

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO Y TRAMITACIÓN ORDINARIA PARA LA
CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DYNATRACE
(CONTR 2024-504534)**

Sumario

INTRODUCCIÓN.....	2
CONTENIDO DE LOS TRABAJOS.	2
Objeto de los Trabajos.....	2
Descripción Funcional.	2
DOCUMENTACIÓN.....	3
CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO	4
Condiciones de entrega.....	4
Normalización de Fuente y Registros Administrativos.....	4
Formato de la documentación.....	4
Gestión de identidades.....	4
Interoperabilidad.....	5
Gestión de usuarios y control de accesos.....	5
Accesibilidad.....	6
Etiquetado e inventario de los bienes suministrados.....	6
Protección de los datos de carácter personal.....	6
Propiedad intelectual de los trabajos.....	6
Confidencialidad.....	7
GARANTÍA	7
TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y FORMACIÓN TÉCNICA	7



DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		05/07/2024	PÁGINA 1 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwwXzJK5yqsCQR1JFeDb5aNxgz3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2024 20:45:22	PÁGINA: 1 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwAo8M436zWy6C79C8XAoa45IXS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, ha motivado que el uso de las TIC haya pasado actualmente a ser un factor estratégico de carácter crítico en esta Agencia Digital de Andalucía, en adelante ADA.

El resultado de esta línea de trabajo ha sido la puesta en producción de numerosos sistemas de información que se han convertido en herramientas imprescindibles para la gestión diaria de todos los Centros Directivos de este Organismo, por lo que cualquier alteración en el normal funcionamiento de estos sistemas es causa de graves perjuicios para sus usuarios finales.

Para garantizar un tiempo de respuesta adecuado de las aplicaciones de cara al usuario final y el óptimo funcionamiento de los sistemas de información, en su mayor parte aplicaciones web, es necesario contar con una herramienta de monitorización y optimización del rendimiento extremo a extremo, que sea capaz de detectar cualquier error o cuello de botella que exista entre el cliente y la base de datos, identificando problemas de rendimiento en la red, en la propia aplicación, en el servidor de aplicaciones, en el servidor web o en los sistemas back-end transaccionales y de soporte, permitiendo aislar los cuellos de botella llegando incluso a servlets individuales, JSPs, EJBs, clases, métodos, etc...

La necesidad de mantener una solución corporativa para la gestión y análisis del rendimiento de las aplicaciones, actualmente la Agencia dispone de Dynatrace para estas funciones, en algunos de sus organismos.

Se trata de un producto que permite la monitorización de las aplicaciones en distintas arquitecturas y su interacción con los sistemas y procesos, y capaz de medir y analizar la actividad de los clientes desde el punto de vista de negocio.

2. CONTENIDO DE LOS TRABAJOS.

2.1. Objeto de los Trabajos.

El suministro de las licencias necesarias para realizar las tareas de monitorización de aplicaciones para medir y analizar la actividad de los clientes desde un punto de vista de negocio, facilitando la resolución de incidencias a nivel de código. La empresa adjudicataria deberá proveer a la Consejería de las actualizaciones de los productos de software objeto de este contrato así como garantizar los derechos de licencia y utilización de las nuevas versiones de software en cuanto sean liberadas por el fabricante, así como una bolsa de horas de soporte por parte de la empresa suministradora, estimada en 300h, y el propio fabricante de la solución. Durante el periodo de un año.

Los productos a mantener por parte de la empresa adjudicataria es, o equivalente:

- 25HU de Dynatrace, junto con 1M DEM

2.2. Descripción Funcional.

- Las actualizaciones de productos deberán venir acompañadas de las correspondientes instrucciones de instalación o actualización y de los manuales o documentación necesarios para su correcta utilización. Siempre que exista, dicha documentación se entregará en castellano. Para cada producto, deberá entregarse su correspondiente kit de actualización o una URL de descarga.
- El mantenimiento de cada licencia se prolongará hasta el final del período contratado independientemente de que se produzcan cambios de plataforma de las mismas. Asimismo se prolongará para los cambios de producto licenciado, siempre que sean cambios entre productos de valor equivalente.

2/7

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		05/07/2024	PÁGINA 2 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwwXzJK5yqsCQR1JFeDb5aNxgz3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2024 20:45:22	PÁGINA: 2 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwAo8M436zWy6C79C8XAoa45IXS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Se incluirá soporte directo del fabricante, vía teléfono, correo electrónico o herramienta de helpdesk, para incidencias relacionadas con los productos de software objeto del contrato.
- Se incluirá también una bolsa de horas de técnico in-situ con perfil de consultor senior con más de 5 años de experiencia administrando las herramientas descritas en este pliego, que se utilizarán para diferentes tareas, tales como:
 - Migración a nuevas versiones de los productos a mantener.
 - Análisis del rendimiento de aplicaciones concretas.
 - Optimización de la configuración de los productos a mantener.
 - Construcción de cuadros de mando, según especificaciones de la ADA.
 - Formación y transferencias de conocimiento dirigidas al personal que la ADA estime oportuno y con el temario y profundidad que la ADA estime oportunos, con un máximo de 20 alumnos por sesión de formación.
 - De optar por la solución basada en Dynatrace, la empresa suministradora deberá acometer la migración de la instalación actual a la nueva.
 - Y en general cualquier otra tarea que la ADA estime oportuna dentro del ámbito de las herramientas a mantener en esta contratación.
- La bolsa de horas descrita en el punto anterior constará de 300 horas. No habrá limitación en el número de jornadas in-situ consecutivas en las que se requiera la asistencia técnica de la empresa, teniendo naturalmente como máximo el número de horas ofertadas en la bolsa. La ADA podrá requerir la presencia de los técnicos de la empresa con una antelación de 3 días naturales y si fuera necesario incluso en días festivos, aunque en este caso, cada hora realizada se computará como dos en la bolsa de horas.

3. DOCUMENTACIÓN.

Todos los elementos resultantes de las tareas realizadas, así como toda la documentación asociada al software y su implantación, se entregará convenientemente almacenada y documentada de forma que permita una fácil utilización y mantenimiento futuros, manteniendo la necesaria coherencia con la información producida en todas las fases.

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		05/07/2024	PÁGINA 3 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwwXzJK5yqsCQR1JFeDb5aNxgz3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2024 20:45:22	PÁGINA: 3 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwAo8M436zWy6C79C8XAoa45IXS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

4.1. Condiciones de entrega.

Todas las licencias deberán ser suministradas en la siguiente ubicación:

Servicio de Explotación de Sistemas Sectoriales
Agencia Digital de Andalucía
Avenida Juan Antonio de Vizarrón, s/n - Edificio Torretriana - Planta Sótano 1
41071- SEVILLA

Todas las licencias deberán ser suministradas en 10 DÍAS, contados a partir del día siguiente de la formalización del contrato. En caso de retraso en el plazo de entrega establecido, se podrá penalizar a la empresa adjudicataria de acuerdo con lo expuesto en el apartado de plazos y penalidades del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la persona adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a los responsables designados por la Consejería la información y documentación que éstos soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

4.2. Normalización de Fuente y Registros Administrativos.

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL:

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf>

4.3. Formato de la documentación.

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

- Formato editable ISO/IEC 26300 (formato OpenDocument de OASIS)
- Formato no editable para su preservación a largo plazo ISO 19005-1:2005 (pdf/A-1).

4.4. Gestión de identidades.

El sistema deberá admitir, para los trámites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

4/7

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		05/07/2024	PÁGINA 4 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwwXzJK5yqsCQR1JFeDb5aNxgz3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2024 20:45:22	PÁGINA: 4 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwAo8M436zWy6C79C8XAoa45IXS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.5. Interoperabilidad.

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el art. 37.4 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

4.6. Gestión de usuarios y control de accesos.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del servicio a prestar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, se perseguirá:

- La correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- La adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- La correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5 y op.acc.6).
 - 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 servicio a prestar (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 de Andalucía haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.
 - En el caso de que, en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público.

4.7. Accesibilidad.

En su caso, se tendrá en cuenta la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		05/07/2024	PÁGINA 5 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwwXzJK5yqsCQR1JFeDb5aNxgz3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2024 20:45:22	PÁGINA: 5 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwAo8M436zWy6C79C8XAoa45IXS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



las personas, tal y como son definidos estos términos en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

4.8. Etiquetado e inventario de los bienes suministrados.

Todos los bienes suministrados inventariables mediante el presente expediente, requieren ser etiquetados 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 19 de abril de 2006 de desarrollo del Decreto 104/92 de 9 de junio sobre coordinación de la elaboración y desarrollo de la política informática de la Junta de Andalucía.

El etiquetado se realizará mediante etiquetas que proporcionará la Junta de Andalucía; no obstante, hay que destacar que el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación.

La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes informáticos adquiridos fuera del catálogo de Bienes Homologados publicado en el siguiente enlace en la web de contratación centralizada en la Junta de Andalucía (<https://extranet.chie.junta-andalucia.es/trans-digital/web/servicios/crija>), y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en CRIJA y con la correspondiente etiqueta en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

4.9. Protección de los datos de carácter personal.

Los licitadores deberán aportar en su oferta un certificado de confidencialidad en materia de cumplimiento con los principios de protección de datos, deberá cumplir el RGPD, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos; en particular, las relativas a las medidas de seguridad de los ficheros que contienen datos personales (Reglamento (UE) 2016/679).

Los encargados del tratamiento de datos, así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de este, estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo (5.1.f RGPD), y esta obligación se mantendrá aun cuando hubiese finalizado la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento.

Finalmente, y en relación con las obligaciones contempladas en el artículo 27 de la LOPD, en materia de cesión de datos, y en el ámbito de la prestación de la contratación, se garantizan todas las obligaciones contempladas en el citado artículo, así como las previstas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

4.10. Propiedad intelectual de los trabajos.

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

La persona adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condicio-

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		05/07/2024	PÁGINA 6 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwwXzJK5yqsCQR1JFeDb5aNxgz3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2024 20:45:22	PÁGINA: 6 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwAo8M436zWy6C79C8XAoa45IXS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

nes, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía.

4.11. Confidencialidad.

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía. El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados 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 contratados, debiendo el adjudicatario 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 contrato.

5. GARANTÍA

La garantía incluye el soporte completo y oficial del fabricante.

Durante el periodo de garantía se tendrá derecho a recibir todas las actualizaciones de software (corrección de errores, actualizaciones de mantenimiento y mejoras de características) para todos los productos software que hayan sido objeto de suministro (período que coincidirá con el de vigencia de las correspondientes licencias).

El soporte deberá ser realizado por técnicos que representen la garantía oficial del fabricante.

6. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y FORMACIÓN TÉCNICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la ADA a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica

JEFE DEL SERVICIO DE EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS SECTORIALES

Domingo Salido Fernández

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		05/07/2024	PÁGINA 7 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwwXzJK5yqsCQR1JFeDb5aNxgz3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		25/09/2024 20:45:22	PÁGINA: 7 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwAo8M436zWy6C79C8XAoa45IXS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	