

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA
CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SUMINISTRO DE
SUSCRIPCIONES DE USO DE LAS LICENCIAS DE LOS SISTEMAS ERP SAP,
OPENTEXT DATA DISCOVERY, WHITESTONE SERVICE DESK Y RED HAT
ENTERPRISE PARA LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA
DE ANDALUCÍA

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 1 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwl6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Índice

1. Introducción..... 3

2. Objeto..... 3

3. Situación actual..... 4

4. Especificaciones del suministro de licencias de uso..... 5

 4.1. Lote 1..... 5

 4.1.1 Características técnicas..... 5

 4.1.2. Licenciamiento..... 6

 4.1.3. Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio..... 7

 4.1.4. Habilitación profesional..... 12

 4.2. Lote 2..... 12

 4.2.1 Características técnicas..... 12

 4.2.2. Licenciamiento..... 14

 4.2.3. Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio..... 14

 4.3. Lote 3..... 14

 4.3.1 Características técnicas..... 14

 4.3.2 Licenciamiento..... 15

 4.3.3. Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio..... 16

 4.4. Lote 4..... 16

 4.4.1 Características técnicas..... 16

 4.4.2. Licenciamiento..... 17

 4.4.3. Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio..... 17

 4.5. Gestión de incidencias..... 17

5. Presupuesto de licitación..... 18

6. Organización de los trabajos..... 18

7. Plazo de ejecución y garantía..... 18

8. Cláusulas generales..... 18

 8.1 Información de base..... 18

 8.2 Confidencialidad y seguridad de la información..... 19

 8.3 Tratamiento datos de carácter personal..... 19

 8.4 Prevención de Riesgos Laborales..... 19

 8.5 Uso de infraestructuras y herramientas corporativas..... 20

 8.6 Interoperabilidad..... 20

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 2 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwl6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. Introducción

La infraestructura tecnológica de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (en adelante la Agencia) cuenta en sus sistemas de información con numerosos servicios que dan soporte a la gestión de la misma. Entre dichos servicios se encuentran algunos fundamentales para la correcta gestión y operatividad diaria como son una solución business intelligence, orientada a la explotación y análisis de los datos del resto de sistemas de la Agencia para la toma de decisiones, así como un sistema ERP para la gestión económico-financiera y de recursos humanos. La solución de business intelligence implementada es OpenText Data Discovery, anteriormente llamada Magellan Data Discovery, y la solución de ERP es SAP.

Además de los servicios anteriormente indicados, en la Agencia también se encuentra implantada una plataforma de información, seguimiento y asesoramiento a la ciudadanía andaluza sobre ciertos ámbitos de los Servicios Sociales. Dicho sistema de atención está basado en el producto WhiteStone Service Desk y tiene como objetivo principal mejorar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía, estableciendo un modelo común para la gestión integral de la atención de las consultas y demandas realizadas.

Al mismo tiempo, la normativa vigente, y en particular el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), impone la obligatoriedad de implantar mecanismos necesarios que garanticen el bastionado de los servidores sobre los que se alojan los servicios prestados a la ciudadanía. En particular en la Guía de Seguridad CCN-STIC-610A22 “Guía de aplicación de perfilado de seguridad para Red Hat Enterprise Linux” del CCN-CERT (Centro Criptográfico Nacional) se desarrolla cómo debe configurarse el sistema. La Agencia adoptó el criterio de mayor uniformidad, para la mayoría de los sistemas operativos Linux implantados, en el bastionado de dichos sistemas. De esta forma dispone de una maqueta bastionada con la última versión garantizando un despliegue homogéneo y seguro. El fabricante seleccionado para dicho sistema operativo es Red Hat.

Conforme al artículo 28 “Necesidad e idoneidad del contrato y eficiencia en la contratación”, de 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, (en adelante LCSP) “las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales”. En este contexto, dada la criticidad de las sistemas de información indicados anteriormente, se hace necesaria la contratación del suministro de suscripciones de uso de la plataforma de business intelligence, del sistema ERP, del sistema de información y seguimiento de la ciudadanía, así como, del sistema operativo Linux de la Agencia.

2. Objeto

El objeto de la licitación consiste en la contratación por procedimiento abierto del suministro de suscripciones de uso de licencias correspondientes a sistemas esenciales para la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

En el pliego de prescripciones técnicas se establecen las condiciones que han de regir esta contratación de suministros dividida en los siguientes lotes:

Lote 1. Suministro de suscripciones para el soporte y mantenimiento de las licencias actuales del ERP SAP de la Agencia de Servicios Sociales en la modalidad SAP Enterprise Support.

Lote 2. Suministro de suscripciones para el soporte y mantenimiento de las licencias actuales de la solución OpenText Data Discovery.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 3 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwI6BA4m3xgP3q6W52dmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Lote 3. Suministro de suscripciones para el soporte y mantenimiento de las licencias actuales de la plataforma de información, seguimiento y asesoramiento a la ciudadanía basada en el producto WhiteStone Service Desk.

Lote 4. Suministro de suscripciones para el soporte y mantenimiento de ocho instalaciones de Red Hat Enterprise Linux Premium for Virtual Datacenters.

3. Situación actual

En relación al lote 1, la Agencia cuenta con las siguientes licencias para el ERP SAP que le permite desarrollar su gestión económico-financiera y de recursos humanos:

Tipo de licencia	Número de licencias
Usuario Profesional	55
Usuario Desarrollo	2
Payroll Processing (paquete de 500 registros de nómina)	4
Project Users	68

El contrato que rige la vigencia de este licenciamiento finaliza el 30 de abril de 2025 y es imprescindible seguir contando con las licencias de uso indicadas para evitar una interrupción en la gestión y contar con el soporte técnico adecuado, de modo que se garantice el acceso a las últimas actualizaciones funcionales y de seguridad.

Respecto al lote 2, la relación de licencias OpenText Data Discovery actualmente en uso en la Agencia es la siguiente:

Tipo de licencia	Número de registros
Registros OpenText Data Discovery – Entorno Producción	300 millones
Registros OpenText Data Discovery – Entorno Desarrollo	100 millones

Para el lote 3, actualmente la Agencia dispone del siguiente desglose de licencias correspondientes a los servicios de atención incluidos e implantados en el sistema y del soporte técnico correspondiente al mantenimiento de dichos servicios:

- Gestión de Incidencias y Problemas, Gestión de Configuración, Gestión de Niveles de Servicio. Licencia Server: 1 licencia durante 24 meses.
- Adaptador CTI: 1 licencia durante 24 meses.
- Licencias Agente Concurrentes:

- Servicio de Atención a Personas Mayores: 14 licencias durante 24 meses.
- Servicio de Información a la ciudadanía en Discapacidad y Accesibilidad: 2 licencias durante 24 meses.
- Servicio de Infancia y Familia: 13 licencias durante 24 meses.
- Servicio de Información de Dependencia: 8 licencias durante 24 meses.

En relación al lote 4, las licencias y periodo de vigencia de dicho software actualmente en uso es de cinco licencias con la activación del Servicio por parte del proveedor de hasta 12 meses con fecha de finalización 16 de julio de 2025.

La no renovación del soporte indicado puede ocasionar que, en caso de incidencias graves, la interrupción de algún servicio crítico se produzca por mucho mas tiempo del que se produciría en caso de contratar dicho soporte. Además de no contar con actualizaciones de versiones y de bugs de corrección de errores.

4. Especificaciones del suministro de licencias de uso.

4.1. Lote 1

4.1.1 Características técnicas

El ERP SAP es un software propietario que requiere un licenciamiento para su utilización y el acceso a distintos niveles de funcionalidad.

En la Agencia la versión implantada es la R/3 v6, sobre un gestor de base de datos Oracle 10g, y cuenta con los siguientes módulos funcionales:

- ◆ Área Financiera (FICO)
 - Contabilidad General (FI-GL)
 - Contabilidad de Acreedores y Deudores (FI-AP/AR)
 - Gestión de Activos Fijos (FI-AA)
 - Gestión de Cuentas Bancarias (FI-BL)
 - Tesorería. Gestión de Caja (FI-TR)
 - Contabilidad de Centros de Coste (CO-OM-CCA) y Órdenes de Gasto (CO-OM-OPA)
- ◆ Logística. Gestión de Materiales (MM)
 - Compras (MM-PUR)
 - Gestión de Stocks (MM-IM)
 - Verificación de Facturas (MM-IV)
- ◆ Gestión de Proyectos (PS)
- ◆ Área de Recursos Humanos (HR)
 - Módulo de Nómina (HR-PA y HR-PY)
 - Módulo de Desarrollo de Personal (HR-PD)

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 5 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwI6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Módulo de Gestión de Eventos (HR-PE)

Además, en el sistema se han incorporado los siguientes desarrollos a medida:

- Interface que permite la comunicación bidireccional, a través de fichero de texto plano, entre SIASSDA, uno de los Sistemas de Información de la Agencia, y SAP para la contabilización de facturas y liquidaciones de manera automática. Recientemente se ha ampliado el alcance de esta interface para que los datos puedan ser comunicados mediante servicio web.
- BAPI a medida para poder consultar la nómina desde la intranet de la Agencia.
- Servicios web que proveen, al Sistema de Control Horario de la Agencia y al Sistema de Provisión de Puestos (SEPPA), información sobre el personal y otros conceptos en materia de personal: permisos, absentismos, contratos...
- Transacción “Bandeja de Facturas” desde donde gestionar facturas electrónicas, en papel y certificados.
- Interoperabilidad con GIRO mediante servicios web para la comunicación bidireccional de los datos:
 - Descarga de GIRO de datos presupuestarios e información sobre los contratos de la Agencia.
 - Descarga de facturas electrónicas y en papel.
 - Envío a GIRO de facturas tipo OBLI para el tratamiento de otras obligaciones como certificados, dietas, indemnizaciones...
 - Envío de datos a GIRO para conformar las facturas y contabilizarlas de forma preliminar.
 - Descarga de GIRO de información sobre los pagos.

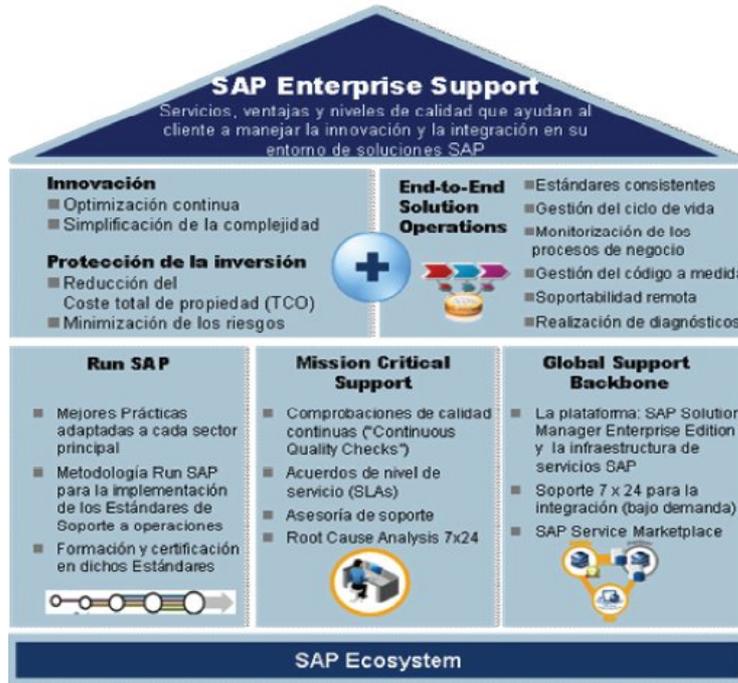
4.1.2. Licenciamiento

El alcance del objeto de la presente contratación es el suministro de suscripciones de uso de las licencias del ERP SAP que actualmente se utilizan en la Agencia en la modalidad SAP Enterprise Support, que incluye actualizaciones, parches, soporte de alto nivel con ANS así como acceso a múltiples recursos de SAP para un mejor aprovechamiento de los productos adquiridos.

Tipo de licencia	Número de licencias
Usuario Profesional	55
Usuario Desarrollo	2
Payroll Processing (paquete de 500 registros de nómina)	4
Project Users	68

4.1.3. Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio.

A continuación se exponen las características del soporte y mantenimiento asociadas a la suscripción de las licencias en modalidad SAP Enterprise Support, cuyo alcance global se resumen mediante el siguiente gráfico:



1) Mejora continuada del Software SAP

- Nuevas versiones del Software SAP licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Paquetes de Soporte – paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas. Los Paquetes de Soporte también pueden contener correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes, por ejemplo en el área de recursos humanos.
- Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas operativos y bases de datos de terceros.
- Código fuente ABAP disponible para aplicaciones de Software SAP y módulos de función lanzados y soportados de forma adicional.
- La gestión de cambios de software, como los cambios en configuraciones o actualizaciones de Software SAP, recibe un soporte extenso, por ejemplo a través de material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de personalización.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 7 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwl6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2) Resolución de problemas

- SAP Notes - Base de datos de conocimiento de SAP. SAP Notes documenta errores de software y contiene información sobre la forma de remediar, evitar y prevenir tales errores. SAP Notes puede contener correcciones de código que los clientes pueden implementar en su sistema SAP. SAP Notes también documenta otros problemas o preguntas de clientes y soluciones recomendadas (por ejemplo, personalización de configuraciones).
- SAP Note Assistant - herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas en componentes de SAP.
- Global Message Processing de SAP en relación con incidencias del Software SAP, incluidos Acuerdos de Nivel de Servicio respecto a Tiempo de Reacción Inicial y Medida Correctiva.
- Procesos de escalado global 24x7.

3) END-TO-END Solutions Operations

- Estándares y herramientas SAP de soporte integral avanzado para operaciones (“End-To-End”).
 Los estándares y herramientas SAP de Soporte Integral avanzado para operaciones (“E2E”) conforman una oferta completa de servicios con el objetivo de proporcionar a la Agencia el conocimiento y los mecanismos necesarios para operar y optimizar de continuo su solución SAP que asimismo les permite analizar y resolver problemas de gestión de aplicaciones y servicios de TI.
- SAP ofrecerá, mediante dichos servicios, apoyo a la Agencia en el establecimiento de procesos de soporte integral avanzado en su organización. El objetivo principal es la definición e implementación de los procesos de soporte de acuerdo a las Mejores Prácticas de SAP, definidas en los Estándares “E2E”.

4) Metodología de optimización de operaciones “Run SAP”

- Mejores prácticas adaptadas a cada sector principal.
- Metodología Run SAP para la implementación de los Estándares de Soporte a operaciones.
- Formación y certificación en dichos Estándares.

5) Asesoría de soporte: SAP Support Advisory Center

Para la gestión de asuntos críticos (paradas de producción o situaciones que ponen en peligro la entrada en productivo) así como la gestión de temas generales de Enterprise Support. SAP designará una unidad de contacto global dentro de la organización de soporte de SAP (“Support Advisory Center”). El Support Advisory Center desempeñará los siguientes cometidos:

- Contacto para Top-Issues. El Support Advisory Center actuará como nivel de escalado adicional.
- Planificación de entrega del servicio Continuous Quality Check en colaboración con la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Agencia. Incluye programación y coordinación de la entrega.
- Certificación en remoto del Centro de Competencia de la Agencia, si así lo solicita ésta.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 8 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwl6BA4m3xgP3q6W52dmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Orientación en aquellos casos en que el Continuous Quality Check (que se definirá más adelante), un plan de acción o recomendaciones escritas de SAP reflejen la situación crítica de las Enterprise.
- Supported Solution.

6) Continuous Quality Checks

La entidad adjudicataria proporcionará como mínimo un Continuous Quality Check (“Continuous Quality Check” o “CQC”) para cada Solución SAP por cada año de duración de las Enterprise Supported Solutions. El CQC podrá consistir en una o más sesiones de servicio en remoto manual o automático. La entidad adjudicataria podrá entregar más CQC en caso de alarmas de vital importancia emitidas por SAP EarlyWatch® Alert o en el caso de que la Agencia y el Support Advisory Center determinen de mutuo acuerdo la necesidad de dicho servicio para tramitar un Asunto Crítico.

Los objetivos de estas revisiones se ajustan de acuerdo a las necesidades de la Agencia. Los aspectos habituales que cubren son:

- Identificar los riesgos técnicos y las posibles áreas de mejora.
- Proteger el paso a productivo de sus proyectos de implementación o upgrade.
- Mejorar de continuo la operatividad de su solución.
- Optimizar el rendimiento de los sistemas, su disponibilidad, estabilidad y consistencia de datos,
- contribuyendo activamente a reducir el TCO.
- Apoyar en la configuración básica del Solution Manager. Recomendar las Mejores Prácticas para
- maximizar el uso del Solution Manager.

La Agencia tiene derecho a un Continuous Quality Check por solución y año, consistiendo estos en un número de sesiones de servicios remotas que se acordarán con la Agencia en función de sus necesidades específicas.

7) Nivel de servicio SAP

Durante el ciclo de vida de las soluciones SAP, la Agencia puede encontrar fallos de funcionamiento en el código estándar. En este momento la Agencia debe poner en conocimiento de SAP Soporte el caso mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que SAP pone a su disposición (Solution Manager y Service Marketplace). Gracias a estas herramientas dicho mensaje se puede enviar a SAP en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 9 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwl6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Prioridad del mensaje de la Agencia	Descripción	SLA de Tiempo de Reacción Inicial	SLA de Medidas Correctivas
1 Muy Alta	El mensaje se considerará de prioridad 1 si el problema tiene consecuencias muy graves que afectan tanto a las transacciones habituales del negocio como a las urgentes, impidiendo llevar a cabo trabajo crítico para el negocio. El mensaje requiere ser procesado de inmediato porque el fallo de funcionamiento puede ocasionar graves pérdidas. Generalmente se debe a las circunstancias siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Caídas o paradas no programadas del sistema. • Errores de funcionamiento que afectan a las funciones del sistema central de SAP utilizado en productivo. • Situaciones extremadamente críticas de la Agencia relacionadas con actualizaciones del Software de SAP y puesta en marcha del Software de SAP. 	2 horas (7*24h)	4 horas (7*24h)
2 Alta	El mensaje se considerará de prioridad 2 si las transacciones habituales del negocio se ven gravemente afectadas y no se pueden llevar a cabo las tareas necesarias, debido a funciones incorrectas o no operativas del sistema de SAP que puedan afectar seriamente al ciclo de producción del negocio.	5 horas (Horario de Oficina Local)	No

Donde:

- “SLA de Tiempo de Reacción Inicial” significa que:

- La entidad adjudicataria ofrecerá una respuesta cualificada en un plazo definido;
- En los mensajes de prioridad 1, el tiempo se mide en tiempo real;
- En los mensajes de prioridad 2, el tiempo se mide según el Horario de Oficina Local.

- “SLA de Medidas Correctivas” significa que:

- La entidad adjudicataria proporcionará una solución, una alternativa temporal o un plan de acción aceptado por el Front Office para la incidencia en el plazo de tiempo especificado.
- El plazo de la Medida Correctiva únicamente se refiere a la parte del tiempo durante la que el mensaje está siendo procesado por la entidad adjudicataria. No se incluye el tiempo durante el cual el mensaje se encuentra en los siguientes estados: “Partner Action”, “Customer Action” o “SAP Proposed Solution”.
 - El estado “Partner Action” se refiere a aquellos mensajes a la espera de que el partner de tecnología o software de SAP, realice alguna actividad en relación con la incidencia.
 - El estado “Customer Action” se refiere a aquellos mensajes a la espera de que la Agencia realice alguna actividad en relación con la incidencia.
 - El estado “SAP Proposed Solution” se refiere a aquellos mensajes en los que SAP ha facilitado una “Medida Correctiva”.
- Si la entidad adjudicataria proporciona un plan de acción a la Agencia, dicho plan de acción incluirá descripciones de:
 - El estado en que se encuentra la resolución de la incidencia.
 - Los próximos pasos planificados por la entidad adjudicataria y los responsables asignados por ésta.
 - La colaboración exigida a la Agencia.

- La fecha y hora en que se producirá la siguiente comunicación sobre el estado en que se encuentra la resolución de la incidencia.
- En la medida de lo posible, las fechas de vencimiento de las acciones adoptadas por la entidad adjudicataria.
- La entidad adjudicataria facilitará comunicaciones de forma regular, sobre el estado en que se encuentra la resolución del mensaje de prioridad 1 de la Agencia, que incluirán:
 - Resultados de las actuaciones adoptadas hasta ese momento.
 - Próximas medidas planificadas.
 - Fecha y hora de la siguiente comunicación sobre el estado de resolución de la incidencia.
- El SLA de Medidas Correctivas se entenderá cumplido si, dentro de las 4 horas siguientes al plazo de tiempo especificado anteriormente:
 - La entidad adjudicataria ha propuesto una solución (situación “SAP Proposed Solution“), una alternativa temporal o un plan de acción.
 - O la Agencia acuerda asignar un nivel inferior de prioridad del mensaje.

Se considerará que el adjudicatario ha cumplido sus obligaciones en virtud de los SLA o ANS estipulados anteriormente si reacciona en los plazos permitidos en un noventa y cinco por ciento (95%) del total de los casos en un trimestre natural.

Si la Agencia remitiese menos de veinte (20) mensajes (en total para todos los ANS) en un trimestre natural a lo largo de la duración del Enterprise Support, se considerará que el adjudicatario ha cumplido las obligaciones que le corresponden si no ha excedido el plazo del ANS estipulado en más de un mensaje de soporte durante el trimestre natural que corresponda.

En el supuesto de que no se cumplan los plazos del ANS (cada uno de ellos un “incumplimiento”), resultarán aplicables las normas y procedimientos siguientes:

1. La Agencia informará al adjudicatario por escrito de cualquier presunto incumplimiento;
2. El adjudicatario investigará la denuncia pertinente y proporcionará un informe por escrito que probará o desmentirá la exactitud de la denuncia de la Agencia;
3. La Agencia proporcionará asistencia razonable al adjudicatario en los esfuerzos que realice para corregir cualquier problema o proceso que impida que pueda ajustarse a los ANS;
4. Si, en base al informe, queda demostrado un incumplimiento del adjudicatario, se procederá a aplicar las penalizaciones cómo se indica en el PCAP.

8) Global Support Backbone

SAP Solution Manager Enterprise Edition es una aplicación de soporte que está a disposición de los clientes cubiertos por programas de mantenimiento y soporte de SAP. Los clientes de SAP Standard Support reciben SAP Solution Manager Standard Edition; los clientes de SAP Enterprise Support reciben más funcionalidades (“Componentes ES”) además de SAP Solution Manager Standard Edition (conjuntamente, “SAP Solution Manager Enterprise Edition”). Los Componentes ES se activan por separado. Los Componentes ES se encuentran en la parte superior de SAP Solution Manager Standard Edition y no pueden funcionar sin SAP Solution Manager Standard Edition.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 11 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwI6BA4m3xgP3q6W52dmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

SAP Solution Manager Enterprise Edition está disponible para la Agencia como cliente de SAP Enterprise Support y puede usarse por tales clientes exclusivamente para los siguientes fines:

- (i) Entrega de SAP Enterprise Support y servicios de soporte para Customer Solution, incluida entrega e instalación de software y mantenimiento de tecnología para Software SAP.
- (ii) Service desk para Software SAP y herramientas de diagnóstico en remoto para Customer Solutions.
- (iii) Gestión de aplicaciones para Customer Solutions, incluida implementación, prueba, gestión de peticiones de cambio, operaciones y continua mejora para Software SAP.
- (iv) Administración, seguimiento e información respecto a Customer Solution.

9) Información sobre nuevas versiones

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a la Agencia informada sobre la aparición de las nuevas versiones previstas y las ampliaciones a las ya existentes del Software.

10) Puesta a disposición de nuevas versiones

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia, desde el momento que SAP las haga disponibles, las nuevas versiones o mejoras (parches) que SAP desarrolle del Software para mejorar la calidad de las prestaciones, modernizar en su caso el código, adaptar el mismo a las nuevas circunstancias del mercado o a las nuevas demandas en los sistemas hardware y, eliminar errores e introducir pequeñas ampliaciones funcionales.

4.1.4. Habilitación profesional.

Se exige a las empresas licitadoras del Lote 1 que cuenten con la acreditación como “SAP Partner Center of Excellence” (PCoE). Esta condición le permite actuar como proveedor autorizado de licencias y soporte de SAP, lo cual es esencial para cumplir con los requisitos del contrato.

4.2. Lote 2

4.2.1 Características técnicas.

OpenText Data Discovery, anteriormente conocido como Magellan, es una solución de analítica de autoservicio que permite acceder, combinar, explorar y analizar los diferentes orígenes de datos disponibles en la Agencia para obtener y extraer información de apoyo a la gestión y a la toma de decisiones.

Actualmente en la Agencia se encuentra implantada la versión OpenText Data Discovery 24.4.

La arquitectura de OpenText Data Discovery está diseñada para facilitar la interacción intuitiva con los datos y se compone de los siguientes componentes clave:

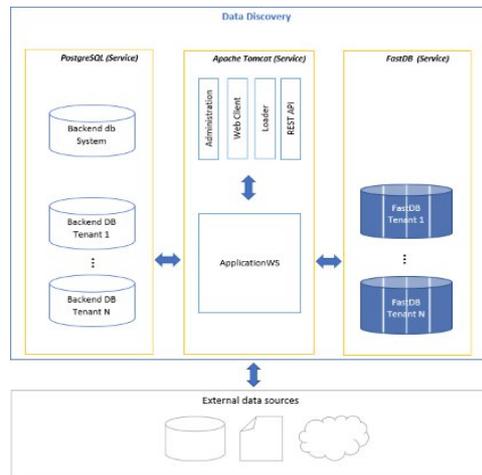
- Conectores de datos: La plataforma puede cargar datos desde prácticamente cualquier fuente, desde archivos planos simples hasta bases de datos complejas y conjuntos de datos en línea. Ofrece conectores nativos para bases de datos relacionales populares y fuentes de big data, como Oracle, IBM DB2, PostgreSQL, Hive, MySQL, Salesforce, SparkSQL, Sybase, IBM Netezza, SAP HANA y MSSQL.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 12 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwl6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Además, cuenta con un controlador ODBC para fuentes personalizadas y una opción de proveedor de datos remotos para cargar datos desde una dirección web.

- Base de datos analítica de alto rendimiento: Incorpora una base de datos columnar integrada, FastDB, que permite a los usuarios explorar y analizar datos a gran velocidad, gestionando miles de millones de registros en segundos. Esto mejora significativamente el rendimiento en comparación con las bases de datos relacionales tradicionales.
- Herramientas de preparación y enriquecimiento de datos: La plataforma está equipada con herramientas para auditar, limpiar, enriquecer, decodificar y procesar datos de manera eficiente. Los usuarios pueden crear campos que agreguen, renombren o calculen expresiones para valores existentes, así como generar rangos, grupos o clasificaciones según las necesidades específicas de cada análisis empresarial.
- Interfaz de usuario de autoservicio. Ofrece una experiencia de arrastrar y soltar que permite a los usuarios crear visualizaciones sofisticadas y analizar datos sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados.
- Algoritmos predefinidos y visualizaciones inteligentes. Incluye funciones algorítmicas preempaquetadas que permiten realizar análisis avanzados y predictivos, facilitando la obtención de información empresarial de manera rápida y eficiente.
- Capacidades de análisis de big data. Su arquitectura de procesamiento paralelo masivo (MPP) permite ejecutar análisis en conjunto de datos masivos, ofreciendo un rendimiento de alta velocidad y escalabilidad para consultas complejas, independientemente del tamaño de los datos.
- Análisis en tiempo real. Es capaz de procesar y analizar datos entrantes en tiempo real, proporcionando información con latencia ultrabaja que permite una acción inmediata en aplicaciones sensibles al tiempo y entornos de datos dinámicos.
- Dashboards: Creación de paneles de control con sólo arrastrar y soltar. Creación de visualizaciones basadas en crosstabs y diagramas de Venn con diferentes representaciones gráficas combinadas en una sola hoja o varias.

La plataforma cuenta con la siguiente arquitectura:



ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 13 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwI6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.2.2. Licenciamiento

El alcance del objeto de esta licitación será el suministro de suscripciones de uso del número de registros licenciados en cada uno de los servidores actuales, es decir, 300 millones de registros en el entorno de producción y 100 millones de registros en el entorno de desarrollo durante un período de 24 meses.

4.2.3. Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio.

Durante el ciclo de vida de la solución OpenText, la Agencia puede encontrarse con las siguientes situaciones ante fallos de funcionamiento:

Prioridad del mensaje	Descripción	Tiempos de respuesta
Crítica	El sistema OpenText denota un problema de rendimiento que causa que el software quede funcionalmente inservible e impide que sea utilizado en el entorno de producción.	120 minutos
Grave	El rendimiento del sistema OpenText degrada de forma significativa, o restringe su uso en el entorno de producción.	180 minutos
Normal	Pregunta sobre el uso final o defecto menor que no limite sustancialmente el el uso del sistema en el entorno de producción.	300 minutos

En el momento de detección de la incidencia, la Agencia debe poner en conocimiento de la entidad contratista el caso mediante llamada telefónica al centro de atención designado. Los tiempos indicados en la tabla anterior hacen referencia al centro de llamadas de asistencia local al cliente (días festivos no incluidos).

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a la Agencia informada sobre la aparición de las nuevas versiones previstas y las ampliaciones a las ya existentes del Software. La entidad contratista pondrá a disposición de la Agencia, desde el momento que OpenText las haga disponibles, las nuevas versiones o mejoras (parches) que OpenText desarrolle del Software para mejorar la calidad de las prestaciones, modernizar en su caso el código, adaptar el mismo a las nuevas circunstancias del mercado o a las nuevas demandas en los sistemas hardware y, eliminar errores e introducir pequeñas ampliaciones funcionales.

4.3. Lote 3

4.3.1 Características técnicas

La plataforma WhiteStone Service Desk, también llamada WSD, en la que se encuentran implantados los servicios de atención a la ciudadanía gestionados por la Agencia, cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Herramienta de administración para la gestión de usuarios, perfiles y grupos, así como de los campos de categoría que permiten clasificar las distintas comunicaciones recibidas en cada servicio.
- Base de datos de conocimiento sobre los distintos servicios de atención que permite a los agentes guiar en el asesoramiento a la ciudadanía.
- Herramienta de exportación de datos de las comunicaciones almacenadas en el sistema para la generación de estadísticas y análisis de datos.

- Herramienta de generación de documentos a través de plantillas predefinidas durante la gestión de los procedimientos derivados de una comunicación, permitiéndose también la importación de documentos en expedientes y comunicaciones.
- Utilidad para la vinculación entre comunicaciones y la asociación de dichas comunicaciones a un expediente, entendiendo por comunicaciones las consultas recibidas por los distintos canales de atención existentes (teléfono, correo electrónico, atención presencial ...) y expediente el conjunto de todas las comunicaciones de una misma persona que se hayan registrado en el CRM.
- Gestión de derivación de llamadas y comunicaciones a otros agentes del sistema u otros organismos distintos a la propia Agencia, así como la gestión de llamadas salientes desde el propio sistema WSD a la ciudadanía u otras entidades.

Además de las funcionalidades anteriormente descritas, cada uno de los servicios que se encuentran implementados en el sistema tienen una configuración específica en cuanto a diseño de pantallas, definición de campos de datos, flujos de tramitación, generación de documentación y perfiles de usuario.

A nivel de arquitectura, el producto WSD se encuentra configurado en alta disponibilidad con las siguientes características técnicas:

- Servidores de aplicaciones Wildfly.
- Almacenamiento de datos formado por un cluster de Oracle con dos servidores con tecnología de clusterización Oracle Grid Infrastructure 11.2.
- Integración telefónica entre la plataforma WSD y CTI Unify (SOACTI), que permite el acceso y manejo del canal de telefonía entrante y saliente así como el acceso a las informaciones de la llamada directamente desde el sistema WSD.

4.3.2 Licenciamiento

El objeto de la licitación de este lote, consiste en la renovación de las licencias de la plataforma WSD correspondientes a los servicios de atención incluidos e implantados en el sistema y del soporte técnico correspondiente al mantenimiento de dichos servicios, siendo el desglose el siguiente:

- Gestión de Incidencias y Problemas, Gestión de Configuración, Gestión de Niveles de Servicio. Licencia Server: 1 licencia durante 24 meses.
- Adaptador CTI: 1 licencia durante 24 meses.
- Licencias Agente Concurrentes:
 - Servicio de Atención a Personas Mayores: 14 licencias durante 24 meses.
 - Servicio de Información a la ciudadanía en Discapacidad y Accesibilidad: 2 licencias durante 24 meses.
 - Servicio de Infancia y Familia: 13 licencias durante 24 meses.
 - Servicio de Información de Dependencia: 8 licencias durante 24 meses.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 15 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwI6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.3.3. Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio.

Durante el ciclo de vida de la plataforma WhiteStone Service Desk la Agencia puede encontrarse con las siguientes situaciones ante fallos de funcionamiento:

Prioridad del mensaje	Descripción	Tiempos de respuesta
Crítica	La plataforma WhiteStone Service Desk denota un problema de rendimiento que causa que el software quede funcionalmente inservible e impide que sea utilizado en el entorno de producción.	120 minutos
Grave	El rendimiento de la plataforma WhiteStone Service Desk se degrada de forma significativa, o restringe su uso en el entorno de producción.	180 minutos
Normal	Pregunta sobre el uso final o defecto menor que no limite sustancialmente el el uso del sistema en el entorno de producción.	300 minutos

En el momento de detección de la incidencia, la Agencia debe poner en conocimiento de la entidad contratista el caso mediante llamada telefónica al centro de atención designado. Los tiempos indicados en la tabla anterior hacen referencia al centro de llamadas de asistencia local al cliente (días festivos no incluidos).

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a la Agencia informada sobre la aparición de las nuevas versiones previstas y las ampliaciones a las ya existentes del Software. La entidad contratista pondrá a disposición de la Agencia, desde el momento que WhiteStone las haga disponibles, las nuevas versiones o mejoras (parches) que se desarrollen del producto para mejorar la calidad de las prestaciones, modernizar en su caso el código, adaptar el mismo a las nuevas circunstancias del mercado o a las nuevas demandas en los sistemas hardware y, eliminar errores e introducir pequeñas ampliaciones funcionales.

4.4. Lote 4

4.4.1 Características técnicas

Las licencias de Red Hat Enterprise Linux (RHEL) proporcionan una plataforma robusta y segura para la gestión de servidores y entornos virtualizados. Las características técnicas incluyen:

- Estabilidad y Seguridad: Debe ofrecer actualizaciones regulares y parches de seguridad para mantener el sistema protegido contra vulnerabilidades.
- Escalabilidad: Debe soportar una amplia gama de arquitecturas de hardware y poder escalar desde servidores físicos individuales hasta grandes entornos de datacenter virtualizados.
- Compatibilidad: Alta compatibilidad con diversas aplicaciones y servicios, facilitando la integración en entornos heterogéneos.
- Gestión Avanzada: Herramientas de gestión que permiten la administración eficiente de recursos, incluyendo Red Hat Satellite para la gestión de sistemas y automatización.

- Soporte para Contenedores: Integración con tecnologías de contenedores como Docker y Kubernetes, facilitando la implementación y gestión de aplicaciones en contenedores.

4.4.2. Licenciamiento

El licenciamiento objeto de la presente licitación de Red Hat Enterprise Linux se basa en suscripciones que proporcionan acceso a software, actualizaciones y soporte. Para este lote, se requiere la renovación de 5 licencias con las siguientes especificaciones:

- **Tipo de Licencia:** Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Premium (SKU RH00001)
- **Cobertura:** Incluye acceso a todas las actualizaciones y nuevas versiones del software durante el periodo de suscripción.

4.4.3. Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio.

Los servicios asociados a las licencias de RHEL y los acuerdos de nivel de servicio (SLA) garantizan un soporte continuo y eficiente. Los detalles incluyen:

- Soporte Técnico: Acceso a soporte técnico 24/7 para la resolución de incidencias y consultas técnicas. Clasificación de las incidencias según su severidad:
 - Severidad 1 (Urgente): Problemas críticos que afectan gravemente la operativa diaria.
 - Severidad 2 (Alta): Funcionalidad reducida significativamente, sin soluciones alternativas.
 - Severidad 3 (Media): Pérdida parcial no crítica del uso del software.
 - Severidad 4 (Baja): Consultas generales con impacto bajo o nulo.
- Actualizaciones y Parches: Acceso a parches de seguridad, actualizaciones menores y hotfixes para mantener el sistema seguro y actualizado.
- Capacitación y Recursos: Acceso a bases de datos de conocimiento, materiales de formación online y otros recursos educativos para el uso y administración del software.
- Garantía de Disponibilidad: Compromiso de mantener un tiempo de respuesta y resolución de incidencias dentro de los siguientes parámetros:
 - Tiempo de Respuesta: 4 horas para incidencias de severidad 1 y 2, 8 horas para incidencias de severidad 3 y 4.
 - Tiempo de Resolución: 8 horas para incidencias de severidad 1 y 2, 24 horas para incidencias de severidad 3 y 4.

El soporte debe ser proporcionado directamente por el fabricante.

4.5. Gestión de incidencias.

El adjudicatario de cada lote deberá poner a disposición de la Agencia al menos un número telefónico, así como, de un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 17 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwI6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5. Presupuesto de licitación

El presupuesto de licitación del presente contrato es de 455.998,73 €, IVA excluido y 551.758,46 €, IVA incluido, desglosándose de la siguiente manera, para los distintos lotes :

LOTE 1: El presupuesto de licitación de este lote para el período de 24 meses asciende a CIENTO VEINTIÚN MIL NOVECIENTOS SESENTA Y UN EUROS CON SETENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (121.961,79 €) IVA excluido, CIENTO CUARENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS SETENTA Y TRES EUROS CON SETENTA Y SEIS CÉNTIMOS (147.573,76 €) IVA incluido.

LOTE 2 : El importe máximo de licitación de este lote para el período de 24 meses es de DOSCIENTOS SESENTA Y UN MIL EUROS (261.000 €) IVA excluido, TRESCIENTOS QUINCE MIL OCHOCIENTOS DIEZ EUROS (315.810 €) IVA incluido.

LOTE 3 : El importe máximo de licitación de este lote para el período de 24 meses asciende a TREINTA Y SIETE MIL TREINTA Y SEIS CON NOVENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (37.036,94 €) IVA excluido, CUARENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS CATORCE CON SETENTA CÉNTIMOS (44.814,70 €) IVA incluido.

LOTE 4 : El importe máximo de licitación de este lote para el período de 24 meses asciende a TREINTA Y SEIS MIL EUROS (36.000 €) IVA excluido, CUARENTA Y TRES MIL QUINIENTOS SESENTA EUROS (43.560 €) IVA incluido.

Para una gestión racionalizada del presupuesto, la empresa adjudicataria emitirá mensualmente una certificación por el importe correspondiente al mantenimiento de las licencias.

6. Organización de los trabajos

La empresa adjudicataria designará una persona como director del proyecto que asumirá las labores de interlocución con el responsable del contrato a los efectos de seguimiento del contrato conforme a 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.

7. Plazo de ejecución y garantía.

Para los cuatro lotes el licenciamiento debe contemplar el derecho de uso y soporte durante durante 24 meses desde la formalización del contrato, sin posibilidad de prórroga.

El suministro para la actualización de las licencias de uso objeto de la presente licitación, deberán ser entregadas y activadas por la empresa adjudicataria en un plazo máximo de quince (15) días desde la firma del contrato.

8. Cláusulas generales

8.1 Información de base

La Junta de Andalucía facilitará a la entidad adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto de la presente licitación. 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.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 18 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwl6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.2 Confidencialidad y seguridad de la información

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Agencia.

Tendrá carácter confidencial toda aquella información a la que la entidad adjudicataria tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato, particularmente aquella referente a aspectos internos u organizativos de la Agencia, así como a datos de carácter personal. Los datos y productos obtenidos como consecuencia de la ejecución del contrato se considerarán exclusivamente propiedad de la Agencia. Cuando finalice el contrato la entidad contratista devolverá en formato electrónico la documentación generada para el Proyecto en cuestión, así como cualquier otro tipo de información que ésta pueda haber obtenido.

Plazo durante el que la persona contratista deberá mantener el deber de confidencialidad: 5 años

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. 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.

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

8.3 Tratamiento datos de carácter personal

La entidad contratista, 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 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).

Asimismo la contratista deberá cumplir la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en virtud de la cual tendrá la obligación de guardar sigilo respecto de los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en cuanto no contradigan, se opongan, o resulten incompatibles con la actual Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos.

8.4 Prevención de Riesgos Laborales

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las exigencias de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de actividades empresariales.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 19 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwl6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.5 Uso de infraestructuras y herramientas corporativas

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización.

Se deberán utilizar las infraestructuras corporativas de software con que ya cuenta la Junta de Andalucía, todos aquellas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de utilización.

8.6 Interoperabilidad

El presente contrato cumplirá con lo indicado en la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y Sistemas de Información entre administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC .

En Sevilla, a fecha de firma digital.

Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fdo.: Alberto Rodríguez Vela

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		15/05/2025 13:36:23	PÁGINA: 20 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwl6BA4m3xgP3q6W52dmmmE7S0U	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	