

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE: CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA A USUARIOS Y
MANTENIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO PARA LA CONSEJERÍA DE AGRICULTURA,
PESCA, AGUA Y DESARROLLO RURAL. CONTR 2024 647888



RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 1 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS.....	4
3	EQUIPO DE TRABAJO.....	5
3.1	SOPORTE TÉCNICO (N1) OPERADORES.....	5
3.2	SOPORTE TÉCNICO (N2) MICROINFORMÁTICA.....	6
3.3	SOPORTE TÉCNICO ADMINISTRACIÓN DIRECTORIO ACTIVO.....	8
3.4	COORDINACIÓN.....	8
4	ENTORNO TECNOLÓGICO.....	10
4.1	PUESTO DE TRABAJO.....	10
4.2	IMPRESORAS.....	10
4.3	HERRAMIENTAS.....	10
5	ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTOS DE LOS TRABAJOS.....	11
5.1	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	11
5.2	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	11
5.3	NÚMEROS DE TÉCNICOS, HORAS ANUALES Y DEDICACIÓN.....	13
6	LUGAR Y HORARIO JORNADA DE TRABAJO.....	13
6.1	SERVICIO DE GUARDIAS.....	14
7	SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	14
7.1	ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS.....	15
7.1.1	SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	15
7.1.2	ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	17
7.1.3	Medición del ANS.....	17
7.1.4	PENALIZACIONES.....	20
8	CONDICIONES GENERALES.....	20
8.1	GARANTÍA.....	20
8.2	MEDIOS MATERIALES.....	21
8.3	DESPLAZAMIENTOS.....	21
8.4	INFORMACIÓN BASE.....	21



RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 2 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



8.5 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.....	22
8.6 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.....	22
8.7 REQUISITOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.....	24
8.8 IGUALDAD DE GÉNERO.....	24
8.9 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	24
8.10 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	25

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 3 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1 INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de un servicio de asistencia a usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo para la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural.

El mismo está orientado a describir los objetivos a cubrir, establecer las condiciones que regirán la contratación y los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos. Asimismo pretende enmarcar los aspectos organizativos y los medios necesarios con el fin de asegurar la calidad de los trabajos requeridos.

Las empresas licitadoras deberán realizar todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento aportando las soluciones más adecuadas a las necesidades y requerimientos expresados. Ciertos aspectos serán objeto de especial valoración según las condiciones que se describen en el pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante, PCAP).

2 DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS

En la actualidad los Servicios Centrales de la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural, tienen adscrito aproximadamente una plantilla de 1.050 personas, repartidas en dos sedes. Una en la calle Tabladilla, s/n, y otra la Secretaría General de Agua, ubicada en la Avenida de Grecia, edificio administrativo “Los Bermejales”, ambas en la ciudad de Sevilla. El número de personas en cada sede es de 900 y 150, aproximadamente.

Para el desempeño del trabajo y tareas cotidiana, el personal dispone de un puesto de trabajo digital que junto con los equipos de impresión y el software corporativo conforman el puesto de trabajo.

Los principales objetivos y servicios que se marcan en este contrato son:

- Objetivos:
 - La convergencia con las directrices de la Agencia Digital de Andalucía (ADA), relativo al puesto de trabajo.
 - Evolución tecnológica.
 - Mejora de la calidad del servicio.
 - Garantización de la seguridad de la información.
 - Aumento de la productividad.
 - Optimizar los tiempos de resolución y respuesta de los incidentes y peticiones, de acuerdo con los indicadores de nivel de servicios establecidos.
 - Racionalización de costes del servicio y cualquier otro que pudiera aplicar.
- Servicios:
 - Gestión de peticiones.
 - Gestión de incidentes.

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 4 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Gestión de problemas.
- Gestión de acceso a los servicios TIC.
- Gestión de cambios.
- Gestión de configuración.
- Gestión de versiones.
- Gestión de distribución y actualizaciones de software.
- Gestión de activos TIC.
- La capacitación y comunicación.

Para cumplir con estos objetivos y realizar los servicios es necesario e imprescindible contratar un servicio externo que apoye al personal funcionario en la realización de estas tareas.

El Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo de la Agencia Digital de Andalucía (ADA), presta los servicios de atención a las personas usuarias de la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural principalmente a través de una herramienta que implementa un Centro de Soporte TIC: CA Unicenter Service Desk.

A través de esta herramienta, se registran y monitorizan los incidentes, se realizan las peticiones de servicio y se lleva el seguimiento de los proyectos relativos al puesto de trabajo. Esta herramienta se articula como centro neurálgico de todos los procesos de soporte al servicio y se utiliza como punto de contacto entre las personas usuarias y la Gestión de Servicios TI. Se ha organizado alineándose a las buenas prácticas formuladas por ITIL (Information Technology Infrastructure Library), en diferentes grupos de trabajo que dan respuesta a estas necesidades.

Todos los trabajos a realizar deben documentarse en esta herramienta de Soporte TIC, con objeto de que estos servicios se completen, optimicen y articulen en todos los proyectos de implantación, evolución y migración del puesto de trabajo TIC.

3 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará compuesto de diferentes perfiles que atenderá de forma especializada los diferentes servicios que contempla este pliego. El perfil requerido es el recogido en el ANEXO XV. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL.

3.1 SOPORTE TÉCNICO (N1) OPERADORES

Este equipo se dedicará a la atención de incidentes y peticiones de primer nivel a través de la herramienta de Soporte TIC que no requieran ni el desplazamiento del personal técnico al puesto de trabajo ni la conexión en remoto al equipo de las personas usuarias, siguiendo las instrucciones que se encuentren documentadas en la WIKI del Área de Soporte a personas Usuarias de la CAPADR y/o a cualquier otras que pudieran determinar en el futuro la Agencia Digital de Andalucía.

Las personas que ejecuten este servicio tendrán como tareas principales:

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 5 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Altas, bajas y asignación de perfiles en las aplicaciones.
- La gestión básica de Directorio Activo: Altas y bajas de usuario. Asignación de permisos sobre carpetas y agregarlos a grupos. Reseteo de contraseña.
- La gestión de las cuentas de correos del Directorio Corporativo (LDAP) de la CAPADR.
- El cambio y reseteo de contraseñas de usuarios de Directorio Activo, de acuerdo con el procedimiento establecido.
- La realización de copias de seguridad/restauración de los sistemas de información, bases de datos y carpetas de la estructura de red de la CAPADR, así como las copias a CD/DVD de determinada información solicitada de forma procedimental.
- La resolución de los incidentes y peticiones que se le asignen siguiendo la normativa interna que la CAPADR ha elaborado al respecto.
- Catalogación, priorización y escalado de incidentes y peticiones al nivel 2 de soporte y/o proveedores externos.
- El seguimiento de incidentes a lo largo de todo su ciclo de vida, informando a las personas interesadas en función de lo establecido en los procedimientos.
- Cumplimiento de los procedimientos operativos definidos para cada tipología de incidente/petición, uso de las herramientas de diagnóstico y diagnóstico de primer nivel.
- Información a las personas usuarias sobre el estado y progreso de sus incidentes y peticiones.
- El seguimiento del cumplimiento de los procedimientos de gestión y operativos establecidos.

3.2 SOPORTE TÉCNICO (N2) MICROINFORMÁTICA.

Este equipo es el encargado de realizar los siguientes servicios:

- Soporte al puesto de trabajo, proporcionando asistencia en todos los incidentes, peticiones y consultas que afecten a los elementos hardware, software y aplicaciones utilizadas en el puesto de trabajo TIC.
- La gestión de ofimáticas y aplicaciones colaborativas.
- La gestión de la seguridad del puesto de trabajo y la gestión de las tareas asociadas a la telefonía.

El objetivo es la resolución del máximo número posible de incidentes, peticiones y consultas, utilizando alguno de los canales que se deberán habilitar a tal efecto: herramienta web de Soporte TIC, correo electrónico o teléfono. Todos los incidentes, peticiones y consultas que hayan llegado por algún canal diferente a la herramienta de Soporte TIC, deberán registrarse en ella de inmediato. Los incidentes y peticiones se resolverán siguiendo la normativa interna que la CAPADR ha elaborado al respecto.

- Soporte al puesto de trabajo:
 - Configuración del equipamiento necesario para el desempeño de sus funciones, tanto a bajo nivel, drivers, Sistemas Operativos, etc... como con las herramientas y aplicaciones.

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 6 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Instalación de aquellas aplicaciones necesarias para el desempeño de sus funciones, siempre que se cuente con las licencias del producto si fuese necesario.
- Gestionar, mantener y evolucionar (según las necesidades que pudieran surgir) la base de datos repositorio (GLPI) de los elemento TIC relacionado con el puesto de trabajo y asignados al personal.
- Gestionar y mantener la base de datos del “*Conocimiento*”, que contiene los procedimientos, instrucciones técnicas, listas de comprobación, manuales, etc. que permiten un rápido diagnóstico y resolución de los incidentes. Incluye una “*Base de Datos de Errores Conocidos y Problemas*” que proporciona soluciones temporales a los incidentes más habituales de forma que asegura un rápido restablecimiento del servicio y minimiza su impacto sobre el negocio.
- Administración y despliegue de software.
- Control y revisión de software de forma periódica, desinstalándolo en los casos de software no autorizado.
- Ejecución de las políticas de actualización de parches establecidas.
- Gestión y despliegue de imágenes y maquetas definidas para cualquier elemento de la configuración.
- Migración de equipos a Windows 11 a lo largo de la ejecución del contrato.
- Control remoto de los equipos de puesto de trabajo digital.
- Reparaciones de ordenadores, usualmente mediante la sustitución de los componentes defectuosos.
- La edición de vídeos (usualmente, de las actividades formativas que se impartan).
- Otras tareas que pudieran ser demandadas desde el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo de la Subdirección de Puesto de Trabajo de la Agencia Digital de Andalucía.
- Gestión de ofimáticas y aplicaciones colaborativas:
 - Soporte e instalación de soluciones ofimáticas basadas tanto en software libre (LibreOffice) como propietario (Office 365).
 - Instalación y soporte de la herramienta de correo electrónico.
 - Instalación y soporte de la herramienta de mensajería instantánea.
 - Instalación y soporte de la herramienta de videoconferencia.
 - Instalación y soporte de la solución de archivos y carpetas.
- Gestión de la seguridad del puesto de trabajo:
 - Ejecución de las políticas de protección y eliminación de virus informáticos.
 - Realización de actuaciones preventivas en los equipos de sobremesa y portátiles, previa diagnosis periódicas, haciendo uso de procedimientos que permitan llevar el cumplimiento y seguimiento de estas tareas.
 - Participar en la elaboración y ejecución de un plan de seguridad con los procedimientos y niveles de seguridad fijados.
 - Proporcionar soluciones de cifrado bajo demanda.

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 7 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Gestionar los incidentes reportadas relativas a la seguridad TIC.
- Recopilar eventos o información del incidente de seguridad para facilitar el análisis posterior.
- Resolver los correspondientes incidentes en base a las indicaciones de la USTIC o AndalucíaCERT.
- Gestión de tareas asociadas a la telefonía:
 - Configuración y mantenimiento de terminales móviles: teléfonos, tablets, ...
 - Gestión de incidentes de terminales.
 - Administración y gestión de los dispositivos móviles mediante la herramienta corporativa MDM.

3.3 SOPORTE TÉCNICO ADMINISTRACIÓN DIRECTORIO ACTIVO

Las tareas a realizar son de administración de los servicios necesarios para el correcto funcionamiento del puesto de trabajo:

- Administración del Directorio Activo, DHCP, servidor de impresión y ficheros. Así como la creación, modificación y despliegue de directivas, políticas, grupos y script.
- Gestión y mantenimiento de los entornos virtuales y Citrix.
- Gestión de políticas y recursos Directorio Activo.
- Apoyo a la gestión de DNS relacionados con la provisión de puesto de trabajo: dotar al puesto de trabajo de accesos seguros, así como el mantenimiento y limpieza de zonas y registros.
- Apoyo a la gestión de Servicios de DHCP relacionados con la provisión de puesto de trabajo: gestión de ámbitos, plazos de expiración, reservas de IP y cualquier otra actividad para dotar al puesto de trabajo del acceso a red necesario para el desempeño de sus funciones.
- Apoyo a la gestión del proxy relacionados con la provisión de puesto de trabajo: dotar al puesto de trabajo de una navegación web segura y anónima.
- Configurar y dotar al puesto de trabajo digital de un servicio de impresión/escáner.
- Colaboración en las tareas de redes en el ámbito del usuario final: comprobación de conectividades, etc.

Toda sus actuaciones vendrán demandadas en la herramienta de Soporte TIC donde quedarán registradas las tareas realizadas. Dado su impacto en determinadas actuaciones sobre los servidores Windows, (actualizaciones, balanceados, etc.) que pueden provocar la inactividad durante un tiempo determinado de los sistema de información, puede ser frecuente que la realización de estos trabajos se haga en horarios especiales.

3.4 COORDINACIÓN

La persona con rol de coordinador, realizará las siguientes funciones:

- Será la persona responsable de coordinar el trabajo del equipo de trabajo, así como de llevar a cabo la interlocución entre la empresa adjudicataria y la CAPADR.

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 8 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Seguimiento y control mensual de los niveles de servicio establecidos por la CAPADR para asegurar su cumplimiento.
- Seguimiento del cumplimiento de los procedimientos de gestión y operativos establecidos.
- Supervisar y/o dirigir los proyectos que surjan a lo largo de la ejecución del contrato.
- Realización de informes a demanda de la CAPADR y en particular los informes de seguimiento del servicio establecidos.
- Distribuir adecuadamente la asignación de recursos, optimizando el nº de incidentes resueltos y los niveles de atención a las personas usuarias.
- Llevar a cabo la adecuada planificación de los turnos para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Análisis de las necesidades de formación del equipo de trabajo.
- Garantizar la calidad y la imagen del servicio de atención a las personas usuarias.
- Gestionar y mantener la base de datos del conocimiento que contiene los procedimientos, instrucciones técnicas, listas de comprobación, manuales, etc. que permiten un rápido diagnóstico y resolución de los incidentes por parte del primer nivel de soporte, evitando así escalados innecesarios. Incluye una base de datos de errores conocidos y problemas que proporciona soluciones temporales a los incidentes más habituales de forma que asegura un rápido restablecimiento del servicio y minimiza su impacto sobre el negocio.
- Analizar aquellos procesos o gestiones susceptibles de automatizar, proponiendo su implementación a modo de proyecto, previa aprobación por parte de la persona responsable del contrato.
- Elaborar propuestas generales de mejora del servicio, orientadas tanto a la reducción del número total de incidentes y peticiones de servicio que se producen, como al porcentaje de estas que se escalan al segundo nivel de servicio o a empresas proveedoras externos.
- Revisar y mejorar la eficiencia de la operativa diaria basándose en métricas y necesidades del negocio. En este sentido, será su responsabilidad analizar los incidentes y/o peticiones para detectar aquellas que son muy repetitivas o de gran impacto, con el fin de estudiar el origen y causa de las mismas y poder establecer procedimientos para su resolución. Fruto de este análisis se deberán identificar y proponer de forma periódica una lista de preguntas frecuentes o FAQ (Frequently Asked Questions) que puedan ser puestas a disposición de las personas usuarias.
- En general, cualquier otra función orientada a velar en todo momento por la ejecución del servicio con la garantía de calidad y en los niveles de servicio definidos y mejorar el grado de satisfacción de las personas usuarias. Cuando no esté desempeñando funciones propias del rol de coordinador realizará funciones propias de un técnico de micro (N2).

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 9 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4 ENTORNO TECNOLÓGICO

4.1 PUESTO DE TRABAJO

- En la actualidad el Sistema Operativo de los puestos de trabajos digitales es Windows 10. Se está en proceso de actualización a Windows 11.
- Se utiliza el Directorio Activo de Windows para la aplicación de políticas o directivas.

4.2 IMPRESORAS

- En la actualidad el parque de impresoras están compuesto por impresoras multifunción RICOCH BIZHUB, impresoras de tarjetas de proximidad (DATACARD) e impresora de etiquetas (ZEBRA). En el futuro los modelos pudieran cambiar.

4.3 HERRAMIENTAS

- Gestión de incidentes, peticiones, cambios y problemas: CA Unicenter Service Desk v17.1
- Informes de seguimiento y cuadros de mando: Pentaho v8.
- NAOS.
- OCS Inventory para el inventario y despliegue de paquetes.
- Base de datos de inventario GLPI.
- Asistencia remota: ISL y UltraVNC.
- Control remoto: Escritorio remoto de Windows.
- Base de datos de conocimiento:
 - Wiki del Servicio de Informática (Dokuwiki).
 - FAQ de usuarios del Servicio de Informática (Dokuwiki, enlazada desde la Intranet).
 - Intranet corporativa (LifeRay).
- Adobe LiveCycle Designer.
- Metodología Scrum.
- Redmine.
- A lo largo del contrato cabe la posibilidad de cambio de herramienta ITSM que la Agencia Digital de Andalucía determine.

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 10 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



5 ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTOS DE LOS TRABAJOS

5.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La empresa adjudicataria deberá garantizar la realización total y completa del trabajo que le sea encomendado, con independencia de los medios materiales y personales que esté obligada a utilizar para su consecución.

El servicio deberá estar compuesto por un equipo capaz de cubrir todo el ciclo de vida de los proyectos y ajustándose a las necesidades de la Consejería.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se debe comprometer a facilitar a la persona responsable del contrato, la información y documentación que ésta solicite 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.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria mantener unos planes de formación permanente al personal que ponga a disposición del contrato, para que pueda dar respuesta suficiente a los diferentes cambios tecnológicos que se pudieran plantear en el transcurso de este contrato.

5.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto. La organización y la ejecución del proyecto deberá facilitar el seguimiento y avance del mismo así como su medición. Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga asignado un perfil responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Persona responsable del contrato.
- Persona titular de la jefatura / coordinación del proyecto.
- Equipo del proyecto.

A continuación se describen las funciones y responsabilidades de los mismos (además de las que pudieran aparecer en el PCAP).

Responsable del Contrato.

Será una persona perteneciente al Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo de la ADA. Sus funciones y responsabilidades, además de las previstas en el pliego de cláusulas administrativas, serán las siguientes:

- Aprobar la propuesta técnica de la empresa adjudicataria: organización del desarrollo del servicio y metodologías a utilizar en la prestación.
- Aprobar la solución de seguimiento y control: procedimientos a implantar, herramientas a utilizar para el seguimiento de los trabajos y control de la calidad del servicio.

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 11 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Aprobación del equipo de trabajo aportado por la empresa adjudicataria, así como cualquier modificación del mismo, propuesta por la empresa.
- Dirigir, supervisar, coordinar y realizar el seguimiento de la realización y desarrollo de los trabajos.
- Participar y coordinar las reuniones con el Jefe de Proyecto y Coordinador de Equipo.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe de Proyecto o Coordinador de Equipo a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en contrato.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

Jefe Proyecto / Coordinador

Es una persona aportada por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Sus funciones y responsabilidades serán las siguientes:

- Organizar la ejecución de la propuesta técnica y poner en práctica las instrucciones del responsable del contrato.
- Realizar el seguimiento y control del servicio para asegurar la calidad de los trabajos.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Responsable del Contrato las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Presentar al Responsable del Contrato, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Comunicar al Responsable del Contrato cualquier riesgo identificado en las planificaciones.
- Informar periódicamente al Responsable del Contrato sobre el estado del servicio, avance de trabajos en curso, cumplimiento de hitos y riesgos en el cumplimiento de los hitos planificados.
- Informar al Responsable del Contrato sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo, las cuales no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa del mismo.
- Proponer al Responsable del Contrato del Servicio el redimensionamiento del equipo de trabajo para cumplir con la demanda de servicios existente en cada momento.
- Informar al Responsable del Contrato de cualquier otra cuestión relacionada con la ejecución del servicio.

Equipo de trabajo.

Son personas aportadas por la empresa adjudicataria, con los perfiles técnicos:

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 12 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Soporte Técnico N2 - Microinformática (4 Senior y 3 Junior).
- Soporte Técnico N1 – Operadores (1 Senior y 2 Junior).
- Administrador de Sistemas – Directorio Activo).

siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además, tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Ejecución de todos los trabajos indicados en la propuesta técnica de la empresa adjudicataria.
- Creación, gestión y resolución de incidentes, peticiones, cambios, problemas y proyectos.
- Soporte del Puesto de Trabajo.
- Análisis y estudio para la automatización de tareas, así como de su implementación.
- Análisis y estudio del perfilado de puesto, así como de su implementación.
- Administración y configuración de distintas herramientas: LDAP, Directorio Activo, Antivirus, herramientas de Despliegue de Software, herramientas de Control de Versionado.
- Distribución de software.
- Tratamientos de incidentes de seguridad.
- Análisis de Vulnerabilidades.
- Informar al Coordinador del Equipo de cualquier otra cuestión relacionada con la ejecución del servicio.

5.3 NÚMEROS DE TÉCNICOS, HORAS ANUALES Y DEDICACIÓN

La tabla siguiente resumen el dimensionamiento del equipo de trabajo, el número de horas anuales demandadas y la dedicación.

PERFIL/ROL	RECURSOS	HORAS
Gestor de servicios (Coordinador)	1	3.520
Administrador sistemas (Directorio Activo)	0,5	1.760
Soporte técnico N2 (Microinformática) Senior	4	14.080
Soporte técnico N2 (Microinformática) Junior	3	10.560
Soporte técnico N1 (Operadores) Senior	1	3.520
Técnico técnico N1 (Operadores) Junior	2	7.040

6 LUGAR Y HORARIO JORNADA DE TRABAJO

Los trabajos se llevarán a cabo en las dependencias de las sedes de los Servicios Centrales de la CAPADR.

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 13 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



A petición de la CAPADR, se podrá demandar la realización del servicio en un número determinado de técnicos, de forma tipo CAU desde la instalaciones propias de la empresa o de forma distribuida o teletrabajo, mediante conexión VPN facilitada por la Consejería.

Las coberturas horarias para los servicios serán:

<ul style="list-style-type: none">• INVIERNO	<ul style="list-style-type: none">• Lunes, Martes y Jueves de 7:30 a 15:30 y de 16:00 a 20:00 horas.• Miércoles de 7:30 a 15:30 horas.• Viernes de 7:30 a 15:30 horas.
<ul style="list-style-type: none">• VERANO (del 15/6 al 15/9). SEMANA SANTA y otros periodos de horario reducido fijados por la Consejería.	<ul style="list-style-type: none">• Lunes a Viernes de 7:30 a 15:30

6.1 SERVICIO DE GUARDIAS

Aunque no es habitual que se produzcan situaciones que requieran activar un servicio de guardias, éstas se producen con cierta asiduidad, particularmente los miércoles por la tarde, que no se considera horario laboral, pero es común que haya personal trabajando, o bien en otras situaciones, tales, como días festivos locales.

Como mínimo se deberá cubrir mediante el servicio de guardias el miércoles tarde y el viernes tarde (en horario de 16:00 a 20:00) en invierno, y todas las tardes en horario de 16:00 a 20:00 en periodo estival y otros periodos de jornada reducida. Se valorará en el PCAP la propuesta que hagan las empresas licitadoras sobre la ampliación de este servicio.

Las empresas licitadoras deberán **comprometerse a una disponibilidad horaria del equipo de trabajo distinta a la indicada (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos)** cuando la criticidad o urgencia de los incidentes o peticiones así lo exijan o cuando por causas justificadas lo requiera la persona responsable del contrato. Véase también el apartado relativo a guardias.

La realización del trabajo fuera del horario habitual no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a la misma.

7 SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre la persona con rol de coordinador del equipo de trabajo por parte de la empresa adjudicataria y la persona responsable del contrato (o la personal del Servicio de Informática en la que esté delegue) por parte de la Consejería.
- Reuniones de seguimiento, con periodicidad bimestral, con objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las asignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas, así como el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.



- Tras las reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, la persona responsable del contrato 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 superen los controles de calidad acordados.
- Independientemente de las reuniones de seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del contrato, podrán tener lugar revisiones técnicas para tratar temas puntuales.

7.1 ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

7.1.1 SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

GESTIÓN DE EQUIPO		
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO
COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	Plazo para la constitución del equipo de trabajo.	Durante los primeros 15 días hábiles el adjudicatario deberá incorporar al menos al 50% del equipo de trabajo para realizar el aprendizaje básico y la entrega de conocimiento de los técnicos salientes del anterior servicio. Este periodo se considerará formativo y no podrá facturarse. A partir de ahí, el equipo debe de estar al 100%.
MODIFICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	Periodo de estabilidad del equipo de trabajo durante la fase inicial.	Los técnicos que forman parte de este equipo no podrán ser sustituidos, a menos que se estime conveniente por la CAPADR/ADA. No se considera el caso en el que el técnico se marche de la empresa. El incumplimiento del compromiso de mantener el equipo de trabajo propuesto en la adscripción de medios para la realización del proyecto sin causa justificada será razón suficiente para la resolución del contrato con la empresa adjudicataria, conforme a lo establecido.
INCORPORACIÓN POR SUSTITUCIÓN A DEMANDA DEL ADJUDICATARIO	Plazo de incorporación para la sustitución de un miembro del equipo	Para la incorporación de un nuevo miembro del equipo la empresa tendrá un periodo de 20 días hábiles. Deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos.



GESTIÓN DE EQUIPO		
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO
INCORPORACIÓN POR SUSTITUCIÓN A DEMANDA DEL RESPONSABLE DEL CONTRATO	Plazo de incorporación para la sustitución de un miembro del equipo	Podrá solicitarse al adjudicatario la sustitución del personal que presta el servicio, con el único requisito de realizarlo con un periodo de antelación de 15 días hábiles. Deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos.
PERIODO DE REVERSIÓN	Plazo para la reversión del equipo de trabajo	A la finalización del contrato deberá mantenerse al menos al 50% del equipo durante un mínimo de 10 días hábiles para la reversión del servicio sin que dicho periodo sea facturable.
INCORPORACIÓN DE RECURSOS DE FORMA TEMPORAL	Plazo de incorporación de recursos de forma temporal	En caso de que no se alcancen los niveles de servicio requeridos por motivos ajenos al adjudicatario, se podrá solicitar la incorporación de más recursos de forma temporal avisando con al menos 15 días hábiles de antelación e indicando el tiempo de permanencia con el fin de atender cargas de trabajo, así como la realización de trabajos con nuevas tecnologías.

Cualquier cambio o sustitución debe de estar justificado y cumplir con la solvencia técnica, requisitos mínimos y capacitación. Será requisito previo la validación del recurso propuesto por parte del responsable del contrato.

Los nuevos recursos estarán a prueba durante un máximo 30 días (45 para la persona con rol de coordinador). En caso de que a juicio de CAPADR/ADA el recurso aportado no cuente con la cualificación y capacitación suficiente para el desempeño de los trabajos, se podrá solicitar que sea sustituido por otra persona en las condiciones indicadas con anterioridad, resultando en ese caso el periodo de pruebas sin coste para CAPADR. El incumplimiento repetido (hasta 3 veces) de esta cláusula de sustitución será razón para la resolución del contrato con la empresa adjudicataria.

En cualquier caso, en toda sustitución o nueva incorporación, la empresa estará obligada a remunerar a la persona entrante en las mismas condiciones del perfil correspondiente sustituido y/o incorporado.

7.1.2 ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

La calidad de la prestación de los servicios incluidos en el catálogo se medirán mediante el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS). La CAPADR dispone de algunos cuadros de mando que se pondrán a



disposición de la empresa adjudicataria para facilitarle el seguimiento y control de los ANS, sin perjuicio de que la empresa adjudicataria construya cuadros de mando adicionales en el Pentaho de CAPADR, o bien, sobre Microsoft Power BI.

La medición de los ANS no estará condicionada a la disponibilidad de estos informes y herramientas.

7.1.3 Medición del ANS

El plazo para la realización de las tareas que aseguren la correcta medición de todos los indicadores necesarios para verificar su cumplimiento, será dentro de un período máximo de tres meses a contar a partir del momento en el que se inicie la ejecución del contrato. A partir de ese plazo, se exigirá a la empresa adjudicataria el cumplimiento de los ANS que se indican en este pliego, con sus correspondientes penalizaciones.

El estado de cumplimiento de los ANS se revisará en las reuniones de seguimiento del proyecto, que será también el foro en el que se propondrán las modificaciones de los ANS en la medida que las partes lo estimen oportuno, siempre con el fin de obtener una mejora continua del servicio. Los niveles de servicio, métricas, operaciones y métodos de medición, y la elaboración y el formato de los informes se revisarán conforme varíen los objetivos establecidos por cada una de las áreas implicadas.

Los indicadores de partida que se establecen para medir la calidad del servicio son los siguientes:

GESTIÓN DE INCIDENTES			
INDICADOR	ANS objetivo según prioridad del ticket	Periodo de cálculo	Horario computable
TAI de incidentes	90% < 1 hora (crítica y altas) 90% < 2 hora (resto)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)
TRO de incidentes	90% < 2h (crítica y alta) 90% < 6h (media) 90% < 8h (baja)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)
% máx. de incidentes reabiertos	5%	Mensual	No aplica

GESTIÓN DE PETICIONES			
INDICADOR	Objetivo	Periodo de cálculo	Horario computable
TAT de una tarea dentro de una petición	90% < 1 hora (críticas y altas) 90% < 2 horas (resto)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)
TRO de una tarea larga dentro de una petición	95% < 3 horas (críticas y altas) 95% < 6 horas (media) 95% < 8 horas (baja)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)



GESTIÓN DE PETICIONES			
INDICADOR	Objetivo	Periodo de cálculo	Horario computable
TAT de una tarea dentro de una petición	90% < 1 hora (críticas y altas) 90% < 2 horas (resto)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)
TRO de una tarea media dentro de una petición	95% < 2 horas (críticas y altas) 95% < 4 horas (media) 95% < 6 horas (baja)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)
TRO de una tarea corta dentro de una petición	95% < 1 horas (críticas y altas) 95% < 2 horas (media) 95% < 4 horas (baja)	Mensual	24x7 (críticas) horario laboral (resto)
% máx. de peticiones reabiertas	5%	Mensual	No aplica

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (DOCUMENTACIÓN E INFORMES)			
INDICADOR	Objetivo	Periodo de cálculo	Horario computable
Tiempo entrega bajo petición expresa de informes no establecidos previamente	95% < 4 días	Mensual	horario laboral
Tiempo entrega bajo petición expresa de informes previamente establecidos	95% < 2 días	Mensual	horario laboral
Tiempo entrega informes sobre incidentes de servicio	95% < 2 días	Mensual	horario laboral
Número de procedimientos operativos, instrucciones técnicas o problemas documentados (nuevos o actualizaciones de los existentes), o bien preguntas y respuestas añadidas o mejoradas en las FAQ.	3	Mensual	No aplica



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
INDICADOR	Objetivo	Periodo de cálculo	Horario computable
Nivel de satisfacción del cliente	>=7 puntos	Semestral	No aplica

Tiempo de atención y de resolución ante incidentes:

- El tiempo de atención de incidentes (**TAI**) se define como el tiempo transcurrido desde que el incidente es registrado en Soporte TIC o transferido por primera vez a la empresa adjudicataria hasta que se acepta.
- El Tiempo de Resolución (**TRO**) de incidentes se define como el tiempo transcurrido desde que se registra el incidente hasta que queda resuelto, descontando los tiempos de paradas aprobados por CAPADR. Si el incidente es reabierto tras su resolución, se sumarán todos los tiempos desde la aceptación inicial hasta su resolución definitiva.

Tiempo de atención y de resolución de tareas y peticiones

- Se entiende por Tiempo de atención de una tarea (**TAT**) al tiempo transcurrido desde que ésta se activa dentro del flujo de tareas de una petición hasta que se acepta.
- Se entiende por resolución de una tarea la ejecución correcta de todos los procesos técnicos requeridos hasta completar dicha tarea. El Tiempo de Resolución (**TRO**) de una tarea se define por tanto como el tiempo transcurrido desde que se activa la tarea hasta que los trabajos técnicos son finalizados, descontando los tiempos de paradas aprobados por CAPADR.
- Ejemplos de tareas cortas, medias y largas
 - Tareas cortas: desplegar un software en un puesto de trabajo.
 - Tareas medias: sustitución de un disco duro con migración de datos.
 - Tareas largas: instalar de cero un nuevo puesto de trabajo.

Nivel de satisfacción del cliente:

- Se medirá mediante el uso de encuestas, online y anónimas, en las que las personas usuarias de la CAPADR contestarán a una serie de preguntas predefinidas (que se acordarán con el adjudicatario al inicio del contrato, y que se irán revisando durante la ejecución del mismo). La puntuación final irá del 0 al 10.

Actualmente la CAPADR no dispone de CAU. En caso de hacer uso en un futuro de este servicio, aplicarán los ANS del Acuerdo Marco de la Agencia Digital de Andalucía o cualquier otros que pudieran demandarse.

7.1.4 PENALIZACIONES

Se aplicará una penalización de un 1% por cada ANS incumplido, salvo en el de “Gestión del equipo de trabajo” que será de un 10%, sobre el total de la certificación del periodo de facturación. El contrato podrá

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 19 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ser resuelto si la suma de los importes penalizados desde el inicio del contrato supera el 10% del importe de adjudicación.

En el caso particular del ANS "Satisfacción del cliente":

Si la puntuación global de la encuesta refleja una insatisfacción del servicio (inferior a 7), la CAPADR estudiará de forma minuciosa las causas de la misma. Llegado el caso, si las causas son achacables a la empresa adjudicataria, ésta deberá presentar en menos de 15 días un plan de acción de mejora inmediata, que una vez aceptado por la persona responsable del contrato se pondrá en funcionamiento.

Transcurridos tres meses desde la puesta en marcha de dicho plan, se repetirá la encuesta. En caso que la opinión global siga siendo inferior a 7, dará lugar a la penalización de hasta 15% del importe de la facturación del periodo anterior, asimismo, la empresa volverá a presentar un nuevo plan, el cual nuevamente se someterá a encuesta, de la misma forma que anteriormente. Llegado el caso, si los resultados siguen siendo negativos, la CAPADR, podrá rescindir el contrato, o bien, seguir penalizando por importe de hasta un 25% de la facturación mensual.

8 CONDICIONES GENERALES

A continuación se detallan las condiciones generales que regirán la realización de los trabajos.

8.1 GARANTÍA

La garantía de todos los trabajos y actuaciones objeto de la presente servicio tendrá una duración de 12 meses.

La empresa adjudicataria deberá garantizar todos los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas e imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita la persona responsable del contrato.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones y sistemas, o que se descubran mediante pruebas u otros medios, así como la terminación de la documentación incompleta y subsanación de las que contenga deficiencias.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

La empresa adjudicataria proporcionará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico al que poder comunicar los incidentes. La respuesta ante una solicitud por fallo en los productos obtenidos durante la ejecución del contrato se realizará, como máximo, en las siguientes 24 horas laborables.

8.2 MEDIOS MATERIALES

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa. Esto incluye equipos informáticos, aplicaciones software necesarias durante el desarrollo del proyecto, especialmente O365 y otros elementos como teléfonos móviles o las cuentas de correo electrónico necesarias para la

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 20 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



comunicación entre los diferentes perfiles definidos en este documento. Cuando sea necesario, la empresa dispondrá de usuarios en el Directorio Corporativo de la CAPADR para el acceso a las aplicaciones corporativas necesarias para el desarrollo del contrato (como Soporte TIC, QM o Redmine), de carácter nominativo pero sin buzón de correo electrónico asociado y con extensión “.ext”.

En el caso de que se establezca que, por cuestiones de eficiencia o seguridad de la información ciertos trabajos se deben llevar a cabo directamente en las instalaciones de la CAPADR, los medios materiales serán entregados a la CAPADR para su adecuación a las normas de seguridad. Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá abandonar las instalaciones de la CAPADR sin el permiso y la supervisión previa de la persona responsable del contrato (o en quien se delegue) para eliminar cualquier rastro de información que pueda ser usada en contra de los intereses de la CAPADR.

8.3 DESPLAZAMIENTOS

Para la correcta ejecución de las labores encomendadas, se podrán convocar reuniones fuera de las instalaciones donde se está desarrollando la prestación del servicio, por regla general en el municipio de Sevilla. La empresa adjudicataria costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión, sin que pueda repercutirse el mencionado coste a la CAPADR.

8.4 INFORMACIÓN BASE

La CAPADR facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta 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, por escrito, de la Junta de Andalucía.

8.5 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por la empresa adjudicataria 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 empresa 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 condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía.

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

La presente cláusula no se aplicará a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 21 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



8.6 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. Se considera expresamente como información confidencial toda la información a la que tenga acceso, vea, escuche o pueda deducir durante los trabajos a realizar o estancias en áreas seguras de la Consejería (centros de proceso de datos, almacenes, etc). El personal de la empresa adjudicataria debe asumir el compromiso de confidencialidad y salvaguarda de toda esta información confidencial.

La empresa adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios que se deriven como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo del anterior compromiso.

La empresa adjudicataria 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.

La empresa adjudicataria podrá tener acceso a los datos de carácter personal necesarios para la ejecución de los trabajos definidos en este pliego, incorporados al tratamiento denominado “Registro de accesos TIC”, del que es Responsable la Secretaría General Técnica de la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural, teniendo entonces la consideración de encargado del Tratamiento, por lo que el acceso a estos datos no se considerará comunicación de datos, siempre que se cumpla lo previsto en el artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos (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).

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. Se considera expresamente como información confidencial toda la información a la que tenga acceso, vea, escuche o pueda deducir durante los trabajos a realizar o estancias en áreas seguras de la Consejería (centros de proceso de datos, almacenes, etc). El personal de la empresa adjudicataria debe asumir el compromiso de confidencialidad y salvaguarda de toda esta información confidencial.

La empresa adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios que se deriven como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo del anterior compromiso.

La empresa adjudicataria 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.

La empresa adjudicataria se obliga a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargado del tratamiento de datos de carácter personal arriba expresado con arreglo a las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable.

La empresa adjudicataria únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones del Responsable del Tratamiento, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad de su tratamiento estipuladas por el Responsable del Tratamiento, de conformidad con el citado Reglamento. Una vez

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 22 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la empresa adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Consejería en el momento en que ésta lo solicite.

En el caso de que la empresa adjudicataria destine los datos personales a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones de esta licitación, será considerada Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiere incurrido personalmente.

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

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y el plan de Seguridad y Confianza Digital Andalucía 2020 que potencia la adopción de buenas prácticas en materia de seguridad digital.

También es importante considerar la Resolución de 22 de octubre de 2020, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que aprueba el Código de Conducta en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para profesionales públicos de la Administración de la Junta de Andalucía siendo fundamental para que los profesionales al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía hagan un uso adecuado y seguro de estas tecnologías.

8.7 REQUISITOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Los trabajos deberán cumplir los requisitos y estándares Técnicos de carácter general definidos en la Junta de Andalucía.

Todos los trabajos se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones conocido con el nombre de ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

DOCUMENTACIÓN. Toda la documentación desarrollada durante el proyecto será publicada en los medios indicados por el responsable de contrato.

8.8 IGUALDAD DE GÉNERO

De conformidad con la normativa en vigor para la igualdad efectiva de mujeres y hombres en Andalucía, se exigirá a la empresa adjudicataria:

- El uso no sexista del lenguaje en la totalidad de los documentos emitidos.

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 23 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- La desagregación por sexo de los informes, memoria parcial y/o final que contengan datos estadísticos, que, en su caso, se generen y siempre que aquella sea factible.
- La no exhibición de las personas como inferiores o superiores en dignidad humana en función de su sexo, o como meros objetos sexuales, que eviten los estereotipos sexistas y que potencien la diversificación sexual, de roles y de identidades de género.

8.9 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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 que el sistema de información recae en la categoría de seguridad BÁSICA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

Además, se incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información, cuando dicha certificación exista.

8.10 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural 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 utilizados para resolverlos.

EL JEFE DEL SERVICIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SECTORIALES DE AGRICULTURA
AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA

Fdo. Rafael Ayerbe Bernal

RAFAEL AYERBE BERNAL		26/07/2024 11:36:21	PÁGINA: 24 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwkyw203Z8L1C4CBP40mJJG9Dsc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	