias de los expedientes licitados por SANDETEL en caso de que los servicios incluidos en los correspondientes expedientes de contratación sirvan para la ejecución de los trabajos incluidos en el presente encargo. Esta información podrá ser necesario en determinados casos para que el Director del Encargo pueda realizar sus funciones citadas con anterioridad, como puede ser supervisar el programa de realización de los trabajos, revisar la calidad y adecuación de los trabajos subcontratados, velar por el cumplimiento de los objetivos definidos para el encargo, etc. El Director del Encargo actuará en cumplimiento de su deber de reserva y confidencialidad en el acceso de esta información, según lo establecido en la LCSP.

7.3.2 Jefatura de Proyecto

Será designado por SANDETEL, como responsable del encargo por parte de la empresa. Deberá asumir las siguientes funciones:

- Llevar a cabo la interlocución con la Dirección del Encargo de todas las actividades relacionadas con el encargo.
- Llevar a cabo la dirección efectiva del equipo encargado de la ejecución de los trabajos, de acuerdo con las directrices de la Dirección del Encargo.
- Programar los trabajos necesarios para la consecución de los objetivos del encargo.
- Poner en práctica las instrucciones de la Dirección del Encargo.
- Velar por el cumplimiento de los trabajos programados.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y de la documentación producida, aportando la información necesaria para evaluar el nivel de calidad del servicio prestado .
- Representar, gestionar, organizar y coordinar al equipo de trabajo adscrito al encargo.
- Suministrar periódicamente los entregables previstos.
- Suministrar periódicamente datos de los indicadores de gestión establecidos para el encargo, la información estadística y de detalle que permita el seguimiento de la prestación de servicios. En este sentido, deberá facilitar los informes de seguimiento y actividad que se requieran.
- Proponer a la ACREA las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos, para mantener o mejorar la calidad del servicio ofrecido.
- Alertar e informar a la ACREA de aquellos riesgos que puedan afectar a la calidad del servicio prestado, proponiendo, en su caso, las medidas preventivas y correctivas que sean necesarias.

7.3.3 Equipo de trabajo

Este equipo será dirigido por la persona titular de la Jefatura de Proyecto, quien determinará y supervisará sus competencias y funciones con vistas a conseguir los objetivos fijados en este proyecto técnico. SANDETEL facilitará a la Dirección del Encargo la composición de dicho equipo de trabajo, indicando las personas y perfiles que lo componen, curriculum vitae, así como la dedicación al encargo y sus principales funciones y responsabilidades.

La ACREA evaluará el perfil y la formación de los integrantes del Equipo de proyecto, pudiendo ser causa de rechazo de algún perfil el hecho de que éste no cumpla los requisitos demandados



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	35/83	

7.3.3.1 Prestación continua del Servicio de Soporte y Mantenimiento del Puesto de Trabajo TIC y Sistemas de la ACREA

Independientemente de la naturaleza de la causa (períodos vacacionales, enfermedad, baja laboral, etc.), en caso de que el equipo de trabajo propuesto no pueda desempeñar el servicio objeto de este encargo, SANDETEL está obligada a sustituir a dicho equipo por uno de idéntica preparación, así como a comunicar dicha sustitución con, al menos, 15 días de antelación.

Puesto que el trabajo a desarrollar requiere de un periodo de adaptación y de adquisición de conocimiento en las materias que son objeto de la presente contratación, SANDETEL tratará, en la medida de lo posible, de contar con un equipo de trabajo estable durante el plazo que dure el encargo.

7.3.3.2 Modificaciones del Equipo de trabajo

Es responsabilidad exclusiva del adjudicatario, en la forma establecida en este proyecto técnico, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.

Si lo considerase oportuno, la ACREA podría solicitar la sustitución de todo aquel personal dedicado a la ejecución del presente encargo que no satisfaga los niveles de calidad previstos el mismo.

Si SANDETEL propusiera el cambio de alguno de los miembros del equipo, lo deberá solicitar por escrito con, al menos, quince días de antelación, exponiendo de forma detallada y suficiente las razones de su propuesta. Al mismo tiempo, presentará para su valoración las posibles personas candidatas para reemplazar al miembro del equipo de trabajo que se pretenda sustituir. Esta persona deberá presentar un perfil igual o mejor que el de la persona a la que sustituye. El cambio deberá ser aceptado expresamente por la ACREA.

Asimismo, la persona sustituta deberá estar disponible con la suficiente antelación para conocer los trabajos a desarrollar objeto de este pliego, es decir, los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo debidos a las sustituciones de personal deberán subsanarse mediante un período de solapamiento sin coste adicional para la ACREA.

7.3.4 Comités de Seguimiento

El Comité de Seguimiento estará compuesto por:

- El Director del Encargo de la ACREA, que ejercerá la presidencia del Comité.
- Los Responsables de las diferentes actuaciones de la ACREA .
- El Jefe de Proyecto del encargo de SANDETEL.
- Los responsables de los diversos ámbitos funcionales y actuaciones de SANDETEL en el encargo, según el tema tratado que determine SANDETEL.

SANDETEL se encargará de levantar acta de los acuerdos y compromisos.

La Dirección del encargo podrá solicitar con suficiente antelación la participación en el comité de personal adicional de SANDETEL relacionado con las necesidades y/o gestión del encargo.

Las principales funciones del Comité de Seguimiento serán:

- Analizar y verificar el servicio prestado en función de los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos.
- Analizar y verificar el estado económico del encargo y las acreditaciones de costes, con carácter previo a su aprobación.
- Definir objetivos y líneas de actuación, derivados del alcance definido y las necesidades de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	36/83	

- Proponer estrategias, políticas y objetivos a considerar en la ejecución del encargo y la prestación de los servicios.
- Revisar el nivel de calidad de los productos y los servicios, e identificar problemas e incumplimientos.
- Mediar para la búsqueda de acuerdos ante potenciales conflictos o discrepancias.
- Estudiar y proponer medidas relacionadas con riesgos potenciales o problemas detectados.
- Estudiar y proponer cambios para la mejora de la prestación de los servicios.
- Evaluar el nivel de ejecución y definir la planificación de futuros trabajos.

El Comité de Seguimiento del encargo se reunirá de forma ordinaria con carácter mensual. Por razones de urgencia, criticidades, y para el tratamiento de cuestiones específicas, el Comité podrá realizar reuniones mensuales o de forma extraordinaria a propuesta de su presidencia. A las sesiones del Comité podrán asistir, en calidad de asesores u oyentes, las personas que en cada caso autoricen la Dirección del encargo y los diferentes responsables de las actuaciones.

SANDETEL elaborará un Informe para el Comité de Seguimiento Ordinario que incluirá:

- Estado de ejecución del proyecto de cada una de las actuaciones.
- Estado económico del proyecto con detalle por actuación:
 - Desglose económico por cada uno de los códigos de imputación del tarifario que aplican, indicando tanto el número total de unidades como importe de cada código correspondientes a cada periodo de facturación. Todos los conceptos y códigos de imputación deberán aparecer aunque el importe sea cero.
- Resumen de incidencias y problemas ocurridos, así como las actuaciones realizadas para su solución.
- Resumen de actuaciones relevantes.
- Niveles de servicio conseguidos, en función de los ANS establecidos.
- Gestión de riesgos.
- Propuestas de mejora.

De forma general SANDETEL deberá mantener un registro histórico que refleje la evolución en el tiempo de los indicadores acordados, y de forma proactiva deberá reportar justificaciones en caso de identificar cantidades anormales de estos valores o que sufran un incremento o decremento anormal respecto a la tendencia de los últimos meses. Esto mismo aplica para los valores medidos para cada código de imputación del tarifario que aplique dentro del objeto del encargo.

Por otro lado para determinados servicios concretos se deberá incluir necesariamente la siguiente información:

- Para aquellos servicios cuyo tarifario está articulado en unidades de horas sería necesario incluir en los informes de seguimiento el detalle del listado de trabajos concretos realizados en el periodo.

La metodología definida a lo largo de la ejecución del encargo debe servir tanto para el seguimiento operativo de las actividades que permita la gestión diaria del servicio como la trazabilidad de las actividades ejecutadas que sirva como mecanismo para la certificación y aceptación de los trabajos.

Los informes para el Comité de Seguimiento deberán remitirse a los miembros del mismo con una antelación mínima de 5 días.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	37/83



SANDETEL elaborará las Actas de las Reuniones de Seguimiento, cuyo borrador inicial será remitido a los miembros del Comité con un máximo de cinco días hábiles tras celebrarse la reunión. Los miembros del Comité podrán realizar observaciones durante un máximo de tres días hábiles, una vez recibido el borrador. La versión definitiva de las actas se remitirá por SANDETEL con un máximo de diez días hábiles tras celebrarse la reunión.

La ACREA podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Las reuniones anteriores tendrán lugar telemáticamente o en la sede de la ACREA, acordado con la Dirección del encargo.

7.4 Medición de los trabajos

Para realizar un seguimiento y gestión de las tareas en las cuales se divide el servicio, será del máximo interés disponer de una medición del mismo lo más afinada posible, que distinga las dedicaciones a los distintos tipos de trabajos que la componen.

La aplicación informática de código abierto **GLPI** es la herramienta utilizada actualmente en la ACREA para **gestionar las peticiones de servicio**.

SANDETEL podrá utilizar, previa autorización de la ACREA, cuantas herramientas software estime oportunas para el mejor seguimiento y medición de sus trabajos.

Se pondrá a disposición de SANDETEL la infraestructura de la ACREA como opción para la implantación de nuevas herramientas.

La instalación y configuración del *software* la realizará SANDETEL, evitando incurrir en sobrecostes o repercutir costes de licencias, salvo lo establecido en la Orden de Tarifas o Resolución de actualización de tarifas de SANDETEL vigentes en el periodo de ejecución de los trabajos.

El acceso sin restricciones a las herramientas deberá estar disponible para la ACREA.

7.5 Acuerdos de nivel de servicio

Actualmente se tipifican los *tickets* o peticiones que se recogen en el *Servicio de Soporte y Mantenimiento del Puesto de Trabajo TIC y Sistemas de la ACREA* en **incidencias** y **solicitudes**, para los cuales se han definido las siguientes prioridades:

- Alta: incidencias bloqueantes, que impiden trabajar o que afectan a multitud de usuarios, o solicitudes urgentes o inaplazables.
- Media: incidencias que impiden trabajar parcialmente o solicitudes de urgencia moderada.
- Baja: resto de solicitudes e incidencias.

Según estas prioridades, se establecen los siguientes **tiempos de resolución** para las solicitudes e incidencias, contabilizados dentro del horario laboral:

Prioridad	ANS Incidencias	ANS Solicitudes	Período de cálculo
Alta	1 hora	6 horas	Mensual
Media	3 horas	8 horas	Mensual
Baja	5 horas	10 horas	Mensual

SANDETEL tratará de acercarse en la medida de lo posible a los ANS actuales de la ACREA, si bien sus ANS objetivos serán los explicados en el apartado 10.- de este proyecto técnico para el presente encargo dependiente de los acuerdos de Sandetel con sus proveedores.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	38/83	

8. ENTREGABLES

Se definen a continuación un conjunto de entregables, resultantes de los trabajos anteriormente descritos, junto con su periodicidad.

Para facilitar a la Dirección del Encargo tanto las recepciones parciales como la recepción final del encargo, deberán entregarse al menos los documentos indicados a continuación. La entrega de documentos debe realizarse a lo largo de la ejecución del encargo, siendo necesaria la validación de los mismos por parte de la Dirección del Encargo para darlos por definitivos. Una vez aprobados, SANDETEL los almacenará y antes de finalizar el encargo deberá realizar la entrega de todos los documentos aprobados junto con un inventario de éstos.

Para cualquiera de los entregables del encargo el Director del Encargo o la persona designada por éste podrá requerir a SANDETEL el uso de una determinada plantilla, un formato o una estructura de contenidos.

Además, toda la documentación, planificación e informes de este encargo deberán tener una calidad mínima aceptable que valorará la Dirección del Encargo. En caso de no llegar a ese mínimo, se solicitará su reedición.

Los entregables a realizar por SANDETEL durante las distintas fases de ejecución del proyecto podrán ser objeto de revisión y actualización por parte de SANDETEL a medida que avance el proyecto, durante todo el periodo del presente encargo, ante cualquier circunstancia en que la información recogida en los entregables no sea correcta o no esté actualizada.

Para los entregables que no se almacenen en herramientas tipo WIKI, herramientas de gestión documental, en la CMDB, o herramienta de ticketing y gestión documental GLPI de la ACREA; y se ubiquen en carpetas de red, en ficheros junta o alternativa equivalente; para facilitar el seguimiento del estado de cada uno de ellos, SANDETEL deberá mantener una matriz de seguimiento que incluya todos estos entregables incluidos en el encargo, al menos con información sobre la versión y el estado del mismo.

A continuación, a modo orientativo con carácter no vinculante se recoge un resumen de los entregables que SANDETEL deberá elaborar a lo largo de la ejecución del encargo. Por razones organizativas, el contenido indicado en varios entregables se podrá unir en un único entregable.

A continuación, el listado de los entregables:

8.1 Seguimiento técnico

- Paquete de bienvenida, incluyendo:
 - Descripción general de los servicios ofrecidos.
 - Metodologías utilizadas en el proyecto, incluido procedimientos, plantillas, repositorios, nomenclatura, etc.
 - Herramientas utilizadas en el proyecto, incluido forma de acceso, forma de solicitar el acceso a estas herramientas, diferentes permisos o roles de accesos a estas herramientas, etc.
 - Presentación ejecutiva y técnica inicial del encargo.
- Informes ejecutivos del avance del encargo para un determinado periodo de tiempo o ‘boletines informativos’, destacando los aspectos más relevantes e hitos conseguidos en el periodo.
- Memoria de Cierre de encargo.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	39/83	

A la finalización del encargo se elaborará una Memoria que, de forma global, resuma los elementos más destacados durante el año de servicio ejecutado:

- Evolución de costes incurridos.
- Evolución de certificaciones.
- Principales logros y problemas. Cumplimiento de objetivos establecidos.
- Análisis cuantitativo y cualitativo de las órdenes de trabajo y relación con las líneas de actuación definidas.
- Evolución de los ANS y su cumplimiento en el caso de la definición de un Catálogo de servicios.
- Evolución de las condiciones de prestación (ANS, fiabilidad de las estimaciones de órdenes de trabajo, etc.).
- Propuestas para la mejora de la prestación futura del servicio.

8.2 Operación y administración

- Manual de los procedimientos de administración, operación e instalación de los elementos de la infraestructura, incluyendo :
 - La definición de todos los procedimientos necesarios para operar la infraestructura.
 - Recomendaciones de actualización o mejora de procedimientos actuales
 - Recomendaciones de nuevos procedimientos a utilizar durante la operación y administración del sistema.

- Diseño de la Seguridad, incluyendo información sobre el cumplimiento de la normativa y mejores prácticas de referencia, información sobre el cumplimiento de las medidas de seguridad del ENS y de la aplicación de las mejores prácticas de seguridad.

La información a proporcionar relacionada con la operación y administración de los sistemas se podrá entregar en formato documento, bien podrá estar incluida en la herramienta de ticketing y gestión documental GLPI de la ACREA en una web del tipo Xwiki que se acuerde con SANDETEL. En este último caso, SANDETEL deberá facilitar el acceso al Director del Encargo para la visualización de todo el contenido.

Si no hay documentación elaborada sobre algunos sistemas de información o infraestructuras se solicitará a SANDETEL su elaboración. SANDETEL planificará la realización de esa documentación.

- Mantenimientos preventivos y Acciones de mejora propuestas y realizadas sobre las infraestructuras y los sistemas de información
 - Análisis de la situación actual y de las posibilidades de mejora en los diferentes elementos. A modo de ejemplo, con carácter no exclusivo, se relacionan algunas de las tareas que deberían ser realizadas y documentadas.
 - Estudio de posibles desviaciones por la configuración de la solución.
 - Recomendaciones sobre la utilización y buenas prácticas de la solución implantada.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	40/83	

- Recomendaciones de optimización en los procedimientos de administración y operación de la explotación.
- Plan semestral de actualizaciones. Con periodicidad semestral, debiendo abarcar todos los elementos incluidos en el alcance, con informe detallado de las versiones actuales de dichos elementos de la solución y recomendaciones de las versiones a las que migrar.
- Informes de actualizaciones realizadas.

8.3 Informe del Servicio para el Comité de Seguimiento

Se deberán realizar con periodicidad mensual y abarcando todos los elementos incluidos en el alcance del Encargo. Su contenido final será decisión del Director del Encargo o de la persona designada para esta línea, pudiendo variar a lo largo de la ejecución del proyecto en función de las necesidades. El contenido se deberá proporcionar de forma separada para cada una de las líneas de actuación del encargo.

A continuación, se detalla el contenido propuesto:

- Resumen ejecutivo, incluyendo los principales trabajos e hitos relevantes del periodo.
- Datos de inventario, versiones y volumetrías del servicio.
- Estado y evolución del plan semestral de mantenimiento preventivo.
- Información acerca de la Gestión de Riesgos
- Para la Consultoría y Oficina Técnica de Proyectos:
 - Histórico de la actividad de órdenes trabajo por perfil
 - Órdenes de trabajo abiertas y cerradas durante el periodo de tiempo, con la imputación asignada de horas por perfil.
 - Descripción de los principales avances en los proyectos más significativos.
- Información para la Certificación de los trabajos realizados (códigos a imputar, número de unidades/mes, tarifa, precio total)
- Resumen de la facturación, incluyendo el histórico de todo el encargo y una previsión de gastos.
- Estado de expedientes actuales (en caso de ser aplicable),
 - sobre los expedientes de soporte HW y SW, condiciones específicas de las condiciones del Servicio de Mantenimiento y Soporte Correctivo.
 - Métricas incluidas en los ANS y en los indicadores de seguimiento , con información de:
 - Valores alcanzados durante el periodo de tiempo objeto del análisis y del informe.
 - Información del cumplimiento de los ANS establecidos.
 - Información histórica de la evolución de los valores de las métricas indicadas.
- Información complementaria acerca de las incidencias, peticiones y problemas, incluyendo casos abiertos y cerrados durante el periodo de tiempo del informe, casos pendientes a fecha de realización del informe, evolución histórica del número de casos, tiempo medio de resolución de los casos, etc. También se deberá proporcionar:



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	41/83	

- Informes de incidencias críticas. Un informe por cada incidencia crítica. Debe recoger, al menos, la causa de la incidencia o actuación, su acotación en el tiempo, la solución aplicada y las acciones previstas realizar para evitar que se reproduzca en el futuro.
- Informes de gestión de problemas. Un informe para cada problema detectado derivado de incidencias repetitivas, análisis realizados de las causas raíz, propuestas de resolución, etc.
- Datos de capacidad y rendimiento
 - Indicadores de rendimiento y capacidad de cada sistema.
 - Tiempos de respuesta.
 - Consumo de licencias.
 - Tendencias. Histórico de crecimiento. Cambios con respecto informes anteriores con la finalidad de ver la evolución y la utilización de los recursos.
- Otros aspectos que se consideren de interés. Conclusiones.

En función de la marcha del proyecto y madurez del mismo, podrán eliminarse o añadir nuevos puntos al informe respecto al listado propuesto inicialmente.

A lo largo de la ejecución del encargo se deberán definir los indicadores y parámetros a incluir en estos informes de seguimiento, distinguiendo los principales servicios de la ACREA. La información sobre los indicadores definidos mantendrá un histórico de los últimos doce meses. Deberá cubrir los principales indicadores que caracterizan la calidad de cada servicio en cuanto a niveles de servicio y disponibilidad, un análisis de los mismos. En caso de incidencias significativas de un servicio concreto, se incluirá una descripción de las mismas referenciando a los apartados de incidencias del informe, ampliando la información específica del servicio afectado.

A este respecto, se deberá acordar tanto la herramienta o canal utilizado para la comunicación y registro de la información.

En la definición de la metodología para el seguimiento de trabajos y formato de los informes de seguimiento SANDETEL deberá adaptarse en cualquier caso a los requerimientos a demanda solicitados por la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.

8.4 Transferencia tecnológica

- Documentación de cada capacitación y transferencia de formación.
- Grabaciones de las sesiones de capacitación y transferencia de conocimientos en las que se solicite.
- Certificados de aprovechamiento de las sesiones de capacitación.

9. ASPECTOS ORGANIZATIVOS

De forma general la ejecución de los servicios se deberá enfocar en la consecución de los siguientes objetivos generales:

- Optimizar de forma progresiva las plataformas tecnológicas de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, permitiendo obtener economías de escala en términos de



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	42/83	

eficiencia y eficacia tecnológica y de resultados en el tratamiento de la información con carácter global.

- Alineación tecnológica con las tendencias marcadas por la Agencia Digital de Andalucía para el resto de organismos de la Junta de Andalucía, con especial atención a los aspectos relacionados con la ciberseguridad.
- Trabajar en la implantación y desarrollo de un nuevo modelo de gestión tecnológica integrada de las infraestructuras digitales de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía alineado con los proyectos y modelos de gestión de la Agencia Digital de Andalucía en las diferentes líneas de actuación del encargo, que pueda facilitar futuras integraciones con la ADA.

Siempre que sea posible, SANDETEL deberá buscar la aplicación de metodologías y estándares internacionales reconocidos, como por ejemplo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones ITIL, ISO 20000, ISO 27000, buenas prácticas IAITAM de gestión de activos TI, ISO 19770 para gestión de activos de SW, etc.

9.1 Propiedad de los Resultados de los Trabajos

Todas las actividades que SANDETEL realice en el ámbito de este encargo serán de titularidad de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía sin que puedan ser utilizadas o divulgadas sin el consentimiento expreso de ésta.

Las tareas objeto del encargo son de elaboración de material, técnicas o de servicio consistentes en elaboración de materiales y construcción de activos, soporte y apoyo que precisan un grado de especialización técnica muy alto. No supone en ningún caso la cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio.

9.2 Modelo de gestión de la capacidad

SANDETEL deberá proporcionar y ejecutar un modelo que establezca los mecanismos y procedimientos de gestión que regularán la adaptación de la capacidad real de ejecución de servicios al escenario de demanda que se de en cada momento.

Por lo tanto el modelo de gestión de la capacidad estará formado por los mecanismos y valores propuestos por SANDETEL que rigen el proceso de ajuste de la capacidad del equipo a la carga real. El principal objetivo es aportar la mayor flexibilidad posible a la dotación de recursos para la prestación de los servicios, adecuando el dimensionamiento del equipo a las necesidades reales, y permitiendo la rápida incorporación y posterior liberación de recursos para afrontar situaciones puntuales de sobrecarga en los que se requiera mantener los tiempos de respuesta comprometidos.

Para llevar a cabo este modelo de gestión de la capacidad, SANDETEL presentará el modelo a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía que aprobará previamente a su implantación. El modelo seguirá las buenas prácticas y recomendaciones ITIL, ISO 20000.

SANDETEL dispondrá de un modelo de Gestión de la Configuración (con la existencia de una CMDB), disponibilidad, continuidad, nivel de servicio y seguridad.

9.3 Herramientas

Todos los trabajos incluidos en el presente encargo se podrán realizar con las herramientas informáticas que establezca en cada momento la Dirección del Encargo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	43/83



Es objetivo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, alinearse paulatinamente en el ámbito TIC con las iniciativas de homogeneización de procesos y uso de herramientas de la Agencia Digital de Andalucía para la Junta de Andalucía, que permitan a futuro una mayor facilidad en la integración y consolidación de sistemas y herramientas.

Las herramientas a incluir son tanto herramientas de tipo de gestión, como las siguientes:

- Gestor Documental o sistema de archivos, para la entrega de documentación según las normas establecidas.
- Gestor de proyecto, para el registro y seguimiento de las órdenes de trabajo, mejoras, defectos y tareas.
- Service Desk, para la atención a usuarios.
- Soporte a los Acuerdos de niveles de servicio.

También se deberán considerar otras herramientas de tipo técnico para la prestación de los servicios (provisión de infraestructura, automatización de tareas, sistema de monitorización y gestión de alertas, etc.)

9.4 Inventario de bienes

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados tanto a nivel físico como lógico para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, de cara a cumplir con lo dispuesto en la Ley 4/86, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en su artículo 14, así como la Orden de 23 de Octubre de 2012 por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.

9.4.1 Etiquetado físico

El etiquetado físico se realizará mediante etiquetas que proporcionará la Junta de Andalucía. En caso de que el Organismo haya contratado la opción de etiquetado conjuntamente con el suministro del equipo, 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.

SANDETEL y las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo deberán realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes contratados durante la ejecución del encargo 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 adherida al equipo en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

9.4.2 Etiquetado lógico

Para aquellos bienes que permitan un etiquetado lógico, será obligatorio seguir una nomenclatura unificada para la Junta de Andalucía. Será responsabilidad del Organismo cumplir con la normativa de nomenclatura según se indique en el procedimiento de inventariado de bienes.

9.5 Formato de la documentación

Toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, según se acuerde con la Dirección del Encargo en los formatos ODF (ISO 26300) u Office Open XML (ISO 29500), y PDF/A (ISO 19005). La



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	44/83	

documentación podrá ser complementada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso de la dirección técnica del encargo.

9.6 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del encargo, la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía podrá exigir a SANDETEL, 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 encargo, la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía podrá exigir a SANDETEL la transferencia de conocimiento relacionada con cualquier aspecto de los trabajos incluidos en el presente encargo, dirigida al personal que la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía 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 SANDETEL. 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 Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía. En cualquier caso, será la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía quien tenga la decisión sobre cualquier aspecto del Plan de Transferencia que considere.

9.7 Auditoría

La Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía se reserva el derecho de auditar y monitorizar las actividades realizadas por SANDETEL durante la prestación del servicio objeto del presente encargo, con el objeto de prevenir y detectar incidentes de seguridad, y verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas, así como de las obligaciones derivadas de los artículos 15 (gestión de personal) y 16 (profesionalidad) del Real Decreto 311/2022 (ENS).

Este proceso de auditoría y monitorización podrá consistir en visitas presenciales a las instalaciones desde donde SANDETEL y sus proveedores realiza la prestación del servicio, y podrán ser realizadas bien por parte del personal técnico de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía o bien por parte del personal técnico de una empresa especializada que la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía haya contratado para la realización de esta tarea.

Durante la visita presencial, el personal técnico de SANDETEL o sus proveedores debe facilitar dichas tareas de auditoría y monitorización, mostrando la información solicitada y entregando la documentación y evidencias requeridas.

La Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía podrá revisar aspectos cualitativos, tales como la calidad en el registro de los tickets o de la documentación generada por SANDETEL.

SANDETEL debe remitir a requerimiento del Director del Encargo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, información sobre los controles de seguridad establecidos, incluyendo indicadores clave de rendimiento de los mismos, así como información relativa a los incidentes de seguridad ocurridos en el periodo requerido.

Los incidentes graves de seguridad deben ser notificados por SANDETEL a la mayor brevedad a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.

El objetivo de esta auditoría es la verificación del cumplimiento de los servicios descritos en el encargo y proporcionados por SANDETEL, incluido el cumplimiento de los ANS, exactitud de las facturas emitidas,



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYYPX4	PÁGINA	45/83	

metodologías utilizadas en la ejecución de los trabajos, exactitud de los indicadores obtenidos de funcionamiento, etc.

Caso de detectarse anomalías o inexactitudes en algún aspecto de la prestación del servicio o de la información generada en el encargo, SANDETEL deberá subsanar estas anomalías sin repercusión de coste en un periodo de tiempo inferior a 3 meses.

9.8 Soporte para permitir la obtención de certificaciones a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía

La Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía podrá requerir a SANDETEL los trabajos necesarios que faciliten la obtención de determinadas certificaciones técnicas por parte de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, como pueden ser las certificaciones en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), certificación ISO 27.000, ISO 22.301, ISO 20.000, etc. Estos trabajos por parte de SANDETEL o sus proveedores, podrán consistir en la realización y revisión de documentación, tareas de reconfiguración, recomendaciones, consejos y apoyos durante la realización de las auditorías técnicas y de cumplimiento, así como cualquier otro trabajo relacionado para la obtención de la certificación.

A modo de ejemplo, entre las posibles tareas que el Director del Encargo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía podrá solicitar a SANDETEL se encuentran:

- Revisión de la documentación del proyecto existente, para determinar la documentación que sea de interés para obtener la certificación.
- Análisis de la documentación requerida para la obtención de la certificación.
- Revisión de la documentación disponible e identificación de la que sea necesario actualizar, ampliar o crear para la obtención de la certificación. Actualización, ampliación o creación de la documentación necesaria para la obtención de la certificación.
- Entrega de la documentación en el formato necesario para la certificación.
- Asistencia a reuniones relacionadas con la certificación, en las que podrá estar presente el auditor externo, para proporcionar información, resolver posibles dudas, etc.
- Colaboración en la resolución de posibles no conformidades identificadas como resultado de la auditoría o de una consultoría previa a la auditoría, incluyendo la actualización de la documentación, cambios en los procedimientos operativos o cualquier otra tarea requerida a solicitud de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.

9.9 Auditorías de validación de la realización de los trabajos y ejecución de pruebas

Como mecanismo para la aceptación final de los trabajos por parte del Director del Encargo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, se podrá solicitar a SANDETEL la realización de las tareas de auditoría y pruebas necesarias en función de las necesidades detectadas. A modo de ejemplo, SANDETEL podrá realizar pruebas de calidad (funcionamiento, configuración, tuning), pruebas de rendimiento, pruebas de regresión, prueba de experiencia final del usuario, pruebas de seguridad, pruebas de penetración, etc., diseñadas y realizadas de forma específica para la solución.

La Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía podrá asegurar la puesta en marcha de la infraestructura con la realización de análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración de manera previa a la puesta en explotación.

SANDETEL debe subsanar todos los problemas detectados en estas pruebas.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	46/83	

9.10 Supervisión de los sistemas, trazabilidad y auditoría

SANDETEL deberá proporcionar al Director del Encargo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, acceso a la información necesaria sobre el funcionamiento del sistema que permita ejercer sus funciones de coordinación, supervisión y control. Igualmente, debe proporcionar la información necesaria para asegurar que el sistema funciona conforme a sus especificaciones.

Los sistemas e infraestructuras objeto de este encargo, administrados por SANDETEL, deben configurarse para guardar un registro de auditoría de todas las acciones que se realicen sobre el mismo y disponer de toda la información de trazabilidad y auditoría necesaria para la toma de decisiones respecto a las comunicaciones que reciban.

Estos sistemas deben proporcionar confianza y transparencia sobre la confidencialidad y tramitación correcta de los procesos de los que se compone y, en caso de discrepancias respecto a su resultado, facilitar la puesta a disposición de la información necesaria para la resolución eficaz de los procedimientos de reclamación.

Estos sistemas deben configurarse para guardar un registro de todas las acciones realizadas sobre el mismo y la información de trazabilidad, que sea necesaria para una correcta auditoría de los procesos que se implementan en el mismo, que permita resolver cualquier reclamación que se produzca, incluyendo el registro de actividad de la aplicación que determine el Director del Encargo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.

Caso de necesidad de integración con el CSIRT autonómico AndalucíaCERT en tareas de prevención, detección y respuesta a incidentes en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, se atenderán las peticiones y consultas que lleguen desde el mismo sobre trazabilidad, registro y envío de eventos y alertas a los sistemas de monitorización de AndalucíaCERT.

9.11 Software Comercial. Licencias

Si la ejecución de los trabajos descritos en el presente encargo se lleva a cabo por empresas proveedoras de servicio contratadas por SANDETEL, y para la ejecución de dichos trabajos se requiriese un determinado software o herramienta que no se ha descrito o no posea la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, SANDETEL deberá asegurar que dicho software o herramienta sea proporcionado por la empresa suministradora del servicio durante toda la vida de ejecución del encargo. Asimismo se deberá justificar la necesidad de dicho software, las ventajas que aporta al proyecto e incluir un análisis completo y detallado de los costes, incluyendo modelo de licenciamiento, costes de licenciamiento y costes de mantenimiento de las licencias (teniendo en cuenta el número de usuarios previstos) e incluso posibles costes de soporte que pudieran ser necesarios aún en el caso de tratarse de software libre.

9.12 Medios materiales

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

Respecto a los medios técnicos necesarios para la conexión remota con la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, SANDETEL deber cumplir con los requisitos indicados para los '11.4.-'. SANDETEL deberá mantener una configuración segura de los puestos fijos o portátiles del personal, siguiendo las indicaciones que se trasladen desde la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía. Se podrán realizar auditorías para verificar la correcta implementación de estas configuraciones de seguridad.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	47/83	

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

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

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

9.13 Información de base

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

9.14 Marco de los trabajos

Con carácter general, los servicios objeto del presente Encargo deben desarrollarse en el marco de las políticas, normas, estándares, metodologías, herramientas, etc, definidas e indicadas por la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, en cuanto a metodología de gestión de proyectos, arquitectura tecnológica, seguridad, etc. Este marco de trabajo paulatinamente se irá alineando con las iniciativas y marco de trabajo de la Agencia Digital de Andalucía. SANDETEL debe atender las directrices que sean de aplicación en este sentido y que pueden estar definidas y vigentes en cada momento de la ejecución del Encargo, asesorando y proponiendo los cambios y mejoras que se puedan abordar para la confluencia hacia el marco de trabajo de la ADA.

9.15 Metodología y orientación a procesos

Para alcanzar los objetivos del presente Encargo, es necesario disponer de una metodología a aplicar durante toda la ejecución del proyecto. Esta metodología tiene como objetivo la mejora continua de la calidad de los servicios prestados.

El Director del Encargo aprobará al comienzo del mismo las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del Encargo.

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos, tanto en relación a la metodología como a la normativa técnica asociada.

Los sistemas y proyectos que se desarrollen en el ámbito del presente Encargo deberán estar alineados y cumplir con las directrices que éstos determinen.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	48/83



SANDETEL deberá adaptarse a los procesos de gestión existentes en la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, interactuando con los mismos conforme se defina en cada momento por la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía. Dado el proceso de Mejora Continua, esta estructura de procesos puede evolucionar en el tiempo, por lo que SANDETEL tendrá que adaptarse a los procedimientos vigentes en cada momento y asesorará en la mejora de los procesos conforme a las iniciativas existentes en cada momento en la Agencia Digital de Andalucía con el objetivo final de conseguir la homogeneización de procedimientos existentes en ACREA de forma alineada con los que puedan existir en la ADA para el resto de la Junta de Andalucía.

9.16 Aceptación de los trabajos

El Director del Encargo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía procederá a la recepción de la documentación y de los trabajos resultantes, y a la aceptación de los mismos. Todos los trabajos y documentos realizados deben contar con el visto bueno de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía para poder dar por recibido y aceptado el objeto del Encargo.

SANDETEL debe asegurar que el servicio se presta de acuerdo con las especificaciones incluidas en el presente Encargo, y siempre de acuerdo con las indicaciones del Director del Encargo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.

En caso de existir disconformidades, bien con alguna entrega, bien con la prestación de algún servicio, el Director del Encargo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía emitirá los informes pertinentes, y lo comunicará a SANDETEL para la realización de las correcciones para su entrega conforme al plazo de tiempo establecido.

Para efectuar la aceptación final de los trabajos del proyecto, la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía podrá realizar las pruebas que estime oportunas de verificación y validación del objeto del presente Encargo, pudiéndose requerir a SANDETEL la planificación, configuración, ejecución y soporte de cualquiera de las tareas necesarias para la ejecución correcta de las pruebas que permita la aceptación final de los trabajos.

9.17 Condiciones de modalidad remota de las sesiones de formación y reuniones de coordinación

La capacitación y transferencia de conocimientos a impartir por SANDETEL, así como cualquier reunión de coordinación o reunión técnica a celebrar durante la ejecución del Encargo, se podrá impartir de forma remota a través de sistemas de videoconferencia, o bien, a decisión del Director del Encargo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, se autorizará la impartición de la formación o de las reuniones de forma presencial en las instalaciones de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.

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

- SANDETEL debe proporcionar los medios materiales, software, etc. necesarios para la impartición de la formación o para la celebración de las reuniones.
- Las sesiones podrán ser grabadas a petición de la Dirección del Encargo. En el caso de sesiones grabadas, SANDETEL debe entregar las grabaciones de las sesiones de formación o de las reuniones a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, considerándose como uno de los entregables del proyecto.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	49/83



- La formación se debe impartir en la fecha y hora planificada por parte del Director del Encargo de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, y el profesor debe poder responder las preguntas que realicen los alumnos, al igual que ocurriría en una formación 'in-situ'.
- En sesiones de formación a grabar, SANDETEL debe realizar la grabación incluyendo 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.
- SANDETEL debe entregar las grabaciones de las sesiones a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica 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 de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía facilitará a SANDETEL el acceso a un repositorio de ficheros, y SANDETEL 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.
- SANDETEL debe entregar el fichero de la grabación a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía el mismo día en el que se celebra la formación o la reunión.
- SANDETEL 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 Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía 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 de la Competencia y de la Regulación Económica 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 el presente Encargo.

10. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS

En la ejecución de las actividades descritas en el presente encargo son aplicables los acuerdos de nivel de servicio definidos en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" del Tarifario de SANDETEL, el cual se reproduce en los siguientes apartados.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	50/83	

Siempre que sea posible SANDETEL deberá utilizar herramientas de soporte al Acuerdo de Nivel de Servicio para el registro, cálculo y explotación de información de indicadores y ANS de forma automatizada y on-line.

Se buscará que la herramienta cumpla, en lo posible, las siguientes características: implicar la menor cantidad posible de cálculo o alimentación de datos de forma manual, realizar el cálculo de indicadores “en caliente” (accediendo a los datos disponibles en el momento de realizar la consulta) y ampliable o configurable de forma que no sólo incluya los indicadores de nivel de servicio establecidos en el encargo, sino que permita definir de forma sencilla y con un esfuerzo bajo nuevos indicadores que se consideren oportunos para la realización de un cuadro de mandos del servicio. Por último esta herramienta deberá ser totalmente accesible por las personas designadas de la DGED.

Cualquier mejora y cambio sobre los compromisos de los niveles de servicio que sean actualizados mediante modificación del tarifario de SANDETEL se aplicarán en el presente encargo a partir de la fecha de publicación de la nueva orden de tarifas. Si para el cumplimiento de los nuevos niveles de servicio se requiere de un período de adaptación será acordado entre SANDETEL y la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.

10.1 Objeto del Compromiso de Nivel de Servicio

En este apartado se definen los parámetros de calidad y las condiciones para evaluar la calidad de los servicios incluidos en el Tarifario de Servicios TIC, excluyendo los servicios catalogados como de Consultoría y asistencia técnica.

Se describen en este documento los conceptos, definiciones y cálculos de las métricas, condiciones de medida y objetivos de calidad considerados para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de disponibilidad, tiempos de respuesta y de resolución de incidencias y tiempos para la provisión y administración de los servicios.

SANDETEL se compromete con la Junta de Andalucía a cumplir con unos niveles de calidad de servicio para la resolución de incidencias, provisión y administración de los servicios.

En cualquier caso, el poder adjudicador que hace el encargo podrá proponer Indicadores y Objetivos de Niveles de Servicio distintos a los marcados en este documento de acuerdo a sus criterios. Estos indicadores deben cumplir la máxima de ser medibles cuantitativamente y un cumplimiento de forma objetiva por SANDETEL.

10.2 Compromiso de Disponibilidad de Servicio

Se medirá a través de mecanismos automatizados de comprobación de la operatividad del servicio y como indicadores de calidad medirá dos aspectos, por un lado medirá los tiempos de respuesta del servicio, y por otro el tiempo que el servicio se presta con normal funcionamiento y está disponible para su uso habitual.

No se considerarán períodos de indisponibilidad, no computando por tanto para el cálculo de la disponibilidad garantizada, los siguientes casos:

- Caídas en los servicios que no provoquen pérdida de servicio gracias a los dispositivos de redundancia y backup.
- Las caídas del servicio derivadas de la pérdida de otro servicio o infraestructura provisto por un tercero (operadores adjudicatarios de RCJA) y no imputables a SANDETEL.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	51/83	

- Paradas del servicio programadas por necesidades técnicas para administración y mantenimiento y convenientemente notificadas.
- Tiempos de indisponibilidad o interrupciones del servicio debidos a la imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.
- Pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, ataques a los servicios, desastres naturales, órdenes judiciales, actos de desobediencia civil, actos de guerra, terrorismo y actos contra las partes).
- Los tiempos de parada de reloj aceptadas por la Dirección del encargo y en particular, según los casos de aplicabilidad, los períodos no hábiles para resolución o fuera del horario de resolución.

10.2.1 Definición y cálculo de la métrica

El tiempo de Respuesta se obtiene de medir el tiempo que tarda en responder el acceso a cada uno de los componentes del servicio, comprobados desde la herramienta de monitorización de SANDETEL en intervalos de 5 minutos.

El valor umbral para estos tiempos de respuesta se ha establecido con carácter general en 5 segundos.

Se considerará SATURACIÓN, cuando los tiempos de respuesta fijados sean superados en un periodo consecutivo de 15 minutos, computándose este tiempo como indisponibilidad en el servicio.

La Disponibilidad del servicio se calculará en función de la disponibilidad de sus componentes. Siendo la fórmula de cálculo para obtener la disponibilidad del servicio la siguiente:

$$\text{DispServicio} = ((T_{\text{total}} - T_{\text{noDISP}}) / T_{\text{total}}) \times 100$$

Siendo:

- Ttotal: Tiempo total del periodo considerado en horas.
- TNoDISP: Tiempo de indisponibilidad del servicio dentro del periodo. En el caso de que dos o más componentes estén indisponibles durante un mismo período de tiempo, ese período de tiempo sólo se contabilizará una vez como tiempo de indisponibilidad.

El tiempo de indisponibilidad de cada componente se medirá como la suma de los tiempos durante los que se produce una caída o saturación del servicio.

$$T_{\text{NoDispSub s}} = T_{\text{Caída del Componente}} + T_{\text{Saturación del Componente}}$$

Siendo:

- T Caída del componente : Tiempo en el que el componente está caído y no responde. Se obtiene de la medición de la disponibilidad de cada componente en intervalos de 5 minutos.
- T Saturación del componente: Tiempo en el que el componente está saturado. Se considera que el componente está saturado cuando el tiempo de respuesta de éste supere su valor umbral durante al menos tres medidas consecutivas.

Para el cálculo de los tiempos de indisponibilidad se utilizarán los informes obtenidos de la plataforma encargada de la monitorización de los servicios.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	52/83	

10.2.2 Indicador de Nivel de Servicio

Con carácter general SANDETEL se compromete a ofrecer un servicio con el siguiente compromiso de disponibilidad medible a través de este Indicador:

Indicador de Nivel Servicio	% Compromiso
Disponibilidad	99,5 %

Sólo para los servicios prestados de alojamiento de Infraestructura o Housing, SANDETEL establece un mayor compromiso de disponibilidad:

Indicador de Nivel Servicio	% Compromiso
Disponibilidad Housing	99,9 %

10.3 Compromiso de resolución de incidencias

El Compromiso de Nivel de Servicio para la resolución de incidencias se basa en la prioridad de éstas, que se determinará en función de la importancia del servicio (criticidad) y el impacto de cada incidencia (severidad).

La criticidad de cada servicio será definida por la naturaleza del servicio en sí y por la importancia del mismo en la línea de negocio de su propietario. Será definida en el momento de puesta en marcha del servicio.

10.3.1 Definición y cálculo de la métrica

- **Tiempo de Respuesta:**

Se define el tiempo de Respuesta (o Tiempo de Atención al Usuario) como el tiempo transcurrido entre la notificación de incidencia por la Agencia/Organismo al CAU de SANDETEL y la atención telefónica o a través de correo electrónico por éste para el registro de la misma. El registro de la incidencia llevará consigo una notificación al solicitante vía correo electrónico en la que se indicará el número de registro para su seguimiento y el texto que se ha incluido en el registro de la incidencia.

- **Tiempo de Resolución:**

Se define el tiempo de resolución de incidencias como el tiempo transcurrido entre la notificación de incidencia al CAU de SANDETEL y el envío igualmente a la Agencia/Organismo por parte del CAU de una notificación de cierre de incidencia comunicando la resolución de la misma. Para el cálculo se considera la notificación de cierre definitivo.

El Tiempo de Resolución de incidencia se calcula una a una a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Tiempo de Resolución} = \text{Hora de envío de la notificación de cierre de incidencia} - \text{Hora de notificación incidencia} - \text{Tiempos de parada}$$



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	53/83	

La incidencia se considera parada cuando existe algún condicionante por parte de la Junta de Andalucía que impida la resolución de la misma. Las incidencias, en cualquier caso, estarán paradas fuera del Horario de Cobertura del Servicio.

* Horarios tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> • 24x7 Horas naturales todos los días de la semana • 8x5 Horas laborables todos los días de la semana • NOTA: Horario 8x5, corresponde al horario laboral de SANDETEL (excluido festivos y fines de semana) • NBD= siguiente día laborable
------------------------	---

El horario de cobertura del servicio se define en el proceso de alta del mismo. Un servicio Crítico para el negocio no puede ofrecerse en horario de mantenimiento 8x5.

Para los distintos servicios TIC, SANDETEL se compromete a los siguientes niveles de calidad para la Resolución de Incidencias, en función de las jornadas y horarios aplicables según prioridad de la incidencia:

Categorización de incidencias	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Prioridad Alta	2h	4 horas
Prioridad Media	2h	12 horas
Prioridad Baja	2h	24 horas

10.3.2 Indicador de Nivel de Servicio

A través del siguiente indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de incidencias medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%:

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Incidencias de prioridad alta	90%
Cierre de Incidencias de prioridad media	90%
Cierre de Incidencias de prioridad baja	90%



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	54/83	

10.4 Compromiso de resolución para Peticiones

Se describen en este apartado los conceptos y definiciones, métricas y cálculos, condiciones de medida y objetivos de calidad para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de peticiones en las condiciones que se detallan en el presente documento.

SANDETEL se compromete a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de tiempos de resolución de peticiones (altas, bajas y modificaciones facturables) así como en las condiciones que se detallan en el presente documento.

10.4.1 Definición y cálculo de las métricas

Se entiende por petición de servicio aquélla en la que se hace una solicitud de alta o baja de un servicio o bien de modificación de las características contractuales asociadas al mismo y, por tanto, con reflejo en la facturación realizada SANDETEL.

Todas las peticiones de nuevos servicios serán cursadas por el Coordinador del Servicio de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía al CAU, siendo gestionadas cuando corresponden a la primera contratación a través del Gestor de Clientes de SANDETEL. Él es la persona encargada de trasladar a la organización de la empresa las solicitudes y desencadenar los procesos que sean necesarios para proveer los nuevos servicios solicitados. Cualquier petición que no corresponda con nueva contratación, sino referida a modificación, ampliación, alta, baja de servicios concretos serán tramitados y cursados a través del CAU.

El Compromiso de Nivel de Servicio para la gestión de Peticiones se basa en los distintos tipos de éstas en función de la naturaleza de los trabajos que engloben, distinguiéndose los siguientes tipos en función de su ciclo de vida:

TIPO
Cortas
Medias
Largas

10.4.2 Peticiones cortas (ciclo de vida corto)

Se corresponden con peticiones y solicitudes de tareas sobre los servicios, así como la provisión de los mismos, que se podrán ejecutar normalmente de forma ágil a medida que se reciben, o bien ser planificadas para su ejecución en un momento determinado. Bajo este tipo de peticiones se tratarán tareas identificadas, tipificadas y documentadas previamente, que en algunos casos podrán requerir de alguna preparación técnica para su ejecución.

A continuación se indican algunos ejemplos:

- Peticiones que impliquen altas, bajas o modificaciones de reglas en los firewalls o visibilidad de aplicaciones o componentes.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	55/83	

- Despliegues de versiones o modificaciones de ficheros solicitados para cambios catalogados como menores.
- Gestión de usuarios de aplicaciones.

10.4.3 Peticiones Medias (ciclo de vida medio)

Se corresponde con peticiones y solicitudes de tareas sobre los servicios, así como la provisión de los mismos, que tienen un ciclo de vida mayor que las peticiones de ciclo de vida corto o requieren de una preparación técnica previa para su ejecución aunque sean conocidas y tipificadas con anterioridad.

Algunos ejemplos de este tipo de peticiones son:

- Las solicitudes de monitorización de servicios y elementos de infraestructuras o procesos.
- Las que impliquen actualización de configuración de backups.
- Las solicitudes de modificación de la configuración de almacenamiento y de los servicios horizontales de tecnologías de la información (DHCP, DNS, LDAP, electrónica de red...).
- Pruebas de conectividad y visibilidad en RCJA con otros organismos.
- Las solicitudes de estadísticas de tráfico.
- Actualizaciones de software de ciclo de vida medio, como por ejemplo cambios de versión de software de las aplicaciones que se consideran cambios conocidos y no requieren una planificación o proyecto previo.

10.4.4 Peticiones largas (ciclo de vida largo)

Se trata de peticiones de ciclo de vida más largo, que no habían sido identificadas y tipificadas previamente, o que habiéndolo sido, se ha acordado para ellas un esfuerzo superior. En caso de ser necesario, para la ejecución de estas peticiones se realizará una propuesta de planificación de dicha ejecución.

Algunos ejemplos de este tipo de peticiones son los siguientes:

- Las que impliquen cambio de configuración en el switch de core.
- Las que contemple la ampliación de un dispositivo de almacenamiento.
- Las que impliquen el plataformado de nuevos servidores físicos.
- Aquellas que necesiten de migraciones de bases de datos.
- Despliegue de versiones o modificaciones de ficheros solicitados, para el cambio de versión de aplicaciones, que por su tipología o complejidad requieran de un mayor esfuerzo que para los contemplados como peticiones cortas o muy cortas.
- Puesta en marcha de nuevos servicios en producción.
- Petición de restauración de datos del sistema de backup.

Se define el Tiempo de Resolución como el tiempo que transcurre desde que se registra la petición hasta que sea ejecutada. Atendiendo a los distintos tipos de peticiones definidas, SANDETEL comprometerá los siguientes tiempos de resolución:



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	56/83	

Tipo de petición	Tiempo Comprometido
Peticiones Cortas	16 horas
Peticiones Medias	24 horas
Peticiones Largas	36 hora

Notas adicionales:

- Todos los días corresponden a días hábiles.
- Aquellos servicios que por especificidad, causas técnicas o problemas de suministro no previsibles no puedan ser aprovisionados en los tiempos de esta tabla, podrán ser exceptuados, previa especificación o posterior comunicación de una anomalía en la petición.
- El plazo de resolución o ejecución de la prestación de “servicios a medida” será especificado caso a caso y con el correspondiente presupuesto.
- Todas las peticiones serán atendidas y ejecutadas en el horario laboral de SANDETEL. Los tiempos de resolución se calcularán en función del horario de atención del servicio (24x7 ó 8x5).

10.4.5 Indicador de Nivel de Servicio

A través de este indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de peticiones medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%:

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Peticiones Cortas	90%
Cierre de Peticiones Medias	90%
Cierre de Peticiones Largas	90%

10.5 Objetivos de Nivel de Servicio para Consultas

Se describen en este apartado los conceptos y definiciones, métricas y cálculos, condiciones de medida y objetivos de calidad para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de consultas sobre los servicios en las condiciones que se detallan en el presente documento.

SANDETEL se compromete a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de tiempos de resolución de consultas así como en las condiciones que se detallan en el presente documento.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYPX4	PÁGINA	57/83	

10.5.1 Definición y cálculo de la métrica

Se entiende por consulta una solicitud de información por parte de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía sobre el funcionamiento de un servicio concreto.

Todas las consultas serán cursadas por el Coordinador del Servicio de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía al CAU, siendo gestionadas a través del C.A.U.

- **Tiempo de Respuesta:**

Se define el tiempo de respuesta ante consultas como el tiempo transcurrido entre la Notificación de la Consulta al CAU de SANDETEL y el envío al Coordinador de los Servicios de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía de un correo electrónico con el análisis de la consulta y acciones propuestas con plazos aproximados de aplicación de las mismas (tiempo estimado).

- **Tiempo Máximo de Respuesta:**

Se define el tiempo máximo de respuesta como el máximo valor que puede alcanzar el tiempo de respuesta de una consulta sin quebrantar los objetivos acordados en el ONS.

El Tiempo de Respuesta de consulta se calcula solicitud a solicitud a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Tiempo de Respuesta} = \text{Hora de envío del email de análisis de consulta} - \text{Hora de envío de la petición de consulta}$$

Al usar el correo electrónico a través de Internet como herramienta de notificación en ambos sentidos tanto las notificaciones de consulta, como las resoluciones de éstas, deberán enviarse con acuse de recibo siempre, para poder controlar el cómputo horario de los tiempos expuestos anteriormente.

- **Atención a Consultas**

- El horario de atención de consultas de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía se corresponderá con el horario laboral de SANDETEL.

- **Respuesta ante Consultas**

- Para la emisión de respuesta a consultas corresponderá el horario y jornada laboral normal de SANDETEL.

No computarán para el cálculo del tiempo de resolución los tiempos de retardo debidos a la imposibilidad de resolución de las peticiones por motivos imputables a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía (por ejemplo falta o ausencia de información necesaria o inaplicación de las instrucciones que correspondan a su parte).

Para los distintos servicios TIC, SANDETEL se compromete a los siguientes niveles de calidad para la atención de consultas:

SOLICITUD	PARÁMETRO	VALOR MÁXIMO
Consulta	Tiempo de respuesta consulta	5 días hábiles



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	58/83	

10.5.2 Indicador de Nivel de Servicio

A través de este indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de Consultas medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%:

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Consultas	90%

10.6 Objetivo de Nivel de Servicio para Reclamaciones

Se describen en este apartado los conceptos y definiciones, métricas y cálculos, condiciones de medida y objetivos de calidad para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de reclamaciones sobre los servicios en las condiciones que se detallan en el presente documento.

SANDETEL se compromete a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de tiempos de respuesta ante reclamaciones así como en las condiciones que se detallan en el presente documento.

10.6.1 Definición y cálculo de la métrica

Se entiende por **reclamación** cualquier queja por parte de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía sobre el funcionamiento de un servicio concreto.

Todas las reclamaciones serán cursadas por el Coordinador del Servicio de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía al CAU, siendo gestionadas a través del Gestor de Clientes de Servicios de SANDETEL.

- **Tiempo de Respuesta:**

Se define el tiempo de respuesta ante reclamaciones como el tiempo transcurrido entre la Notificación de la Reclamación al CAU de SANDETEL y el envío al Coordinador de los Servicios de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía de un correo electrónico con el análisis de la reclamación y acciones propuestas con plazos aproximados de aplicación de las mismas (tiempo estimado).

- **Tiempo Máximo de Respuesta:**

Se define el tiempo máximo de respuesta como el máximo valor que puede alcanzar el tiempo de respuesta de una reclamación sin quebrantar los objetivos acordados en el ONS.

El Tiempo de Respuesta de reclamación se calcula solicitud a solicitud a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Tiempo de Respuesta} = \text{Hora de envío de email de análisis de reclamación} - \text{Hora de envío de la petición de reclamación}$$

Al usar el correo electrónico a través de Internet como herramienta de notificación en ambos sentidos las notificaciones de reclamación como las respuestas de éstas, deberán enviarse con acuse de recibo siempre, para poder controlar el cómputo horario de los tiempos expuestos anteriormente.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	59/83	

- **Atención a Reclamaciones**

- El horario de atención de reclamaciones de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía se corresponderá con el horario laboral de SANDETEL.

- **Respuesta ante Reclamaciones**

- Para la emisión de respuesta a reclamaciones corresponderá el horario y jornada laboral normal de SANDETEL.

No computarán para el cálculo del tiempo los tiempos de retardo debidos a la imposibilidad de resolución de las peticiones por motivos imputables a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía (por ejemplo falta o ausencia de información necesaria o inaplicación de las instrucciones que correspondan a su parte).

Para los distintos servicios TIC, SANDETEL se compromete a los siguientes niveles de calidad para la atención de reclamaciones, en función de las jornadas y horarios aplicables en el apartado 17.5.3 y según notas adicionales:

SOLICITUD	PARÁMETRO	VALOR MÁXIMO
Reclamación	Tiempo de respuesta reclamación	5 días hábiles

10.6.2 Indicador de Nivel de Servicio

A través de este indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de Consultas medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%:

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Reclamaciones	90%

10.7 Acuerdos de Nivel de Servicio de Oficina Técnica de Proyecto

KPI	Tipo Indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad	Horario Computable
A1	Tiempo de Valoración	<=32 horas laborables	>=90%	mensual	12x5
A2	Ejecución de OT's en plazo	Nº total OT ejecutadas según planificación/Nº Total de OT ejecutadas	>=95%	mensual	12x5



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	60/83	

KPI	Tipo Indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad	Horario Computable
A3	Calidad de entrega proyecto	Nº total OT reabiertas/Nº Total de OT cerradas	<=5%	Trimestral	12x5
A4	Sugerencias de Mejoras	Entrega de informes de sugerencias del servicio	1	Bimensual	12x5
A5	Desviación Económica	Nº OT ejecutadas en coste según planificación / Nº total de OT ejecutadas	>=95%	Trimestral	12x5
A6	Informes Seguimiento Definidos	Tiempo de entrega o publicación accesible de informes de seguimiento definidos en el servicio	<= 10 días hábiles	Trimestral	12x5
A7	Tiempo de Inicio Efectivo de Ejecución de Proyecto	Tiempo máximo indicado para comenzar la ejecución del proyecto, siendo el máximo 30 días naturales.	>=95%	mensual	12x5
A8	Tiempo de alta de técnico	Tiempo máximo indicado para reponer o incluir un técnico, siendo el máximo 45 días naturales.	<=45 días	Trimestral	12x5
A9	Uso del catálogo de servicios	Número de OT's categorizadas dentro del catálogo de servicios vigentes	>=60%	Trimestral	12x5



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	61/83	

KPI	Tipo Indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad	Horario Computable
A10	Tiempo de shadowing	Número de días de coexistencia de técnico entrante y saliente para garantizar la continuidad del servicio	>=15 días	Trimestral	12x5

11. SEGURIDAD

11.1 Arquitectura, políticas y procedimientos de seguridad

La arquitectura integrada de todos los sistemas debe estar basada en un diseño seguro, que considere la mejora de la seguridad desde su concepción inicial, mediante la definición de las políticas y los controles de seguridad necesarios para cada escenario de uso y considerando las buenas prácticas y referencias de arquitecturas seguras, como son las del CCN (Centro Criptológico Nacional de España).

Básicamente, SANDETEL debe trabajar en la realización de:

- Procedimientos e instrucciones técnicas de bastionado de componentes de la solución.
- Recomendaciones de soluciones y tecnologías adicionales que puedan complementar la seguridad del servicio, sistema y/o infraestructura tecnológica.
- Guías de mejora de la seguridad de los procedimientos operativos de tecnologías de información.
- Revisiones de estado de seguridad y propuesta de mejora.
- Definición, creación de scripts y herramientas que sean capaces de detectar y comprobar si los controles de seguridad están aplicados.

SANDETEL 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 AndalucíaCERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz, que sean de aplicación en cada caso específico.

Las propuestas deben garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información según 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, SANDETEL debe asegurar el acceso, la confidencialidad, la integridad, la trazabilidad, la autenticidad, la disponibilidad y la conservación de los datos, la información y los servicios utilizados por medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr este objetivo, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando la categoría de seguridad del sistema conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	62/83	

Caso de que SANDETEL utilice algún componente relacionado con aspectos de la seguridad de la información, debe incluir referencia precisa, documentada y acreditativa sobre el cumplimiento de los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes respecto a lo indicado en la medida op.pl.5 sobre componentes certificados recogida en el apartado 4.1.5 del Anexo II del ENS, que requiere, para sistemas de categoría MEDIA o ALTA, que las funcionalidades de seguridad y su nivel de estos componentes hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información. El cumplimiento de la citada medida op.pl.5 será obligatorio para sistemas de información de categoría alta y será opcional, a decisión del Director del Encargo en función de cada caso particular, para sistemas de información de categoría media y básica.

11.2 Interlocución y roles

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

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

La interlocución con SANDETEL en aspectos de seguridad corresponderá al Director del Encargo, 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 encargo.

11.3 Punto de contacto (PoC) de seguridad

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022 (Esquema Nacional de Seguridad), SANDETEL deberá designar un POC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de Ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio. Dicho POC de seguridad será el propio Responsable de Ciberseguridad de SANDETEL, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al CSIRT Andalucía CERT a través del Responsable de Seguridad.

La comunicación de este PoC incluirá la referencia al contrato en el cual se realiza, su duración estimada, las actividades principales a realizar y los accesos remotos que se prevén.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	63/83	

11.4 Accesos remotos

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

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

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

Se comunicarán las condiciones generales para los diferentes accesos remotos permitidos para los casos:

- Accesos remotos por parte de los técnicos del proyecto
- Accesos remotos a aplicaciones y sistemas
 - Acceso externo dedicado punto a punto.
 - Acceso mediante VPN site to site.

11.5 Aplicación y cumplimiento de requerimientos de Seguridad

El personal de SANDETEL realizará los trabajos bajo las medidas de seguridad, normas y procedimientos que determine la ACREA, aplicando las políticas y procedimientos de seguridad que puedan existir en la Agencia, durante todo el periodo de tiempo de vigencia del encargo.

Para dar cumplimiento a la medida de responsabilidad activa 'Medidas de Seguridad', descrita en el RGPD, el encargado establecerá las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado en función de los riesgos detectados en un análisis de riesgo previo cuya realización podrá ser solicitada a SANDETEL.

Las medidas técnicas y organizativas deberán establecerse teniendo en cuenta:

- El coste de la técnica.
- Los costes de aplicación.
- La naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento.
- Los riesgos para los derechos y libertades.

Caso de que se detecte alguna vulnerabilidad de los sistemas objetos incluidos en el encargo, SANDETEL comunicará esta vulnerabilidad a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	64/83



SANDETEL, realizará todas las tareas necesarias para su resolución dentro de su ámbito de responsabilidad en la gestión de la infraestructura afectada.

11.6 Requerimiento de certificación de conformidad con el ENS

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, señala que “Cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA, o la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos en esta Instrucción Técnica de Seguridad para las entidades públicas”.

Cabe añadir que, según la ‘Disposición adicional primera. Medidas de seguridad en el ámbito del sector público’ de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, establece que la Agencia (como responsable o encargado del tratamiento) “deberá aplicar a los tratamientos de datos personales las medidas de seguridad que correspondan de las previstas en el Esquema Nacional de Seguridad, así como impulsar un grado de implementación de medidas equivalentes en las empresas o fundaciones vinculadas a los mismos sujetas al Derecho privado. En los casos en los que un tercero preste un servicio en régimen de concesión, encargo o contrato, las medidas de seguridad se corresponderán con las de la Administración pública de origen y se ajustarán al ENS.”

Debido a lo anterior, y teniendo en cuenta que SANDETEL puede contratar a su vez a empresas del sector privado proveedoras de servicio para cubrir trabajos incluidos en el presente encargo, SANDETEL deberá exigir el cumplimiento de estos requerimientos para dichas empresas.

En concreto, la Certificación de Conformidad con el ENS que SANDETEL debe requerir, en su caso, a la empresa proveedora del servicio en los casos en que se traten sistemas de categoría MEDIA o superior, deberá especificar el alcance concreto que cubra el objeto del servicio prestado a la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía y especificado en el presente encargo.

Caso de que la empresa proveedora del servicio no disponga de la Certificación de Conformidad, SANDETEL le podrá otorgar un plazo máximo de seis meses para la obtención de la misma. En este caso, al objeto de demostrar que la empresa prestadora de los servicios está en disposición de, en un año, obtener dicha certificación, SANDETEL deberá poder solicitar a la misma la declaración de compromiso para la obtención de certificado de conformidad con el ENS.

El Director del Encargo podrá acceder a la información relacionada para la obtención de la certificación de conformidad en el ENS disponibles. A modo de ejemplo, la información a la que podrá tener acceso es: informes del resultado de la auditoría de certificación, documentación generada como evidencias o soporte para la realización de la auditoría de certificación, alcance concreto de la certificación, información acerca del nivel de seguridad para cada una de las dimensiones a considerar en el ENS, documentación y evidencias generadas en auditorías internas como preparación para la certificación, etc. Esta información podrá ser necesario en determinados casos para que el Director del Encargo pueda realizar sus funciones atribuidas, como puede ser supervisar el programa de realización de los trabajos, revisar la calidad, adecuación y seguridad de los trabajos subcontratados, velar por el cumplimiento de los objetivos definidos para el encargo, etc. El Director del Encargo actuará en cumplimiento de su deber de reserva y confidencialidad en el acceso de esta información, según lo establecido en la LCSP.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	65/83	

11.7 Principales obligaciones de SANDETEL y los prestadores de servicios para la prestación de servicios sujetos al cumplimiento del ENS

Sin que constituya una lista exhaustiva ni excluyente sobre lo mencionado anteriormente, tomando como base lo indicado por el CCN en el “Abstract-Obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas”, se indican a continuación algunas de las principales obligaciones que SANDETEL y los prestadores de servicios deberán asumir expresamente para la prestación de servicios sujetos al cumplimiento del ENS:

1. Marco normativo.

- En base al artículo 15.3 del ENS, “profesionalidad”, se exigirá, de manera objetiva y no discriminatoria, que las organizaciones que presten servicios de seguridad cuenten con profesionales cualificados y con unos niveles idóneos de gestión y madurez en los servicios prestados.
- Según establece el control [op.ext], “Servicios externos”, cuando se utilicen recursos externos a la organización, sean servicios, equipos, instalaciones o personal, deberá tenerse en cuenta que la delegación se limita a las funciones, añadiendo que la entidad que delega las funciones dispondrá las medidas necesarias para poder ejercer su responsabilidad y mantener el control en todo momento.
- Las organizaciones, públicas o privadas, cuando provean servicios o soluciones a las entidades públicas sujetos al cumplimiento del ENS, deberán estar en condiciones de exhibir, respecto a estos, la correspondiente Declaración de Conformidad con el ENS, cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA, o la Certificación de Conformidad con el ENS, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, de acuerdo a lo establecido en la “Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad”, aprobada, el 13 de octubre de 2016, por Resolución de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, y siempre que la categoría del sistema de información de que se trate haya sido determinada por la entidad pública contratante.
- Para soluciones on-premise, independientemente de que originariamente hubieran sido desplegadas como soluciones en la nube o no, será de aplicación también lo indicado en la “Guía CCN-STIC 858 Implantación de sistemas SaaS en modo local (on-premise)” y el “Abstract- Requisitos de Seguridad Adicionales para Servicios en la Nube prestados desde instalaciones en modo local”, en particular, en lo relativo a los requisitos de seguridad adicionales (Guía de Instalación y Configuración Segura del Sistema destinada a administradores y la Guía de Uso Seguro del Sistema destinada a usuarios finales).

2. Descripción de servicios y modalidad.

- Los prestadores de servicios aportarán a la entidad del sector público contratante una descripción precisa de los servicios y su modalidad, indicando: el alcance de la prestación del servicio, si cubre funciones operativas del servicio o de control (aportando información clara sobre el objeto del servicio), expectativas y limitaciones del mismo.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	66/83	

3. Información sobre la arquitectura de seguridad.

- Será requisito obligatorio que el prestador de servicios, cuando sea relevante para el servicio prestado, especialmente a efectos de definición de requisitos de interconexión, aporte la información necesaria sobre el sistema que soporta los servicios, respecto a la arquitectura de seguridad, con el objeto de facilitar a la entidad pública contratante el cumplimiento de sus obligaciones, tales como la realización del Análisis de Riesgos o el subsiguiente Plan de Tratamiento de Riesgos.
- Asimismo, aportará los diagramas de red, esquemas de elementos físicos, esquemas de interconexión y esquemas lógicos de sistemas que muestren a la entidad cliente la infraestructura física y lógica de la que forma parte el servicio objeto de contratación. De esta forma, la entidad contratante podrá delimitar las dependencias entre sus activos esenciales y los activos subcontratados, y analizar las potenciales amenazas que se podrían materializar sobre los sistemas de información.
- Todo ello será exigible siempre que los antedichos requisitos no estén adecuadamente cubiertos por la Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS que pudiera poseer el proveedor, con relación a los sistemas de información utilizados para la prestación de los servicios contratados.

4. Ubicación de la información.

- Con el fin de que la entidad destinataria de los servicios conozca con precisión la ubicación de los sistemas de información concernidos en la prestación y su información, el prestador de servicios aportará la documentación que detalle si los tratamientos de información van a ejecutarse en sistemas e instalaciones propias o de la entidad pública contratante.
- Asimismo, en caso de que los tratamientos se realicen en sistemas del prestador del servicio, se indicarán las medidas de seguridad física asociadas. Este aspecto es importante ya que permite a la entidad contratante evaluar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, en lo relativo a transferencias internacionales de datos y de la legislación en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.
- Las exigencias anteriores podrán ser evidenciadas a través de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS de las que el proveedor fuera titular.

5. Medidas de seguridad implementadas.

- La entidad pública destinataria de los servicios podrá requerir del prestador, además de la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS, el detalle de la Declaración de Aplicabilidad y, en su caso, de las medidas compensatorias y complementarias de vigilancia utilizadas si así se determinan. De esta forma, la entidad



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	67/83	

destinataria de los servicios podrá dar conformidad a sus propios requisitos del ENS y conocer si existen medidas de seguridad adicionales o complementarias a las exigidas por la categoría de su/s sistema/s.

6. Cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos.

- En aquellos casos en los que los servicios prestados impliquen el tratamiento de datos personales, será necesario la implementación de funcionalidades que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente por parte de la entidad pública cliente. Por ejemplo, medidas destinadas a cumplir con los principios básicos del tratamiento y que permitan garantizar los derechos de los interesados (acceso, rectificación, supresión, bloqueo de datos, etc.).
- Además de lo anterior, cuando resulte procedente, el proveedor de servicios estará obligado a cumplir las obligaciones que establece la normativa de protección de datos para los Encargados de Tratamiento.

7. Incidentes de seguridad.

- La Resolución de, 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, prescribe que el ENS resulta también de aplicación a las entidades privadas cuando presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.
- La aplicabilidad del ENS a tales empresas privadas supone también la obligación de notificar a la entidad pública contratante a la que presten servicio los incidentes de seguridad, que puedan afectar la seguridad de los sistemas objeto del servicio. Para facilitar el intercambio de información, el proveedor del sector privado podrá notificar el incidente al CCN-CERT a través de la Plataforma LUCÍA del organismo al que presta servicio, o si resultase conveniente, que dicho prestador privado de servicios esté a su vez federado en LUCÍA, con lo que podrá beneficiarse del Servicio de Respuesta a Incidentes del CCN-CERT.

8. Portabilidad de la información.

- Será necesario implementar mecanismos que garanticen la portabilidad de la información con el objetivo de facilitar a la entidad cliente el proceso de gestión del cambio ante el cese o baja de los servicios suministrados por parte del prestador de servicio. Igualmente, el prestador de servicios deberá certificar que, al causar baja el servicio suministrado, los datos almacenados han sido eliminados de manera segura una vez finalizado el proceso de portabilidad.

9. Cadena de subcontratación y sus cambios.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	68/83	

- La entidad proveedora del servicio deberá disponer de una documentación que detalle claramente los elementos que forman parte de la cadena de subcontratación, así como las implicaciones derivadas de cualquier cambio o modificación que pueda sufrir algún eslabón de dicha cadena.
- El proveedor deberá asegurar que los sistemas de información de las empresas subcontratadas son conformes con el ENS en lo que respecta a los servicios que afecten a la entidad pública contratante, por lo que el contenido del presente documento resultará asimismo de aplicación a la cadena de suministro del proveedor.
- En este sentido, la entidad pública destinataria de los servicios podrá requerir del prestador, además de la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS, el detalle de la Declaración de Aplicabilidad y, en su caso, de las medidas compensatorias y complementarias de vigilancia utilizadas.

10. Capacidad y dimensionamiento del sistema.

- Se deberá disponer de un sistema de gestión de la capacidad con mejora continua, que proporcione, de forma periódica, información relacionada con el sistema que soporta los servicios, como por ejemplo capacidad, dimensionamiento y rendimiento del sistema.
- Análogamente, la entidad pública destinataria de los servicios podrá requerir del prestador, además de la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS, el detalle de la Declaración de Aplicabilidad y, en su caso, de las medidas compensatorias y complementarias de vigilancia utilizadas.

11. Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

- El proveedor del servicio (de conformidad con lo exigido por la medida [op.ext.2]), facilitará herramientas de monitorización o informes periódicos de modo que la entidad pública cliente pueda realizar un seguimiento y gestión del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) contratados. El prestador de servicio será proactivo en este ámbito, aportando estos datos con total transparencia y gestionando los incumplimientos diligentemente.

12. Continuidad.

- Con el fin de que la entidad pública contratante pueda garantizar la continuidad de los servicios prestados por el prestador, será necesario que este le facilite la información necesaria para establecer el plan de continuidad tal y como se exige en el ENS.

13. Análisis y explotación de registros.

- Para que los registros (logs) generados por los servicios contratados y que el proveedor deberá poner a disposición del cliente, de conformidad con la medida [op.exp.8], tanto en su utilización como en su gestión, puedan ser debidamente analizados y explotados, se recomienda establecer funcionalidades que permitan definir alertas y reglas, de forma

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	69/83	

que se facilite el análisis de la información registrada. Estas funcionalidades permitirán a la entidad pública contratante detectar situaciones de alerta ante una posible utilización indebida de los servicios, de forma que sea posible depurar y analizar incidencias o acciones realizadas.

14. Controles periódicos.

- Con el fin de facilitar la realización de los controles periódicos exigidos para el cumplimiento de las exigencias establecidas en el ENS, el proveedor de servicios debe proporcionar los mecanismos y funcionalidades que permitan a la entidad pública conocer y analizar los controles llevados a cabo por parte del proveedor de servicios. Algunos de esos controles serán, por ejemplo: auditorías de seguridad, informes de hacking ético, renovación de certificaciones de seguridad, etc.

11.8 Confidencialidad

SANDETEL se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know-how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios encomendados, debiendo SANDETEL mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del encargo.

12. CATÁLOGO DE PETICIONES SERVICIOS TI

El catálogo de peticiones será el publicado en el perfil del Contratante de Sandetel según RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA Y ENERGÍA POR LA QUE SE ACTUALIZAN LAS TARIFAS APLICABLES A LAS ACTUACIONES A REALIZAR POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A., EN EJECUCIÓN DE LOS ENCARGOS QUE RECIBA DE LOS PODERES ADJUDICADORES APROBADAS MEDIANTE ORDEN DE 28 DE ABRIL DE 2018, DE LA CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO.

<http://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/perfiles-contratante/detalle/EICE21.html>



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	70/83	

ANEXO I-A. MODELO DE ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

En _____, a __ de _____ de 20__

REUNIDOS

De una parte, _____ en nombre de SANDETEL con domicilio social en _____, provista de N.I.F _____, constituida por tiempo indefinido mediante escritura pública autorizada por el Notario de _____, D. _____, bajo el número __ de su protocolo, debidamente inscrita en el Registro Mercantil de _____ al Tomo __, folio __, hoja _____, inscripción __.

De otra parte, _____ en nombre de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía con domicilio social en _____, provista de N.I.F S4111001F.

EXPONEN

1. Que en la actualidad se ha formalizado un encargo de ejecución a medios propios personificados, según la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
2. Que, de acuerdo con lo anterior y además como resultado de la ejecución de los trabajos, es posible que SANDETEL obtenga información confidencial. Dicha información podrá ser escrita o bajo otras formas ya sean tangibles o intangibles (de ahora en adelante la "Información"), siendo voluntad de ambas partes el restringir el uso y divulgación de la Información.
3. Que durante el tiempo de ejecución del encargo, ambas partes deberán intercambiar información de carácter sensible y confidencial.
4. Que las partes desean regular el modo en que deberá ser tratada dicha información confidencial y por consiguiente.

ACUERDAN

Primero.- Que, a los efectos de este Acuerdo, tendrá la consideración de información confidencial toda información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, intercambiada como consecuencia de este Acuerdo, salvo que una de las partes identifique expresamente y por escrito que la información no tiene carácter de confidencial.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	71/83	

Segundo.- Que las partes se comprometen a adoptar las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de dicha información, medidas que no serán menores que las aplicadas por ellas a su propia información confidencial, asumiendo las siguientes obligaciones:

1. Usar la información confidencial solamente para el uso propio al que sea destinada.
2. Permitir el acceso a la información confidencial únicamente a aquellos de sus filiales, representantes y/o personas físicas o jurídicas de SANDETEL o, que necesiten la información para el desarrollo de tareas relacionadas con la negociación entre las partes para las que el uso de esta información sea estrictamente necesario.
3. A este respecto, la parte receptora de la información advertirá a dichas personas físicas o jurídicas de sus obligaciones respecto a la confidencialidad, y responderá por el cumplimiento que las mismas hagan de la mencionada información.
4. Comunicar a la otra parte toda filtración de información de la que tengan o lleguen a tener conocimiento, producida por la vulneración del Acuerdo de confidencialidad o por cualquier otra causa sea o no consecuencia de la propia acción u omisión (se incluye en este apartado la divulgación de la información por las personas que hayan accedido a la misma de acuerdo con lo previsto en el punto 2 de este apartado), bien entendido que esa comunicación no exime a la parte que haya incumplido el presente compromiso de confidencialidad, de responsabilidad. En el supuesto de que se incumpla la obligación de notificación incluida en este apartado dará lugar a cuantas responsabilidades se deriven de dicha omisión en particular.
5. Limitar el uso de la información confidencial intercambiada entre las partes al estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto de este Acuerdo, asumiendo la parte receptora de la información confidencial la responsabilidad por todo uso distinto al mismo realizado por ella o por las personas físicas o jurídicas a las que haya permitido el acceso a la información confidencial. El presente acuerdo no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito para el uso de patentes, licencias o derechos de autor propiedad de la parte que revele la información.
6. No desvelar ni revelar la información de la otra parte a terceras personas salvo autorización previa y escrita de la parte a la que pertenece la información.
7. Por el término filiales establecido en el presente Acuerdo se entenderán incluidas aquellas entidades directa o indirectamente controladas por cualquiera de las Partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Código de Comercio.
8. SANDETEL mantendrá toda la Información obtenida de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía en el ámbito del encargo por el que se firma este acuerdo de confidencialidad, cualquiera que sea la forma en que la misma haya sido obtenida, como información estrictamente confidencial, y no la divulgará ni cederá a terceros sin el previo consentimiento escrito de la Agencia. Cuando finalice el encargo SANDETEL devolverá en formato electrónico la documentación generada para el encargo en cuestión, así como cualquier otro tipo de información que SANDETEL pueda haber obtenido. SANDETEL tampoco mantendrá ni divulgará los medios para obtener información de los Almacenamientos y Sistemas de de Información de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	72/83	

Finalizado el Proyecto, SANDETEL **NO retendrá una copia para sus archivos ni del informe ni de cualquier información obtenida durante la ejecución del mismo.**

9. SANDETEL, se compromete al cumplimiento de todas las medidas establecidas en las normas de seguridad que desarrollan la política de seguridad TIC de la ACREA, que se pueden consultar en el apartado de la intranet correspondiente a las “Normas sobre el uso de los recursos informáticos en ACREA” (<http://intranet-acrea.adca.ceh.junta-andalucia.es/informatica/>).

Tercero.- Que, sin perjuicio de las obligaciones impuestas por la normativa nacional y/o asumidas por la parte receptora de la información confidencial, las obligaciones de confidencialidad recogidas en este Acuerdo no serán aplicables a la información respecto de la que la parte receptora pueda demostrar:

1. Que pueda probarse que era del dominio público en el momento de haberle sido revelada.
2. Que, después de haberle sido revelada, fuera publicada o pueda probarse que de otra forma ha pasado a ser de dominio público, sin quebrantamiento de la obligación de confidencialidad por la parte que recibiera dicha información.
3. Que en el momento de haberle sido revelada, la parte que la recibió ya estuviera en posesión de la misma por medios lícitos o tuviera derecho legalmente a acceder a la misma.
4. Que tuviera consentimiento escrito previo de la otra parte para desvelar la información.

Cuarto.- Las partes se comprometen a mantener vigente este acuerdo de confidencialidad desde la fecha de la firma del mismo, comprometiéndose a incluir en el articulado del Acuerdo referente a colaboración en servicios profesionales en entornos informáticos una cláusula de confidencialidad de igual contenido al recogido en este Acuerdo.

En el caso de que dicho Acuerdo no recogiese la cláusula de confidencialidad a que se refiere el párrafo anterior, el presente Acuerdo de confidencialidad se mantendrá vigente de manera indefinida.

Quinto.- La falta o retraso por cualquiera de las partes en el ejercicio de sus derechos contractuales (incluido pero no limitado el derecho a requerir el cumplimiento de cualquier termino u obligación del presente Acuerdo de Confidencialidad) no podrá ser considerado como una renuncia a esos derechos, salvo que la parte en cuestión renuncie por escrito a los mismos. El presente Acuerdo de Confidencialidad contiene la totalidad de los pactos entre las partes con relación a las cuestiones arriba mencionadas.

Ninguna de las partes podrá dar por terminado, modificar ni corregir el presente Acuerdo ni renunciar al mismo de forma verbal, sin un documento firmado por un representante de la otra parte.

No se han otorgado otras representaciones ni garantías, a excepción de las establecidas de forma expresa en el presente documento. Ninguna de las partes podrá ceder ni transferir a terceros el presente Acuerdo de Confidencialidad, sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte.

Sexto.- Las partes reconocen que el incumplimiento o amenaza de incumplimiento del presente Acuerdo de Confidencialidad puede suponer un daño irreparable para la Agencia de la Competencia y de la



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	73/83	

Regulación Económica de Andalucía y en consecuencia esta podrá adoptar, conjuntamente con otras a las que tenga derecho, medidas cautelares con el fin de impedir cualquier incumplimiento continuado o amenaza de incumplimiento del presente Acuerdo de Confidencialidad.

Séptimo.- Las partes, con renuncia expresa de su propio fuero o del que pudiera corresponderles en cuantas cuestiones o litigios se susciten con motivo de la interpretación, aplicación o cumplimiento del presente acuerdo, se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Sevilla capital.

En prueba de conformidad con los términos que anteceden, las partes otorgan el presente contrato por duplicado ejemplar y a un solo efecto en la fecha y lugar arriba indicado.

Por: **SANDETEL** Por: **Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía**

Representante legal

NOTA: SANDETEL deberá firmar en el momento de la notificación del encargo un ejemplar del presente acuerdo de confidencialidad.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	74/83	

ANEXO II: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA DE LA COMPETENCIA Y DE LA REGULACIÓN ECONÓMICA DE ANDALUCÍA

A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en los necesarios para la ejecución de tareas incluidas en el objeto del presente encargo y descritas en la documentación del mismo.

Los tratamientos de datos personales objeto de encargo son aquellos de los que la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía es responsable del tratamiento.

La Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía, actúa como responsable del tratamiento de datos personales. A efectos de la realización de los tratamientos de datos incluidos en esta categoría necesarios para el cumplimiento del objeto del presente encargo a medios propios SANDETEL, como entidad destinataria del encargo, actuará como encargada del tratamiento.

El personal adscrito por la entidad destinataria del encargo, para proporcionar las prestaciones establecidos en el presente pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado. El personal adscrito por SANDETEL, para proporcionar las prestaciones establecidos en la Resolución de encargo a la que corresponde el presente Anexo, puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance encargado.

En caso de que SANDETEL requiera la participación de terceras empresas en las actividades de tratamiento de datos realizadas en el marco de este encargo, deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Que el tratamiento de datos personales por parte de la tercera empresa se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este encargo y a las instrucciones de la Agencia Digital de Andalucía.
- Que SANDETEL y la tercera empresa formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente encargo, el cual será puesto a disposición de la Agencia Digital de Andalucía.

SANDETEL informará a los responsables del tratamiento de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

B) Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de interesados y las categorías de datos tratadas son las que figuran en el Registro de Actividades de Tratamiento como responsable del tratamiento de la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía y cuyo tratamiento sea necesario para el cumplimiento del objeto de este encargo a medios propios. En tanto el mismo no esté disponible, serán las que figuren en el Registro de Actividades de Tratamiento de la Agencia Digital de Andalucía que puede consultarse en <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos> y que inicialmente y sin perjuicio de sus modificaciones futuras, para el presente encargo a medios propios serán las siguientes:



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	75/83	

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Principales colectivos de interesados	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder
ACREA-Consultas	Personas físicas, incluidas las representantes de personas jurídicas, que dirijan consultas a la ACREA.	Nombre y apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, dirección, firma, en su caso, y teléfono/correo electrónico, sector de actividad. Otros datos: Aquéllos que puedan estar incluidos en la consulta.
ACREA-Estudios e informes	Personas físicas, incluidas las representantes de personas jurídicas, que participan en las iniciativas propuestas por la ACREA.	Nombre y apellidos, DNI/CIF/Documento identificativo, dirección, firma y teléfono, correo electrónico.
ACREA-Actividad de promoción ACREA	Participantes en las convocatorias de eventos y premios. Personas interesadas en las actividades e información de la ACREA. Personas que firman los convenios en los que participa la ACREA.	Nombre y apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, dirección/ correo electrónico, firma, teléfono, sector de actividad. Participantes en premios: fotografía, entidad a la que representan, en su caso. Participantes en premios que llevan remuneración económica: datos bancarios. Firmantes de convenios: entidad a la que representan.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	76/83	

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Principales colectivos de interesados	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder
ACREA-Gestión de recursos humanos	Personal laboral y funcionario destinado en la ACREA y de sus familiares.	<p>Nombre y apellidos, DNI/CIF/Documento identificativo, número de registro de personal, número de Seguridad Social/Mutualidad, dirección, firma y teléfono.</p> <p>Categorías especiales de datos: datos de salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y grado de discapacidad, sin inclusión de diagnósticos), afiliación sindical, a los exclusivos efectos del pagos de cuotas sindicales (en su caso), representante sindical (en su caso), justificantes de asistencia de propios y de terceros.</p> <p>Datos de características personales: Sexo, estado civil, nacionalidad, edad, fecha y lugar de nacimiento y datos familiares. Datos de circunstancias familiares: Fecha de alta y baja, licencias, permisos y autorizaciones.</p> <p>Datos académicos y profesionales: Titulaciones, formación y experiencia profesional.</p> <p>Datos de detalle de empleo y carrera administrativa. Incompatibilidades.</p> <p>Datos de control de presencia: fecha/hora entrada y salida, motivo de ausencia.</p> <p>Datos económico-financieros: Datos económicos de nómina, créditos, préstamos, avales, deducciones impositivas baja de haberes correspondiente al puesto de trabajo anterior (en su caso), retenciones judiciales (en su caso), otras retenciones (en su caso). Datos bancarios. Otros datos: datos relativos a la acción social, datos sobre sanciones en materia de función pública.</p>
ACREA-Gestión presupuestaria y económica	Personal, funcionario y laboral, de la ACREA, proveedores, beneficiarios de subvenciones, sancionados, licitadores.	<p>Nombre y apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, dirección, firma y teléfono.</p> <p>Datos de detalle de empleo: puesto de trabajo.</p> <p>Datos económico financieros y de seguros: Datos bancarios.</p>



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	77/83	

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Principales colectivos de interesados	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder
ACREA-Expedientes sancionadores	Personas físicas o representantes de personas jurídicas cuyos datos estén relacionados con los poderes de investigación de la ACREA (reclamantes, afectados, personas físicas o representantes de personas jurídicas).	<p>Nombre y apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, dirección, firma y teléfono.</p> <p>Datos de detalle de empleo: puesto de trabajo.</p> <p>Datos económico financieros y de seguros: Datos bancarios.</p> <p>Categorías especiales de datos: aquellos aportados o recogidos en la reclamación, en el curso de actuaciones de investigación, o del procedimiento sancionador.</p> <p>Otras categorías de datos de carácter personal: Datos de características personales, de circunstancias sociales, académicas y profesionales, de detalles de empleo, de información comercial, económico-financieros y de seguros, de transacciones a los que pueda referirse la reclamación.</p> <p>Personas físicas que representan a entidades contra las que se ha formulado reclamación y en las que sea necesario realizar actuaciones:</p> <p>Nombre y apellidos, DNI/NIF/Documento idetificativo, dirección, firma y teléfono.</p> <p>Puesto en la entidad a la que representa.</p>
ACREA-Acceso información pública	Solicitantes de información pública.	Nombre y apellidos, NIF/DNI, dirección, teléfono y firma. Correo electrónico.
ACREA-provisión de puestos de trabajo	Candidatos presentados a procedimientos de provisión de puestos de trabajo.	<p>Nombre y apellidos, DNI/CIF/Documento identificativo, número de registro de personal, dirección, firma y teléfono.</p> <p>Categorías especiales de datos: datos de salud (discapacidades).</p> <p>Datos de características personales: Sexo, estado civil, nacionalidad, edad, fecha y lugar de nacimiento y datos familiares.</p> <p>Datos académicos y profesionales: Titulaciones, formación y experiencia profesional.</p> <p>Datos de detalle de empleo y carrera administrativa.</p>



<p>Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN</p>				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	78/83	

C) Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: (márquese lo que proceda):

X Recogida (captura de datos)	X Registro (grabación)	X Estructuración
X Modificación	<input type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	X Extracción (retrieval)
X Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión	<input type="checkbox"/> Difusión
X Interconexión (cruce)	X Cotejo	X Limitación
X Supresión	X Destrucción (de copias temporales)	X Conservación (en sus sistemas de inf.)
X Duplicado	X Copia (copias temporales)	X Copia de seguridad
X Recuperación	<input type="checkbox"/> Otros (especificar):	

D) Disposición de los datos al terminar la prestación

Una vez finalice el encargo, SANDETEL debe:

Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

E) Medidas de seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

1. PROTECCIÓN DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS

1.1. ÁREAS SEPARADAS Y CON CONTROL DE ACCESO

El equipamiento se instalará en áreas separadas específicas para su función. De forma particular, los servidores deben estar en una sala independiente.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	79/83	

Se controlarán los accesos a las áreas indicadas de forma que sólo se pueda acceder por las entradas previstas y siempre que se cuente con el método de acceso a las mismas (llave, clave, etc). Además, deben estar vigiladas de forma que en cualquier momento se pueda conocer quién acceder a las mismas.

1.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS

El mecanismo de control de acceso se atenderá a lo que se dispone a continuación:

- Se identificará a todas las personas que accedan a los locales donde haya equipamiento que forme parte del sistema de información.
- Se registrarán las entradas y salidas de personas. Dicho registro cumplirá los requisitos de la legislación vigente de tratamiento de datos de carácter personal. Además de los datos identificativos de las personas debe quedar registrada la fecha y hora de entrada y salida.

1.3. ACONDICIONAMIENTO DE LOS LOCALES

Los locales donde se ubiquen los sistemas de información y sus componentes, dispondrán de elementos adecuados para el eficaz funcionamiento del equipamiento allí instalado. Y, en especial:

- Condiciones de temperatura y humedad, en los márgenes especificados por los fabricantes de los equipos.
- Protección frente a las amenazas identificadas en el análisis de riesgos, tanto de índole natural como derivadas del entorno o con origen humano, accidental o deliberado. Se evitará la existencia de material innecesario en el local, en particular inflamable (papel, cajas, etc.) o que pueda ser causa de otros incidentes (fuentes de agua, plantas, etc.). Si el análisis de riesgos ha identificado como amenaza un incendio, se debe disponer de salvaguardas para ello como extintores, sensores de humo, etc.
- Protección del cableado frente a incidentes fortuitos o deliberados. Se debe contemplar la protección del cableado mediante su etiquetado (para poder determinar las conexiones de cada cable físico), protección (para evitar tropiezos) y control (para evitar la existencia de cableado fuera de uso).

1.4. ENERGÍA ELÉCTRICA

Los locales donde se ubiquen los sistemas de información y sus componentes dispondrán de una instalación adecuada de energía eléctrica, de forma que en los mismos:

- Se cuente con los enchufes necesarios y dotados con toma de tierra.
- Se garantice el suministro de potencia eléctrica.
- Se garantice el correcto funcionamiento de las luces de emergencia.
- Se garantice el suministro eléctrico a los sistemas en caso de fallo del suministro general, garantizando el tiempo suficiente para una terminación ordenada de los procesos,



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	80/83	

salvaguardando la información. El Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) elegido deberá cumplir con los requisitos de potencia exigidos.

1.5. PROTECCIÓN FRENTE A INCENDIOS

Los locales donde se ubiquen los sistemas de información y sus componentes se protegerán frente a incendios fortuitos o deliberados, aplicando al menos la normativa industrial pertinente (carteles para evacuación, extintores, materiales no inflamables, detectores de humo, sistema de extinción automática, etc.).

1.6. PROTECCIÓN FRENTE A INUNDACIONES

Los locales donde se ubiquen los sistemas de información y sus componentes se protegerán frente a incidentes fortuitos o deliberados causados por el agua.

Evitar en lo posible sótanos y plantas superiores para equipamiento crítico, si existe riesgo de inundaciones o goteras.

Evitar salas próximas a tuberías, calderas, fuentes de radiación o magnetismo y otros elementos que puedan suponer un riesgo para la seguridad y/o el acondicionamiento.

1.7. REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE EQUIPAMIENTO

Se llevará un registro pormenorizado de toda entrada y salida de equipamiento, incluyendo la identificación de la persona o servicio que autoriza el movimiento.

El registro debe reflejar: identificación inequívoca del equipamiento, el tipo de éste (servidores, portátiles, equipamiento de comunicaciones, etc.), fecha y hora, persona que realiza la entrada o salida y persona o servicio que autoriza la entrada o salida.

2. PROTECCIÓN DE LOS EQUIPOS

2.1. PUESTO DE TRABAJO DESPEJADO

Se exigirá que los puestos de trabajo permanezcan despejados, sin más material encima de la mesa que el requerido para la actividad que se está realizando en cada momento.

Los usuarios guardarán en lugar cerrado el material que no se esté utilizando.

2.2. BLOQUEO DEL PUESTO DE TRABAJO

El puesto de trabajo se bloqueará al cabo de un tiempo prudencial de inactividad, requiriendo una nueva autenticación del usuario para reanudar la actividad en curso.

2.3. PROTECCIÓN DE EQUIPOS PORTÁTILES Y MÓVILES



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	81/83	

Los equipos que abandonen las instalaciones de la organización y no puedan beneficiarse de la protección física correspondiente, con un riesgo manifiesto de pérdida o robo, serán protegidos adecuadamente.

Sin perjuicio de las medidas generales que les afecten, se adoptarán las siguientes:

- Se llevará un inventario de equipos portátiles y móviles junto con una identificación de la persona responsable del mismo y un control regular de que está positivamente bajo su control.
- Se establecerá un canal de comunicación para informar de pérdidas o sustracciones.
- Se establecerá un sistema de protección perimetral que minimice la visibilidad exterior y controle las opciones de acceso al interior cuando el equipo se conecte a redes, en particular si el equipo se conecta a redes públicas.
- Se evitará, en la medida de lo posible, que el equipo contenga claves de acceso remoto a la organización. Se considerarán claves de acceso remoto aquellas que sean capaces de habilitar un acceso a otros equipos de la organización, u otras de naturaleza análoga.

2.4. ALTA DISPONIBILIDAD

Los sistemas de información, en la medida de lo posible, estarán desplegados sobre medios redundados, para seguir prestando servicio en caso de indisponibilidad de los medios habituales.

3. PROTECCIÓN DE LAS COMUNICACIONES

3.1. PERÍMETRO SEGURO

Se dispondrá de un cortafuegos que separe la red interna del exterior. Todo el tráfico deberá atravesar dicho cortafuegos, que solo dejará transitar los flujos previamente autorizados.

3.2. PROTECCIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD

Se emplearán redes privadas virtuales (VPN, por sus siglas en inglés) cuando la comunicación discurra por redes fuera del propio dominio de seguridad.

Se emplearán algoritmos acreditados por el Centro Criptológico Nacional (CCN), definidos en la guía CCN-CERT STIC-807 – Criptografía de empleo en el ENS.

3.3. PROTECCIÓN DE LA AUTENTICIDAD Y DE LA INTEGRIDAD

Se asegurará la autenticidad del otro extremo de un canal de comunicación antes de intercambiar información alguna.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYYPX4	PÁGINA	82/83	

Se prevendrán ataques activos, garantizando que al menos sean detectados. Se activarán los procedimientos previstos de tratamiento de incidentes. Se considerarán ataques activos:

- La alteración de la información en tránsito.
- La inyección de información espuria.
- El secuestro de la sesión por una tercera parte.

SANDETEL no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del poder adjudicador.

A estos efectos, el personal de SANDETEL debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el poder adjudicador, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOAQUIN PEREZ MUÑOZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJCKBZ5MKU3GKSYQECKKSYPX4	PÁGINA	83/83	