



Agencia Digital de Andalucía

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO DE ADQUISICIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS MICROSOFT.



1

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 1 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1	DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS	4
2	INTRODUCCIÓN	6
2.1	Antecedentes.....	6
2.2	Objeto de la Contratación	8
3	PRESTACIONES DEL ACUERDO MARCO	10
3.1	Alcance de los servicios de este acuerdo marco, separado por los lotes propuestos. 10	
4	CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS SEGÚN LOS LOTES A LOS QUE SE PRESENTEN.....	12
4.1	Características Empresas Lote 1	12
4.2	Características Empresas Lote 2	12
5	LOTE 1: SUMINISTRO DE SUSCRIPCIONES, LICENCIAS DEL CATÁLOGO DE PRODUCTOS MICROSOFT Y SERVICIOS DEL SOPORTE TÉCNICO AVANZADO DEL PROPIO FABRICANTE. EQUIPO DE ASESORAMIENTO ESPECIAL DE LICENCIAMIENTO, SUSCRIPCIONES, PROVISIÓN DE LICENCIAS, OPTIMIZACIÓN DE COSTES Y FACTURACIÓN	13
5.1	Descripción de los Productos y Servicios.....	13
5.2	Funciones y Responsabilidades del adjudicatario y del jefe de Proyecto.....	17
5.3	Servicios de Tenant de Pruebas.....	19
5.4	Especificidad del Modelo de Contratación.....	19
6	LOTE 2: SERVICIOS PROFESIONALES EXPERTOS DE O365 PRESTADOS POR EMPRESAS PARTNERS DE MICROSOFT.....	23
6.1	Descripción de los Servicios	23
7	PLAN DE PROYECTO Y ENTREGABLES	24
7.1	Plan de Proyecto	24
7.2	Documentación Entregable del Proyecto	24
7.3	Control y Seguimiento, Registro e Imputación de Trabajos.....	26
8	CONDICIONES GENERALES	28
8.1	Lugar de Realización de los Trabajos	28
8.2	Obligaciones de los Adjudicatarios	28
8.3	Herramientas de gestión del servicio	28
8.4	Propiedad de los Resultados de los Trabajos.....	29
8.5	Etiquetado e inventariado	29
8.6	CIBERSEGURIDAD.....	30
8.7	Requisitos y Estándares Técnicos de la Junta de Andalucía	33
9	ANEXO 1. PEDIDO INICIAL LOTE 1	34

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 2 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

9.1	Detalle de los productos incluidos en el pedido.....	34
10	ANEXO 2. PEDIDO INICIAL LOTE 2	36
10.1	Detalle de los perfiles que se podrían incluir en el pedido inicial.	36
10.2	Funciones y Responsabilidades de los Perfiles.	43
10.3	Bolsa de Horas Anuales de Servicios Expertos.	45
10.4	Servicios de Soporte O365.	45
11	ANEXO 3. PERFILES SEGÚN INSTRUCCIÓN 1/2024	50

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 3 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1 DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

JdA: Junta de Andalucía

ADA: Agencia Digital de Andalucía

LCSP: Ley de Contratos del Sector Público.

ETD: Espacio de Trabajo Digital. Proyecto de la ADA para conseguir modernizar los entornos de trabajo digitales de los empleados públicos de la Junta de Andalucía.

SaaS: “Software as a Service”. Software como servicio. Se trata de un modelo de distribución de software según el cual el software es licenciado en base a una suscripción, es decir un proveedor de servicios aloja centralizadamente las aplicaciones y las ofrece a los clientes a través de internet mediante un modelo de “pago por uso”. SaaS es una de las tres categorías principales que forman el “cloud computing” (computación en la nube).

Suscripción de SaaS: Una suscripción de Software como Servicio es un pago periódico, normalmente mensual en el caso de O365, por el uso del software en cuestión. Así no se genera propiedad en ningún caso respecto al uso del producto como si ocurre en el formato clásico de los productos licencias tradicionalmente.

Office 365 (O365): Es una versión basada en la nube de la suite de productividad de Microsoft Office. Incluye aplicaciones como Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote y más, que están disponibles en línea y se pueden acceder desde cualquier dispositivo con conexión a Internet. O365 permite a los usuarios colaborar en tiempo real, compartir documentos y trabajar de manera más eficiente.

Microsoft 365 (M365): Es una evolución de O365 que no solo incluye todas las aplicaciones y servicios de O365, sino que también incorpora características adicionales de seguridad, gestión y productividad. M365 combina Office 365 con Windows 10 y Enterprise Mobility + Security (EMS), proporcionando una solución completa para la gestión de dispositivos, seguridad de datos y colaboración en la nube. En resumen, O365 es una parte integral de M365, y M365 amplía las capacidades de O365 al incluir herramientas adicionales y servicios de seguridad avanzados.

Tenant: En el contexto de los productos Azure de Microsoft, un tenant se refiere a una instancia individual y aislada de un servicio en la nube que está dedicada a una organización específica. Cada tenant es una instancia separada y segura dentro de la infraestructura de Azure, asignada a una única organización. Un tenant en Azure Active Directory (Azure AD) representa a una organización y proporciona una instancia dedicada del servicio de Azure AD. Esto incluye la gestión de identidades y accesos para los usuarios, aplicaciones y dispositivos de esa organización. Los tenants están diseñados para garantizar que los datos y servicios de una organización estén aislados y protegidos de otros tenants. El tenant es el portal de administración de los usuarios que tienen una suscripción de O365.

CAL: “Client Access License”. Licencia que algunos fabricantes de software dan a programas que son instalados en un servidor, para que sean accedidos desde máquinas cliente. Ejemplo de este tipo de licencias son las que Microsoft otorga para sus productos Windows Server, Exchange, SQL Server, entre otros.

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 4 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

SKU: Número técnico identificativo para los servicios y productos Microsoft en su tarifario y catálogo.

Usuarios de Atención Preferente: Personas de especial atención en la organización, con específica responsabilidad y relevancia.

HBS: Horas Base de Servicio. Son las horas estimadas para realizar cualquier cálculo de petición de servicios profesionales del lote 2 de este Acuerdo Marco, utilizando las equivalencias que se establecen en la tabla de perfiles. El número total de HBS permite establecer la cuantía total de crédito del proyecto según las estimaciones de trabajo a realizar.

Cotérmino: Fecha asociada a los basados realizados sobre el lote 1 y que comienza con la firma del contrato del Primer Basado (Pedido Inicial).

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 5 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2 INTRODUCCIÓN

2.1 Antecedentes

Corresponden a la Agencia Digital de Andalucía (en adelante la ADA) de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, en virtud de lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto 152/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa y del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, todas las funciones relacionadas con la estrategia y aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las administraciones públicas de las Junta de Andalucía, el desarrollo en lo que respecta al uso de las nuevas tecnologías para el Gobierno Abierto, así como las atribuciones previstas en el artículo 30 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre. En particular, a la ADA le corresponden, según los artículos del último Decreto citado, funciones y competencias como:

6.3.a) *“El diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica en materia de informática y telecomunicaciones, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos”.*

6.3.d) *“La definición, diseño, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución del puesto tecnológico de trabajo del personal y su equipamiento lógico y físico, los espacios tecnológicos de trabajo y las modalidades de movilidad y teletrabajo.”*

6.3.j) *“El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo”.*

4. *Asimismo, le corresponde la contratación centralizada de las prestaciones contractuales propias de sus fines y funciones, incluida la Red Corporativa de Telecomunicaciones, en los términos de lo establecido en la normativa aplicable en materia de contratación del sector público; así como el impulso, propuesta, elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas particulares y la valoración técnica de los sistemas de racionalización técnica de la contratación de los bienes y servicios tecnológicos de utilización común para la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, cuando se pretenda una homologación de los mismos.*

La ADA afronta el desafío de integrar las competencias TIC de la Junta de Andalucía, para consolidar una visión común entre los organismos de la Administración y gestionar una demanda creciente de servicios digitales.

A lo largo de los últimos años se ha avanzado en la construcción de una Administración Pública Andaluza más eficaz y eficiente a través del uso de las nuevas tecnologías; y se ha avanzado en la digitalización de la gestión de los servicios públicos, reduciendo los costes unitarios y los plazos de tramitación. Este componente debe permitir mejorar y maximizar la automatización de la gestión e impulsar la cooperación entre los niveles administrativos mediante la digitalización, liberando con ello a los empleados públicos de tareas de bajo valor añadido, para dedicar ese tiempo a actividades de mayor valor añadido, desarrollar mejores políticas y prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 6 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Con este proyecto se pretende favorecer la eficiencia y eficacia de la Administración Pública, estableciéndose los siguientes objetivos:

- Evolución tecnológica del servicio.
- Mejorar la calidad del servicio ofrecido al usuario.
- Garantizar la seguridad de la información.
- Flexibilidad para asumir nuevas necesidades y cambios.
- Aumentar la productividad.
- Racionalización de los costes del servicio.
- Facilitar la incorporación de nuevas soluciones e innovaciones aportadas por la dinámica del mercado tecnológico.

Así la ADA tiene en su plan inicial de actuación una línea estratégica que aborda la transformación del puesto de trabajo con varias medidas:

- A. *Transformación de los servicios de soporte al Puesto de Trabajo Digital.* El objetivo es transformar y optimizar la gestión de los servicios de TI vinculados a los puestos de trabajo digitales de los empleados. Esto implica la revisión y consolidación de varios servicios de soporte, incluyendo la estandarización de modelos y procesos y la implementación de políticas uniformes. El resultado final es la implementación de un nuevo modelo de gestión que busca mejorar la experiencia del usuario y abrazar tecnologías emergentes con el fin de aumentar la eficiencia y la capacidad de respuesta de los servicios de TI.
- B. *Transformación de las herramientas del puesto de trabajo digital.* Esta iniciativa implica la implementación de un nuevo modelo de trabajo colaborativo que fomente la colaboración efectiva entre los empleados, aprovechando herramientas en línea y espacios virtuales de colaboración para mejorar la productividad y la comunicación en equipos dispersos geográficamente. Además, esta transformación se centra en el aprovisionamiento eficiente de equipos y software de trabajo, asegurando que los empleados cuenten con herramientas actualizadas y adecuadas para sus responsabilidades. A la vez, se analizan los roles laborales para crear perfiles de puestos de trabajo específicos que personalicen las herramientas y configuraciones, optimizando la eficiencia y la comodidad de los empleados en sus tareas diarias.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 7 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.2 Objeto de la Contratación

Lotes	Descripción
1	Suministro de suscripciones, licencias del catálogo de productos Microsoft y Servicios del soporte técnico avanzado del propio fabricante. Equipo de Asesoramiento Especial de licenciamiento, suscripciones, provisión de licencias, optimización de costes y facturación
2	Servicios Profesionales Expertos prestados por empresas partners de Microsoft.

El objeto de la contratación es establecer las condiciones técnicas para un Acuerdo Marco que permita a las entidades y organismos adscritos a la Agencia Digital de Andalucía, así como a los que se adhieran a los contratos basados, es el siguiente:

- La contratación de servicios asociados a tecnologías del fabricante Microsoft y de ítems de su catálogo de productos.
- Adquisición de servicios específicos relacionados con tecnologías Microsoft ofrecidos por terceras empresas.

Con este acuerdo marco se podrá profundizar en la **Transformación de las herramientas del Puesto Trabajo Digital y el uso de Herramientas Colaborativas avanzadas**, así como facilitar el acceso desde la ADA al uso en general de los productos, servicios y tecnologías Microsoft.

El objetivo principal es llevar a cabo una modernización que permita conseguir la transformación digital, dando respuesta a nuevos requerimientos de servicio tanto en lo referente a las necesidades de la organización como al despliegue de nuevas tecnologías, velando por la homogeneidad, estandarización y compatibilidad de las soluciones.

Los ejes sobre los que se plantea el servicio de atención a las necesidades de los usuarios son: movilidad, seguridad, herramientas ofimáticas, herramientas de colaboración, rendimiento del puesto de trabajo acorde a las aplicaciones necesarias para desempeñar sus funciones y nivel de servicio requerido.

El acuerdo marco se articula de la siguiente manera:

- A. LOTE 1. La adjudicación a un SOLO PROVEEDOR de los productos y servicios indicados para este y el planteamiento y estudio de un pedido inicial tanto de suscripciones y licencias como de perfiles profesionales del fabricante Microsoft que se podrá sustanciar según la disponibilidad existente, tras la adjudicación de este Lote del Acuerdo Marco, sin que exista ningún compromiso en cuanto a productos o cuantía, así como la constitución de un equipo de asesoramiento especial, de gestión y engranaje tecnológico sobre información de suscripciones y licencias del fabricante, como se detalla en el ANEXO 1. PEDIDO INICIAL LOTE 1.

El adjudicatario deberá tener condición de LSP (Licensing Solution Partner (LSP) de Microsoft) y mostrar esta condición de partner preferente.

En el Lote 1, se pretende obtener una relación contractual a través de un proveedor que permita acceso a todo el catálogo de productos y servicios Microsoft con las siguientes características:

- **Establecimiento de una relación de productos y servicios con precio fijado a la fecha de la firma del contrato y para toda la duración de este, según se detalla en el ANEXO 1. PEDIDO INICIAL LOTE 1.**

- **Establecimiento de una línea base de descuento para la adquisición de cualquier producto del catálogo del fabricante Microsoft durante la duración del contrato.**

La inyección de las suscripciones derivadas de la compra de los basados correspondientes se producirá en los tenants que se indiquen por parte de la Dirección del proyecto.

Actualmente la Junta de Andalucía cuenta con varios tenants operativos entre ellos el Tenant de la Agencia Digital de Andalucía y el Tenant del Servicio Andaluz de Salud.

Para los casos de Basados realizados por organismos que se hayan adherido a este Acuerdo Marco se podrá producir la inyección en su correspondiente tenant si es pre-existente y se podrán crear nuevos tenants si son solicitados por estos organismos, según las condiciones del fabricante para la inyección de suscripciones dentro de un contrato EA, entre ellas contar con al menos 250 suscripciones de servicios online.

Hay que tener en cuenta las condiciones de inyección de suscripciones en diversos tenants dentro de un mismo Enterprise Agreement (EA) de Microsoft.

Será el organismo que realice el basado quien indique en qué tenant han de inyectarse las suscripciones adquiridas.

B. LOTE 2. La adjudicación a un SOLO PROVEEDOR de los servicios profesionales expertos en tecnología Microsoft que puedan requerirse y prestarse a través de Partners comerciales del fabricante Microsoft en lo referente a O365 / Trabajo Colaborativo / Seguridad Asociada y la administración del Tenant de la Agencia Digital de Andalucía.

El plazo de duración del acuerdo marco será de TRES (3) años, a contar desde la fecha que se establezca en el documento de formalización.

Se establece el plazo de duración en TRES años, por debajo del plazo máximo permitido por la LCSP para este sistema de racionalización.

Para la determinación de este plazo se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se entiende que la duración del acuerdo marco debe ser lo suficientemente amplia como para que permita obtener los beneficios que aportan los sistemas de racionalización de la contratación, tales como la unificación de criterios y condiciones de la contratación y la homogeneidad de precios.
- La duración esté proporcionada con el esfuerzo, en términos de tiempo y de recursos humanos, invertidos en la preparación del expediente.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 9 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- De otra parte, no debe ser tan largo como para impedir que puedan hacerse adaptaciones tanto a la evolución del mercado como a los posibles cambios normativos que puedan producirse durante su periodo de validez.

En ningún caso y para EL LOTE 1, la duración de los contratos basados superará la fecha final del PRIMER BASADO para este lote. Es decir, cualquier contrato basado, del lote 1, que se formalice, deberá tener como fecha fin, como máximo, la misma que el primer basado.

3 PRESTACIONES DEL ACUERDO MARCO

Como se ha indicado el presente acuerdo marco se articula mediante dos lotes.

En el Lote 1, se pretende obtener una relación contractual a través de un SOLO PROVEEDOR que permita acceso a todo el catálogo de productos y servicios Microsoft con las características indicadas en el punto anterior.

En el Lote 2, la adjudicación a UN SOLO PROVEEDOR de los servicios profesionales expertos en tecnología Microsoft que puedan requerirse y prestarse a través de Partners comerciales del fabricante Microsoft en lo referente a O365 / Trabajo Colaborativo / Seguridad Asociada y la administración del Tenant de la Agencia Digital de Andalucía.

Se obtendrá un catálogo de servicios expertos a precio fijado durante la duración de todo el proyecto y que garantice el acceso de la Agencia Digital de Andalucía a profesionales en tecnologías Microsoft en lo referente a O365. Se detallan concretamente los expertos vinculados al proyecto O365 y se estipula como base de contratación de otros profesionales en la instrucción 1/2024, de 2 DE ABRIL DE 2024, DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA SOBRE PERFILES, PRECIOS DE REFERENCIA Y DESGLOSE DE COSTES EN CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS TIC de 30 de junio, de la Dirección General de Transformación Digital sobre perfiles y precios de referencia de la contratación de bienes y servicios TIC.

3.1 Alcance de los servicios de este acuerdo marco, separado por los lotes propuestos.

- A. LOTE 1: Suministro de suscripciones, licencias del catálogo de productos Microsoft y Servicios del soporte técnico avanzado del propio fabricante. Equipo de Asesoramiento Especial de licenciamiento, suscripciones, provisión de licencias, optimización de costes y facturación.
- i. Software del catálogo del fabricante Microsoft.

Adquisición de suscripciones SaaS necesarias para el mantenimiento, evolución y modernización del Software Microsoft.

Adquisición de licencias en propiedad de otros productos Microsoft para renovación tecnológica y cubrir las necesidades de licenciamiento actuales.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 10 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En el Lote 1, se pretende obtener una relación contractual a través de un proveedor que permita acceso a todo el catálogo de productos y servicios Microsoft con las siguientes características:

- **Establecimiento de una relación de productos y servicios con precio fijado a la fecha de la firma del contrato y para toda la duración de este, según se detalla en el ANEXO**

1. PEDIDO INICIAL LOTE 1.

- **Establecimiento de una línea base de descuento para la adquisición de cualquier producto del catálogo del fabricante Microsoft durante la duración del contrato.**

- ii. Servicios de Mantenimiento y soporte avanzado del fabricante Microsoft.
- iii. Equipo de Asesoramiento Especial de licenciamiento, suscripciones, provisión de licencias, optimización de costes y facturación.

Por la complejidad de implantación y administración de los productos adquiridos, es imprescindible contar con servicios especializados asociados.

- B. LOTE 2: Servicios Profesionales Expertos prestados por empresas partners de Microsoft
- i. Servicios de Gestión, Apoyo y Formación para la implantación, gestión del cambio, uso y buenas prácticas de los productos en el alcance de O365.
 - ii. Servicios de Administración y Gestión experta del Tenant y portales específicos de los productos en el alcance de O365 relativos al Tenant.
 - iii. Servicios de Soporte y Asesoría en Seguridad de los productos en el alcance de O365.
 - iv. Servicios de apoyo general, despliegue y migración en puesto del producto de O365.
 - v. Servicios de soporte O365 a técnicos para usuarios preferentes fuera de horario laboral. Además, a este respecto será valorable que este servicio se preste por el personal técnico administrador adscrito al proyecto.

También se valorará la aportación de un servicio de CAU de soporte y atención genérica a todos los usuarios. Este servicio no estará sujeto a las penalizaciones expuestas en el PCAP relativas a los centros de atención a usuarios si bien si estará sometido a los controles de estudio de calidad de atención y seguimiento. Este servicio se establecerá fuera de horario laboral y su función será atender consultas sencillas sobre el funcionamiento de la herramienta. Durante horario Laboral se establecerán los mecanismos de atención y soporte que brinde el servicio estable en general y, en particular, por los técnicos de adopción, formación y transformación que conformen el equipo.

Para este servicio de CAU de atención genérica no se exigirá ninguna certificación efectiva para los técnicos que lo presten, solo una experiencia mínima de 6 meses.

Tras el desarrollo y adjudicación del acuerdo marco, las contrataciones se realizarán mediante la celebración de contratos basados en éste y tendrán la forma de Pedidos, al existir un solo adjudicatario.

No obstante, y teniendo en cuenta que en un proyecto como este no puede existir un “vacío” y que existe la necesidad del mantenimiento del servicio público, y para garantizar la continuidad de las suscripciones de O365 en la nube y, por ende, en los servicios que se prestan, se define el concepto de PEDIDO INICIAL que se deriva, según las condiciones expuestas en cada lote, de la adjudicación de este.

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 11 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

De esta forma el adjudicatario asume y garantiza la continuidad del servicio en cualquier circunstancia. Este pedido descrito es de naturaleza orientativa sin poder fijar con fineza el mismo.

A nivel de herramientas e infraestructuras asociadas a los servicios descritos, se describirán las necesidades particulares en los expedientes basados, no obstante, la empresa adjudicataria deberá disponer, si se refleja en el contrato basado, de capacidades e infraestructuras para dar servicio de atención a usuarios por cualquiera de estos medios, teléfono, correo electrónico, herramienta ITSM, asistente virtual, etc., dotando la empresa adjudicataria de las herramientas e infraestructuras necesarias para la prestación de los servicios.

4 CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS SEGÚN LOS LOTES A LOS QUE SE PRESENTEN

4.1 Características Empresas Lote 1

Las empresas que decidan presentar su propuesta para dar solución al lote 1, deben cumplir una serie de características y poseer unas certificaciones mínimas. En concreto, los licitadores deberán tener la condición de proveedores de suscripciones de licencias o LSP (Licensing Solution Partner (LSP)) de Microsoft.

Además, deberán cumplir la solvencia técnica y económica indicada en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas.

4.2 Características Empresas Lote 2

Las empresas que decidan presentar su propuesta para dar solución al lote 2, deben cumplir al menos 2 de las siguientes designaciones, que vienen a sustituir las anteriores certificaciones "Silver"/"Gold" (<https://learn.microsoft.com/es-es/partner-center/membership/introduction-to-pcs>):

- Partner de soluciones para aplicaciones empresariales
- Partner de soluciones para datos e IA (Azure)
- Partner de soluciones para innovación digital y de aplicaciones (Azure)
- Partner de soluciones para infraestructura (Azure)
- Asociado de soluciones para seguridad
- Partner de soluciones para Modern Work

Además de cumplir la solvencia técnica y económica indicada en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 12 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5 LOTE 1: SUMINISTRO DE SUSCRIPCIONES, LICENCIAS DEL CATÁLOGO DE PRODUCTOS MICROSOFT Y SERVICIOS DEL SOPORTE TÉCNICO AVANZADO DEL PROPIO FABRICANTE. EQUIPO DE ASESORAMIENTO ESPECIAL DE LICENCIAMIENTO, SUSCRIPCIONES, PROVISIÓN DE LICENCIAS, OPTIMIZACIÓN DE COSTES Y FACTURACIÓN

5.1 Descripción de los Productos y Servicios.

A continuación, se describe a alto nivel el objeto del contrato correspondiente al LOTE 1. Éste se compone de dos partes bien diferenciadas, por un lado, suministros de determinados productos de software del fabricante Microsoft y por otro lado un conjunto de servicios relacionados con dicho suministro.

5.1.1 Concepto de Catálogo de Microsoft.

Uno de los conceptos sobre los que se articula la presente contratación es el “Catálogo de Productos y Servicios Microsoft” que es el conjunto de Productos y Servicios que se pueden adquirir al fabricante Microsoft.

La alta rotación de tecnologías y actualizaciones continuas que presenta este fabricante impide que exista una publicación materializada de todos los productos que ofrece.

Además, actualmente el modelo tecnológico del fabricante basado en productos en la nube tiene una evolución tan rápida y constante que impide realizar ningún proyecto tecnológico con todas las piezas prefijadas pues el fabricante realiza continuos cambios de nombres de productos y funcionalidades asociadas.

Por otra parte, no se puede plantear ninguna solución software cerrada de este fabricante y que garantice no requerir necesariamente ampliaciones y nuevos productos en su evolución a corto plazo.

No obstante, existen listados publicados de productos con identificación y especificaciones que son utilizables, concretamente en el ecosistema de productos de O365, además en esta url existe referencias de precios de venta a “grandes empresas”.

La url donde puede actualmente consultarse y extraerse este listado es: <https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365/enterprise/microsoft365-plans-and-pricing>

Además, existen los siguientes enlaces donde realizar la consulta de productos y precios de mercado:

<https://pulse.microsoft.com/es-es/precios-productos-microsoft/>

<https://www.microsoft.com/es-es/windows-server/pricing>

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 13 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Add-on subscriptions	Microsoft 365		Office 365		Microsoft Teams (no Teams EA)	Microsoft 365			Office 365		
	E1 (no Teams)	E2 (no Teams)	E1 (no Teams)	E2 (no Teams)		F1 (no Teams)	F2 (no Teams)	F3 (no Teams)	F1	F3	
Security and compliance											
Microsoft 365 E1 Security	+	+	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Microsoft 365 E1 Compliance	+	+	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Microsoft 365 E1 Info Protection and Governance	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft 365 E1 Insider Risk Management	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Forensic evidence add-on for Insider Risk Management*	N/A	+	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Microsoft 365 E1 eDiscovery and Audit	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft 365 E1 Security	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	+	+	+	+	+	+
Microsoft 365 E1 Compliance	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	+	+	+	+	+	+
Microsoft 365 E1 Security + Compliance	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	+	+	+	+	+	+
Microsoft 365 E1 Information Protection and Governance	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	+	+	+	+	+	+
Microsoft 365 E1 Insider Risk Management	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	+	+	+	+	+	+
Microsoft 365 E1 eDiscovery and Audit	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Office F1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Office F2	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Identity F1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Cloud Apps F1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Cloud Apps F2	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Identity	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Office 365 Plan 1	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Office 365 Plan 2	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Cloud Apps	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Endpoint Plan 1	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Endpoint Plan 2	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for Endpoint for servers*	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender for IoT - Enterprise for IoT*	N/A	+	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Microsoft Defender Vulnerability Management (standalone)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender Vulnerability Management add-on**	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Defender Vulnerability Management add-on for servers**	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Premium Assessments add-on for Compliance Manager**	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Risk Privacy Risk Management	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Privacy Subject Rights Requests	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Compliance Program for Microsoft Cloud	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Purview Data Loss Prevention (for email and files)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Exchange Archiving	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Entra ID - Plan 1	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Entra ID - Plan 2	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Entra ID - Governance**	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Entra ID - Governance Plan 2**	N/A	+	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
10-year Audit Log Retention	N/A	+	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Microsoft Intune Plan 1	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Intune Plan 2	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Intune Suite	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Intune Remote Help	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Intune Advanced Analytics	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Intune Enterprise Application Management	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Cloud PC	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Microsoft Intune Endpoint Privilege Management	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Ilustración 1: Tabla ejemplo de addons bajo suscripción.

5.1.2 Suministro de Suscripciones y Licencias de productos Microsoft

Las unidades reflejadas en la tabla del ANEXO 1 corresponden con una estimación inicial de las suscripciones y servicios que se requieren, teniendo solo carácter estimativo y sin ningún compromiso. Obviamente esta proyección es modificable y depende de las circunstancias del momento.

La facturación de los productos software, tanto suscripciones como propiedad como se determine en los basados correspondientes.

No obstante, existe la posibilidad de que se produzca un pago inicial si el organismo que realiza el basado lo decide.

5.1.3 Perfil Asociado al Equipo de Asesoramiento Especial de licenciamiento, suscripciones y peticiones (LOTE 1)

Puesto que el despliegue progresivo de O365 implica un proceso de gestión de licencias de una alta complejidad técnica, y de cara a un correcto despliegue e instalación de las licencias adquiridas en los puestos de trabajo, se hace necesario la contratación de un perfil técnico que realice estas funciones.

Cada uno de los servicios asociados al Equipo de Asesoramiento Especial de licenciamiento, suscripciones y peticiones requiere de un perfil técnico con habilidades y conocimientos específicos que se muestran a continuación en una tabla, en la que se describe el nombre del perfil y tres campos:



- Titulación
- Certificaciones
- Experiencia

PERFIL: Experto en licenciamiento de productos Microsoft (Perfil administrador de datos, instrucción 1/2024)

Titulación:

Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones. Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones. Grado en otras titulaciones con experiencia en TI superior a 1 años. Formación Profesional Ciclo Superior en Informática, cualquiera de sus ramas, con experiencia TI superior a 2 años.

Certificaciones

Al menos una perteneciente al plan de certificaciones oficial de Microsoft, y en concreto debe encontrarse entre las mostradas en la consulta en la web de Microsoft https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential_types=certification aplicando como criterios de filtrado los productos en las familias AZURE, DYNAMICS 365, OFFICE 365 y MICROSOFT POWER PLATFORM.

Experiencia

Al menos 2 años en trabajos de naturaleza similar al solicitado.

Entre las funciones que se espera realice este perfil, se encuentran las siguientes:

Activación de Software Microsoft en cualquier modalidad (SaaS y Local)

- Activación de las licencias: El adjudicatario tramitará las solicitudes de activación de las licencias que reciba por parte de la ADA mediante correo electrónico en un plazo máximo de una semana desde la fecha de la petición. Las licencias pasarán a un estado de “activada”.
- Licencias “activadas” y “en producción”: Aquellas licencias que se activen para la prueba del desarrollo del servicio que se prestará al usuario final, tendrán la consideración de licencias “activadas”. A fin de que las licencias “activadas” tengan la consideración de licencias “en producción” será necesaria la confirmación del buen funcionamiento por parte de la ADA. Por lo tanto, hasta que la ADA no confirme que una licencia “activada” está “en producción”, esta no se podrá contabilizar dentro del basado.
- Seguimiento y control de las licencias: Será obligación de la ADA revisar las licencias pedidas para confirmar su estado. Esta revisión se hará anualmente. Con este mismo objetivo, el adjudicatario designará a las personas que, con el Soporte de la ADA hará conjuntamente la revisión de las licencias “en producción” (así como su mantenimiento) para poder tramitar las activaciones, asesorar a los gestores tecnológicos, hacer los informes periódicos necesarios para evaluar el uso del software así con el fin de obtener toda la información para poder planificar correctamente futuros contratos basados.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 15 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Pago de las licencias: Las licencias no generarán obligación de pago hasta que la ADA no confirme el correcto suministro de acuerdo con las condiciones establecidas a la correspondiente solicitud de pedido basado. Sólo se podrán contabilizar contra el pedido basado y, por lo tanto, sólo generarán obligación de pago, las licencias “en producción”.

Servicios Online en la Nube de Microsoft.

- Activación de los servicios online: El adjudicatario tramitará las solicitudes de activación de los servicios online que reciba por parte de la ADA mediante correo electrónico en un plazo máximo de una semana desde la fecha de la petición. Los servicios online pasarán a un estado de “activado”.
- Servicios “activados” y “en producción”: Aquellos servicios que se activen para la prueba del desarrollo del servicio que se prestará al usuario final, tendrán la consideración de servicios “activados”. A fin de que los servicios “activados” tengan la consideración de servicios “en producción” será necesaria la confirmación del buen funcionamiento por parte de la ADA. Por lo tanto, hasta que la ADA no confirme que un servicio “activado” está “en producción” este no se podrá contabilizar contra un pedido basado. La ADA tendrá 30 días para determinar el alcance final de los servicios en “producción”.
- Seguimiento y control de los servicios online: Será obligación del adjudicatario el hacer reportes de los servicios activados y en producción y el uso que se hace de los mismos. Será obligación de la ADA revisar los reportes para confirmar su estado. Esta revisión se hará anualmente. Con este mismo objetivo, el adjudicatario designará las personas de referencia que, con el Soporte de la ADA, hará conjuntamente la revisión de los servicios “en producción” (así como su mantenimiento) para poder tramitar las activaciones, asesorar a los gestores tecnológicos, hacer los informes periódicos necesarios para evaluar el uso de los servicios online y con el fin de obtener toda la información para poder planificar correctamente futuros contratos basados.
- Pago de los servicios online: Los servicios no generarán obligación de pago hasta que la ADA no confirme el correcto suministro de acuerdo con las condiciones establecidas a la correspondiente solicitud de pedido basado, Sólo se podrán incluir en el pedido basado y, por lo tanto, sólo generarán obligación de pago, los servicios online “en producción”, teniendo en cuenta la fecha de activación para el cálculo de la tarifa correspondiente al servicio activado. El adjudicatario deberá dar de baja a los servicios online activados y que no estén en producción para no incurrir en pagos de servicios online no necesarios.

Además de este perfil técnico, para este lote se requiere un JEFE DE PROYECTO. Se considera que para este perfil no será necesaria una dedicación exclusiva, sino que será suficiente con un 40% de la jornada laboral. En cualquier caso, la facturación de estos perfiles se realizará por horas, por el tiempo efectivo trabajado.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 16 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Se resumen a continuación los requerimientos solicitados para este perfil:

PERFIL: Jefe de Proyecto (Perfil Gestor de Proyectos Microsoft, instrucción 1/2024)	
Titulación:	Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones. Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones. Grado en otras titulaciones con experiencia en TI superior a 1 años. Formación Profesional Ciclo Superior en Informática, cualquiera de sus ramas, con experiencia TI superior a 2 años.
Certificaciones	Al menos una perteneciente al plan de certificaciones oficial de Microsoft, y en concreto debe encontrarse entre las mostradas en la consulta en la web de Microsoft https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential_types=certification aplicando como criterios de filtrado los productos en las familias AZURE, DYNAMICS 365, OFFICE 365 y MICROSOFT POWER PLATFORM.
Experiencia	Al menos 2 años en gestión de proyectos.

5.2 Funciones y Responsabilidades del adjudicatario y del jefe de Proyecto.

La Agencia Digital de Andalucía nombrará, entre su personal técnico cualificado, un **Responsable del Contrato**, que la representará ante la Empresa Adjudicataria y dirigirá los trabajos asociados al Contrato de este pliego. En su caso, el responsable del contrato podrá delegar ciertos aspectos de la gestión del contrato en el personal técnico de la Agencia que considere oportuno.

Los esfuerzos del responsable del contrato de la Agencia deberán ir encaminados a:

- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en los Pliegos de Cláusulas, tanto Administrativas como Técnicas.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos generales que la Agencia persigue con este contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria.
- Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.

Por su parte la empresa adjudicataria nombrará un JEFE DE PROYECTO que la representará ante la Agencia Digital de Andalucía y que seguirá los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen del responsable del contrato.

El jefe de Proyecto realizará las tareas necesarias con su equipo de trabajo encargándose de:

- Seguimiento de las actividades.
- Seguimiento y control de los trabajos.
- Detectar y proponer mejoras.
- Velar por el cumplimiento de los indicadores.

En cualquier caso, la gestión, seguimiento y otros ítems relativos al cumplimiento del contrato realizado por el jefe del proyecto se considerarán incluidos en el coste de cada uno de los servicios y/o productos incluidos en el objeto del contrato.

Responsabilidades del Adjudicatario.

Serán responsabilidad del adjudicatario las siguientes tareas:

- Generar los procesos de activación y desactivación de los diferentes productos.
- Generar los certificados de uso de las licencias.
- Generar el acceso al uso en la nube de los servicios online.
- Generar los certificados de bajas de uso de las licencias y de los servicios online.
- Hacer el seguimiento de quién, cuándo y cuántas licencias o servicios online se han activado.
- Gestionar las peticiones, incidencias y problemas relacionados con el uso del software Microsoft, haciendo uso de las herramientas corporativas de la ADA (el licenciamiento de los usuarios de estas herramientas es responsabilidad del Adjudicatario), Concretamente dispondrán de suscripciones de O365, utilidades tratamiento documental y cualquier otra que se necesita para estas tareas.
- Disponer de mecanismos de relación y coordinación técnico-operativa entre la ADA, su equipo de soporte y Microsoft, que permitan:
 - o Conocer incidentes de seguridad vinculados a los servicios de la solución.
 - o Compartir información vinculada a ciberamenazas y alertas funcionales de Microsoft.
 - o Establecer canales de comunicación e intercambio de información ágiles.
- Asesoramiento, juntamente con Microsoft, sobre la adopción de nuevas versiones de productos o servicios online, formando parte de los comités de seguimiento y acompañando a los arquitectos designados por la ADA para este cometido.
- Resolver las dudas de licenciamiento y de los servicios online de Microsoft.
- Indicar contenidos formativos estándar que Microsoft pueda disponer en Internet con el fin de adoptar las novedades de los servicios online utilizados por los usuarios de Office365.
- Aportar información sobre los contenidos necesarios para la gestión del cambio de los servicios online asociados a los usuarios.
- Generar los siguientes informes:
 - o Licencias activadas para la prueba del desarrollo del servicio que se presta al usuario final por organismo y/o proveedor de servicio en la ADA.
 - o Uso del software instalado y de los servicios online en la nube (Azure, O365).
 - o Notificación de obsolescencia.
 - o Notificación de cambios en los servicios.
 - o Nuevas versiones de los productos y de los servicios online.
 - o Informe de incidentes reseñables.
 - o Cualquier informe que la ADA pueda solicitar sobre cualquiera de los productos y servicios online del Acuerdo Marco.
- Gestionar la formalización integral de los pedidos (órdenes de compra, contratos, firmas, reservas, etc.).
- Gestionar las peticiones de Soporte e incidencias a nivel de licenciamiento con el fabricante.

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 18 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Prestar Soporte a los diferentes portales de licenciamiento del servicio.
- Prestar Soporte técnico relacionado con capacidades de licenciamiento.
- Prestar Soporte técnico de gobierno para el aprovisionamiento de licencias.

5.3 Servicios de Tenant de Pruebas.

Actualmente la Junta de Andalucía cuenta con 2 Tenants operativos: Tenant de la Agencia Digital de Andalucía y Tenant del Servicio Andaluz de Salud.

Además, el adjudicatario aportará dos nuevos Tenants completamente operativos y gestionados que se solicitarán tras la adjudicación con carácter de pre-producción y pruebas.

Estos Tenants podrán estar hibridados con la infraestructura de Junta de Andalucía y tendrán los roles de Tenant de Preproducción y Tenant de Pruebas.

Se valorará positivamente que se aporten más Tenants de pruebas, con el rol de Tenants de Laboratorio. Estos Tenants de Laboratorio no tienen como requisito estar hibridados ni ser de titularidad de la Agencia Digital de Andalucía.

Los tenants descritos en este epígrafe tendrán el aprovisionamiento mínimo necesario para las pruebas a realizar. El adjudicatario proveerá, sin coste para la Agencia, la solución tecnológica y de licenciamiento necesaria para la realización de pruebas por parte de la Agencia Digital de Andalucía.

5.4 Especificidad del Modelo de Contratación.

5.4.1 Modelo de contratación en terminología Microsoft.

El Acuerdo Marco de Microsoft se implementa mediante lo que en la terminología de Microsoft es un "Enterprise Agreement" (EA). El Enterprise Agreement está pensado para facilitar el despliegue de tecnologías de Microsoft en grandes organizaciones, de manera que el coste sea el menor posible y siempre proporcional al número de usuarios/pc's que se inscriban y la apuesta en las tecnologías de Microsoft que realicen.

El Enterprise Agreement tiene dos versiones, (EA) y (EAS). Con el fin de acomodar el pago por uso y la optimización de pagos que busca el Acuerdo Marco, la Agencia Digital de Andalucía pide como respuesta un Enterprise Agreement (EA) que permite la adquisición tanto de productos en propiedad como de productos bajo suscripción.

La suscripción anual incorpora, además del derecho de uso, el derecho a las nuevas versiones con lo que Microsoft denomina "Software Assurance". El Software Assurance, además, incorpora una serie de beneficios que permiten el Soporte (incidentes 24x7), la formación (cursos online y presenciales) y el despliegue (días de consultoría por despliegue), entre otros. La volumetría de estos beneficios siempre será proporcional en el volumen de las tecnologías inscritas en la suscripción. El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia Digital de Andalucía del acceso al portal web de Microsoft. El adjudicatario será responsable de conocer cada uno de los beneficios y asesorar en la Agencia Digital de Andalucía, en su correcto uso.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 19 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Durante la vigencia del Enterprise Agreement el adjudicatario se compromete a mantener los precios de los productos y servicios incluidos en el acuerdo, de los que se ha fijado precio, ver [Pedido Inicial para el Lote 1](#), sin aplicar ningún incremento.

Además, se compromete a aplicar el descuento general para el resto de los productos incluidos en el catálogo que haya propuesto en su oferta.

La determinación del precio de mercado de los productos de los cuales no se fije el mismo para toda la duración del Acuerdo Marco se realizará mediante consulta al fabricante para la obtención del mejor precio según volumen a adquirir para el perfil de contratación “Gobierno”. Preferentemente han de obtenerse de fuentes publicadas y actualizadas de Microsoft en sus webs y de forma subsidiaria de no existir mediante consulta al fabricante.

5.4.2 Equipo de Asesoramiento Especial de licenciamiento, suscripciones y peticiones en el EA.

El adjudicatario único del Lote 1 será designado como asesor de software en todas las inscripciones al Enterprise Agreement y, por lo tanto, todas las funciones de administración de los contratos y los diferentes pedidos en Microsoft serán responsabilidad del adjudicatario conforme a la constitución del Equipo de Asesoramiento Especial de Gestión de Licenciamiento, suscripciones y peticiones.

El adjudicatario único del Lote 1, gestionará todas las inyecciones de licencias y suscripciones en los tenants de Junta de Andalucía, procedentes de cualquier contratación, ya sea este acuerdo marco o una licitación independiente en la que colaborará con su coordinación. Deberá hacer un informe anual con el consumo de productos y servicios en producción, e informar a todos los organismos que consoliden en el tenant sus suscripciones, con una antelación de al menos 90 días la caducidad de estos.

La inyección de las suscripciones derivadas de la compra de los basados correspondientes se producirá en los tenant que se indiquen por parte de la Dirección del proyecto, pudiendo ser en cualquiera de los tenants de la Junta de Andalucía

Actualmente la Junta de Andalucía cuenta con varios tenants operativos entre ellos el Tenant de la Agencia Digital de Andalucía y el Tenant del Servicio Andaluz de Salud.

Para los casos de Basados realizados por organismos que se hayan adherido a este Acuerdo Marco se producirá inyección en su correspondiente tenant si es pre-existente y se podrán crear nuevos tenant si son solicitados por estos organismos, siempre dentro del ámbito de requisitos del fabricante Microsoft en cuanto a umbrales de licencias necesarias en contratos Enterprise.

Será el organismo que realice el basado quien indique en que tenant han de inyectarse las suscripciones adquiridas.

Es responsabilidad del adjudicatario de este lote que este proceso se realice como se ha descrito.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 20 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Será responsabilidad del adjudicatario recoger de los diferentes prestadores de servicios donde esté presente la tecnología de Microsoft la información anual del uso de esta tecnología, así como de los servicios online en la nube de Microsoft.

El adjudicatario único del Lote 1 preparará el contenido del informe y la Agencia Digital de Andalucía tendrá que validarla según los informes de uso que lo acompañarán.

A las tareas relativas a este Equipo de Asesoramiento Especial se debe incluir la de Engranaje Tecnológico que permite la mejor utilización posible de las suscripciones y licencias de los productos Microsoft conociendo sus funcionalidades y adherencias.

Otra tarea para incluir entre las adjudicadas a este Equipo de Asesoramiento Especial es mantener la consistencia entre los cambios que puedan surgir sobre certificaciones profesionales de Microsoft, tanto de técnicos como de empresas, explicando los cambios y estableciendo las tablas de posible consistencia.

5.4.3 Soporte Unificado

El Soporte Unificado que presta Microsoft en la actualidad es la evolución del antiguo Soporte Premier y que permite acceder a los servicios técnicos de alto nivel propios del fabricante mediante la gestión de tiques y peticiones.

Este Soporte Unificado de Microsoft, incluye los siguientes servicios:

- **Apertura de Incidentes (resolución de problemas reactivos)** para todas las tecnologías de Microsoft atendidas por ingenieros especializados de forma **ilimitada**, o tanto como sea necesario en 7*24*365.
- **Gestión de incidentes críticos en cola prioritaria** para los incidentes de severidad A de la plataforma de Azure se reduce a menos de 15 minutos. Se mantiene el mismo SLA de atención para el resto de las severidades y tecnologías que en Premier (<1h severidad A y 2h severidad B)
- **Apertura de Consultas (casos advisory o resolución de dudas)** cuando sea necesario para todas las tecnologías de Microsoft atendidas por ingenieros especializados de forma ilimitada, o tanto como sea necesario (**ilimitado**)
- **Contactos autorizados** para la apertura de incidentes y consultas **hasta 150 contactos**.
- **Ejecución de Evaluaciones de Salud** bajo demanda de la mayor parte de las plataformas Microsoft (Onpremise y Cloud) incluido, y tantos como sean necesarios (**ilimitado**).
- **Recursos de formación** bajo demanda, incluyendo vídeos y laboratorios prácticos de aprendizaje, a nivel de autoservicio, tanto como sea necesario (**ilimitado**). Todo a través de la plataforma Services HUB.
- **Gestión incluida** mediante la asignación de un Customer Support Account Manager (CSAM) que habilitará y será el medio de interlocución personal del servicio desde Microsoft.
- **Crisit manager incluido**. La asignación de un gestor adicional al CSAM para los casos reactivos o incidentes críticos con atención 7x24.

Este servicio se prestará por la intermediación del adjudicatario que se encargará de su gestión y tratamiento.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 21 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La facturación del Soporte Unificado, depende del volumen de licenciamiento de tecnologías que cada organismo tiene en su gestión y ha contratado, los mecanismos de facturación y pago se detallan en el punto correspondiente del PCAP.

5.4.4 Modelo de suscripción.

El presente Acuerdo Marco dará acceso al derecho de uso en modo de suscripción, compra y servicio online de todo el catálogo de productos disponible en la tecnología Microsoft modalidad compra del derecho de uso, en cualquier versión disponible, durante el periodo de vigencia del contrato, es decir, pagando sólo por el uso real que se haga de esta tecnología.

El modo de suscripción se entiende como el derecho de tener instalado y poder ejecutar el producto o hacer uso del software en el servicio online en la nube, únicamente durante el periodo de vigencia de la suscripción. Las suscripciones de los periodos siguientes, dentro de la vigencia del Acuerdo Marco, permitirán la incorporación de nuevos productos o servicios online, así como su cancelación y desinstalación de productos o servicios online anteriormente inscritos.

La suscripción de los productos y servicios online quedará registrada a nombre de la Junta de Andalucía. Microsoft impone que para sus modalidades de contratación solo puede existir una entidad titular de los mismos, no existiendo titularidades mancomunadas. **No obstante, más allá de la titularidad administrativa descrita, cada órgano gestor que realice el basado asume todas las responsabilidades contractuales del mismo en lo referente al pago, condiciones de renovación y posibles repercusiones de costes**

La Agencia Digital de Andalucía no se compromete a ningún volumen de compra, siendo los consumos y uso del software o servicios en los departamentos, organismos y entidades, los que, por medio de pedidos basados, derivarán en la adquisición de la suscripción o compra de este software. Todas las licencias desplegadas serán contabilizadas conforme a las normas que la Agencia Digital de Andalucía mantenga para el caso de incorporarse a su Tenant.

El adjudicatario se compromete a incluir en el ámbito objetivo de este Acuerdo Marco cualquier nuevo producto o servicio online de Microsoft que se comercialice en el mercado, que se contratará en las mismas condiciones económicas.

Todos los programas y servicios de usuario final se entregarán en lengua española manteniéndose esta obligación a lo largo de la duración del contrato.

5.4.5 Evolución, Actualización y Cancelación.

Si durante la vigencia del Acuerdo Marco, el fabricante de software, Microsoft, comercializa nuevos artículos o servicios online funcionales que sustituyen o mejoran en calidad y/o precio los que han sido seleccionados en este Acuerdo Marco, la Agencia Digital de Andalucía, a solicitud del adjudicatario o por iniciativa propia, previa verificación del cumplimiento de los parámetros de solvencia técnica y calidad que fueron aplicados a la adjudicación del Acuerdo Marco, podrá reconocer la incorporación o sustitución de unos artículos o servicios online por otros, con el descuento ofrecido en el proceso de

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 22 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

licitación para los productos que no tengan precio fijado, sobre el precio que tenga en la lista de precios generales de Microsoft.

Durante la vigencia del Acuerdo Marco, el adjudicatario prestará toda la información necesaria a la Agencia Digital de Andalucía con respecto a las innovaciones tecnológicas y funcionales de los productos y servicios online objeto de este Acuerdo Marco, así como cualquier información que pueda ser relevante para la continuidad y el buen uso de estas tecnologías

En cuanto al concepto de cancelación de una suscripción debe hacerse siguiendo las pautas del fabricante del software que permite su realización anualmente al menos dos meses antes de la fecha cotérmino de fin de la anualidad . Es decir, una licencia, una vez activa, debe permanecer en este estado hasta alcanzar la fecha cotérmino de la anualidad y en el caso de que quiera cancelarse su suscripción, habrá que solicitarlo al menos con dos meses de antelación.

5.4.6 Modelo de Adquisición de Productos en Propiedad Perpetua

Lo siguiente se aplicará a todos los productos de catálogo de Microsoft que tengan este modelo de licencia y posibilidad de adquisición.

Estas licencias de ser adquiridas quedarán registradas administrativamente a nombre de la Junta de Andalucía y tendrán los mecanismos de seguimiento y activación que se detallan en los epígrafes anteriores. No obstante serán los organismos adquirentes los responsables y quienes asuman las responsabilidades derivadas de las mismas.

El adjudicatario tendrá que entregar claves de activación genéricas corporativas por producto o paquete de productos, los cuales permitirán la activación simultánea en cualquier instalación. Deberá entregarse claves de habilitación KMS o del sistema vigente por Microsoft o claves de activación en el puesto (MAK) si son solicitadas.

Por defecto, el mecanismo de activación de las instalaciones de puesto será el proceso asociado a KMS o al sistema técnico que lo sustituya.

Estos productos se podrán adquirir con o sin Software Assurance según la necesidad en cada momento.

El mecanismo de adquisición para este grupo de productos, el tipo de contrato según las alternativas de Microsoft será determinado por el adjudicatario y el fabricante de la forma más beneficiosa para la Agencia Digital de Andalucía, de no ser posible la compra dentro del EA vigente según los requerimientos del adquirente.

6 LOTE 2: SERVICIOS PROFESIONALES EXPERTOS DE O365 PRESTADOS POR EMPRESAS PARTNERS DE MICROSOFT

6.1 Descripción de los Servicios

A continuación, se describe a alto nivel el objeto del contrato correspondiente al LOTE 2.



RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 23 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Los Servicios que se describen en este lote son los conocidos y precisados para el proyecto de O365 pues son sobre los que se va a realizar una contratación mediante el Pedido Inicial. No obstante, se describe una tabla completa de perfiles sobre la que establecer los futuros basados de servicio dentro del ámbito de la familia de productos O365. El detalle de los posibles perfiles solicitados para el Pedido inicial se encuentra en ANEXO 2. PEDIDO INICIAL LOTE 2, no obstante se trata de información orientativa y no expresan ningún compromiso firme de compra.

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije. Contará con una capacidad productiva configurada en un equipo de trabajo denominado Equipo Base, que garantice el nivel de especialización requerido, lo que supone una permanencia del conocimiento sobre los sistemas a lo largo de la vigencia del contrato, tanto del conocimiento transferido inicialmente, como del adquirido durante la prestación del servicio. El Equipo Base es el interlocutor natural de la Agencia durante la prestación del servicio.

La unidad de referencia para el cómputo de los trabajos se denominará “Hora Básica de Servicio” (HBS). Así, la persona adjudicataria deberá aportar flexibilidad en la dotación de los recursos técnicos necesarios para la correcta prestación de los servicios, adecuando la capacidad (HBS) a las necesidades reales de la ejecución.

El conjunto de perfiles disponibles a la petición de la Dirección del Proyecto durante toda la duración del contrato se indica en el ANEXO 3. PERFILES SEGÚN INSTRUCCIÓN 1/2024 en base a la INSTRUCCIÓN 1/2024, de 2 DE ABRIL DE 2024, DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA SOBRE PERFILES, PRECIOS DE REFERENCIA Y DESGLOSE DE COSTES EN CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS TIC.

A tal efecto, el número estimado de horas de trabajo anuales de un recurso profesional a tiempo completo está fijado en 1.760, a razón de 40 horas semanales.

Sobre las funciones y tareas a ejecutar se describen en el punto 10.2 Funciones y Responsabilidades de los Perfiles. No obstante no existe ningún compromiso firme de adquisición de servicios o perfiles.

7 PLAN DE PROYECTO Y ENTREGABLES

7.1 Plan de Proyecto

Tras la firma de cada basado el adjudicatario deberá elaborar una propuesta de Plan de proyecto donde se recogerán todos los aspectos contenidos en pliego y oferta, y donde se trace a alto nivel una planificación del servicio, que incluya propuesta de acciones formativas, entregables a realizar, y defina hitos de entrega.

El contenido completo del Plan de Proyecto deberá ser aprobado por el responsable del contrato por parte de la ADA y deberá ser revisado periódicamente con objeto de que se vaya concretando la planificación y adaptando a las necesidades que vayan surgiendo durante la ejecución.

7.2 Documentación Entregable del Proyecto

Como parte de la ejecución de trabajos de los basados, objeto de este acuerdo marco, el responsable del contrato podrá solicitar la elaboración de documentación técnica y/o de seguimiento, los cuales servirán para certificar tanto las recepciones parciales como la recepción final del proyecto. La entrega



	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 24 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de documentos debe realizarse a lo largo de la ejecución del proyecto de acuerdo con los hitos de entrega pactados, siendo necesaria la validación de estos por parte del responsable del contrato para darlos por definitivos. Una vez aprobados, el adjudicatario los almacenará y antes de finalizar el proyecto el responsable del contrato podrá solicitar la entrega de todos los documentos aprobados junto con un inventario.

La documentación y el tipo será solicitada a demanda del responsable del Contrato y dependerá del lote en el que esté incluido el servicio relacionado con la documentación solicitada.

7.2.1 Documentación Mínima Entregable

Sin perjuicio de otro tipo de documentación, el adjudicatario de cada lote deberá entregar al menos, la siguiente documentación:

- Para todos los lotes.
 - Guía de contactos asociada a la prestación del servicio.
 - Informes mensuales preliminares de los casos (tiques) gestionados por el adjudicatario, incluyendo el análisis de incidencias gestionadas en el periodo, la valoración de los indicadores y ANS del servicio, así como todos los campos indicados por el responsable del contrato. Se deberá incluir también las justificaciones y alegaciones de los posibles incumplimientos que el adjudicatario considere como falso positivo.
 - Informe/s de ejecución de proyecto, en que se describa las tareas de ejecución realizadas en el proyecto, los requisitos y objetivos conseguidos y en el que se justifique el aprovechamiento de las horas ejecutadas. Se debe realizar tanto en una versión extendida como en una versión ejecutiva dirigida a la jefatura de la Dirección general, con objeto de que obtengan una visión global de la ejecución del presente expediente. Podría plantearse a modo de memoria ejecutiva del contrato.
 - Informes de seguimiento, según correspondan por lote, definidos en el apartado [Informes de Seguimiento](#)
 - Actas de las reuniones celebradas. Tras cada reunión, el adjudicatario deberá entregar a la Dirección del Proyecto en el plazo de 5 días laborales un acta de reunión donde se recojan los temas tratados, los compromisos adquiridos, etc. utilizando el modelo que se le facilite para ello.
- Para el Lote 2.
 - Guía del servicio, incluyendo:
 - Los procedimientos de acceso al servicio de Soporte a usuarios de especial atención, de existir.
 - Los procedimientos de acceso al servicio de Soporte tanto dentro como fuera del horario de oficina.
 - La Guía de las “Mejores Prácticas” de uso del servicio.
 - Documentación técnica:
 - Manuales técnicos y prontuarios necesarios para el despliegue e instalación de las herramientas, en español y adaptado al escenario de la Junta de Andalucía.
 - Documentación relacionada con las jornadas formativas:
 - Material disponible y entregable en formato digital.
 - Certificado de asistencia de los alumnos indicando el temario y horas.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 25 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

- Memoria de ejecución, describiendo el desarrollo de la sesión, incluyendo la evaluación de los cuestionarios de satisfacción y la identificación de acciones de mejora para futuras ediciones de la misma actividad o de otras similares.

Esta documentación no podrá suponer ningún costo adicional a la ejecución de horas de soporte y pasará a ser propiedad de la Junta de Andalucía, que podrá distribuirla entre sus técnicos según su necesidad.

7.2.2 Formato de Entregables

Los documentos se entregarán en soporte informático según las directrices que determine la ADA y, en cualquier caso, según el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en la Administración Electrónica.

De manera general, toda la documentación del proyecto tendrá que ser entregada en castellano, en los siguientes formatos electrónicos:

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

También podrá requerirse, exclusivamente en los casos en que se considere conveniente, su entrega en papel (en carpeta o encuadernada).

7.3 Control y Seguimiento, Registro e Imputación de Trabajos

Los trabajos descritos en este punto se ejecutarán a petición del responsable del contrato, pudiendo articularse en base a órdenes de trabajo, las cuales serán revisadas periódicamente por el responsable del contrato por parte de la Agencia Digital de Andalucía.

Tanto las actuaciones realizadas como las imputaciones de tiempos dedicados deberán ser reflejados en las herramientas que la ADA determine. Inicialmente se identifican un par de herramientas disponibles en la ADA para este fin:

- Herramienta TEO (basada en Redmine) para la gestión de órdenes de trabajo, tareas y control de imputaciones/dedicaciones.
- Herramienta de Gestión de Servicio NAOS, más orientada a la prestación de servicios al usuario y medición de ANS de servicio, o la que lo sustituya.

El adjudicatario debe mantener al personal que preste el servicio adecuadamente formado en el uso de las herramientas que la ADA determine para la realización, gestión y seguimiento de los trabajos.

En el caso de servicios cuya métrica sea la “hora”, la imputación de horas se realizará por parte de los técnicos anotando el consumo en cada orden de trabajo, tarea, incidencia y/o actuación, siendo validado y supervisado por el responsable del contrato o en quien éste delegue. Deben quedar registradas todas las horas realizadas en el sistema o herramienta seleccionado. **No se computarán y por tanto no se facturarán horas que no queden registradas en los sistemas.**

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 26 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Por parte del responsable del contrato y, en su caso, con el apoyo del equipo en quien éste delegue, al menos trimestralmente se procederá a la revisión conjunta con el adjudicatario de las imputaciones realizadas como resultado de los diversos casos y actuaciones realizadas.

La facturación de las horas realizadas se producirá conforme se indique en cada basado pudiendo elegir los periodos de facturación de tracto sucesivo, en cualquier caso el mes de diciembre podrá pasarse a la anualidad siguiente.

Informes de seguimiento

La empresa contratista deberá emitir, con la periodicidad establecida por la ADA, aquellos informes de seguimiento relativos al suministro y/o ejecución de servicios que se le requieran, además de los establecidos en el presente pliego. Las operaciones de gestión de la información serán, entre otras:

1. De manera general, y salvo que el responsable del contrato determine otra periodicidad, en los primeros 5 días hábiles de cada mes el contratista deberá entregar a la ADA documentalmente la siguiente información de seguimiento:

- Listado de consumo mensual, desglosado por precio y productos o servicios, adscritas al contrato.
- Informe sobre el consumo total hasta el mes de la fecha. Cuadro de mando para el seguimiento económico de consumo del presupuesto.
- Informe sobre nivel de uso de suscripciones y funcionalidades en la nube.
- Informe preliminar de ANS elaborado por el adjudicatario.

2. Una vez finalizado el contrato la empresa adjudicataria entregará un informe resumen que contenga información del tipo:

- Informe sobre evolución del consumo durante toda la ejecución.
- Listado con el detalle del consumo de cada producto.
- Listado con el detalle de consumo de servicios.
- Listado comparativo de las cantidades indicadas en el Pliego para cada producto y de las entregadas durante la vigencia del contrato.
- Proyección a futuro.

Reuniones de Seguimiento

Del mismo modo, se establecerán reuniones de seguimiento con periodicidad mínima cuatrimestral en las que se revisarán, al menos:

- Informes de seguimiento anteriormente descritos.
- Atención de las incidencias y tareas que el responsable del contrato haya encomendado a la ejecución del adjudicatario, de los servicios de soporte.
- Revisión de la ejecución y cumplimiento de los ANS establecidos.

Transparencia



RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 27 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

8 CONDICIONES GENERALES

8.1 Lugar de Realización de los Trabajos

Los trabajos se realizarán en las sedes que se especifiquen en cada contrato basado. Los técnicos también podrán trabajar en las oficinas del adjudicatario siempre bajo el visto bueno del responsable del contrato basado.

Por petición del Responsable del Contrato Basado y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios del Órgano de Contratación.

8.2 Obligaciones de los Adjudicatarios

La empresa adjudicataria de cada basado deberá aportar a cada técnico los recursos TIC necesarios para el desempeño de sus funciones detallándose estos en el contrato basado, además de proveer de licencias y suscripciones de las herramientas que se indiquen en el mismo.

8.3 Herramientas de gestión del servicio

La ADA determinará y/o proporcionará las herramientas que soporten la gestión de los servicios (de negocio y técnicos) de este Acuerdo Marco en la ejecución de los contratos basados.

Se tendrán que cumplir los siguientes condicionantes:

- El adjudicatario tendrá que usar las herramientas propuestas por la ADA en las condiciones que esta establezca.
- La ADA podrá evolucionar las herramientas escogidas en cualquier momento de la duración del contrato. Y se reserva el derecho de incorporar nuevas herramientas. En cualquier caso, se dará un preaviso a los proveedores de un mínimo de 2 meses antes de su implantación en la ejecución del correspondiente contrato basado.
- La información contenida en las herramientas tendrá que coincidir con la realidad de la ejecución del contrato basado. La ADA no tendrá en consideración información referente a servicios, procesos o proyectos soportados por herramientas que no esté contenida en las herramientas que determine la ADA.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 28 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- En los contratos basados de este Acuerdo Marco se concretarán las herramientas que habrán de utilizar para la ejecución del servicio y para la gestión del proyecto.
- En relación a las posibles deducciones aplicables a la factura de los contratos basados asociados al uso de licencias, contemplado en el pliego de cláusulas administrativas (apartado 4.11- Deducciones aplicables a la factura de los contratos basados), **Los costes de licencias asociados al uso de estas herramientas (en caso de que haya) por parte del adjudicatario de un contrato basado, supondrá una deducción en la factura, a razón de las licencias usadas por el adjudicatario en el periodo a facturar.** Será en el contrato basado donde se detalle las deducciones aplicables a la factura (en caso de que haya), en función de las herramientas que la ADA determine como necesarias a usar en la ejecución de dicho contrato basado.
- El acceso de las personas técnicas del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por la ADA. El modo de acceso de este personal será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzca durante la ejecución del contrato.

8.4 Propiedad de los Resultados de los Trabajos

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

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución de los basados del presente acuerdo marco 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.

8.5 Etiquetado e inventariado

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

Etiquetado físico

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



	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 29 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

equipo, el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación.

La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes contratados con la opción de etiquetado incluidos en la presente contratación y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta adherida al equipo en los términos que describe el procedimiento de inventariado. El Responsable del Contrato por cada órgano de contratación proporcionará el procedimiento de inventariado al adjudicatario durante la ejecución del contrato.

Etiquetado lógico

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

8.6 CIBERSEGURIDAD

Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información dictados por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, que 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 adoptarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS (controles) aplicables a la categoría del sistema y a los niveles de seguridad requeridos para el mismo, en las dimensiones de confidencialidad, integridad, trazabilidad, autenticidad y disponibilidad, que se detallan suponiendo al sistema de Nivel Medio según el ENS.

A estas medidas se sumarán aquellas medidas adicionales que se definan por el Responsable de Seguridad (artículo 28 del ENS) y aquellas que se añadan en base a análisis de riesgos conforme al artículo 24 del Reglamento General de Protección de Datos y, en los supuestos de su artículo 35, a la evaluación de impacto en la protección de datos (artículo 3.3 del ENS).

El Responsable de Seguridad trasladará las medidas aplicables a través del Responsable del Contrato durante la ejecución de este.

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 en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna del organismo contratante en materia de ciberseguridad.

El organismo contratante desplegará los medios necesarios para auditar el cumplimiento de la política de seguridad y de los niveles de servicio acordados por parte del contratista, según lo expresado en los documentos de contratación.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 30 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía y a las indicaciones del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía.

Colaboración en la gestión de la seguridad del sistema

El adjudicatario colaborará con la realización de los análisis de riesgos que se realicen, que tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de los activos relevantes dentro del alcance considerado del Sistema de Información.
- Valoración cualitativa de los activos más valiosos del sistema. La valoración de los activos corresponde a los responsables designados en la política de seguridad del organismo. Para ello se tendrá en cuenta el perjuicio que supondría su degradación.
- Identificación y cuantificación de las amenazas más probables.
- Identificación y valoración de las salvaguardas que protegen de dichas amenazas.
- Identificación y valoración del riesgo residual.

El adjudicatario deberá prestar al organismo la colaboración necesaria durante la realización de auditorías técnicas y de cumplimiento normativo.

Certificación ENS de la empresa

En cumplimiento de la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad aprobada por Resolución de 13 de octubre de 2016 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, el adjudicatario deberá disponer de Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS al menos de nivel medio para la prestación de los servicios o provisión de las soluciones contempladas en este expediente, en caso de existir en el alcance de esta contratación servicios no prestados desde las instalaciones de la Junta de Andalucía (por ejemplo, servicios prestados desde una nube). Esta Certificación de Conformidad con el ENS debe versar sobre soluciones proporcionadas o servicios prestados por el operador del sector privado que estén relacionadas con las soluciones y servicios que son objeto de contratación del presente expediente, según apartado VII.1 de la Instrucción Técnica de Seguridad citada.

Caso de que el adjudicatario no disponga de la Declaración o Certificación de Conformidad indicada, se le otorgará **un plazo máximo de 6 meses para la obtención de ésta**, contados a partir de la fecha de adjudicación/formalización del contrato.

Interlocución y roles en materia de ciberseguridad

Se asignarán los roles relacionados con la seguridad de los sistemas de información, reflejados en el Esquema Nacional de Seguridad y detallados en la guía CCN-STIC 801 (Responsabilidades y Funciones en el ENS).

La interlocución con el adjudicatario en aspectos de seguridad corresponderá al Responsable del Contrato, con la colaboración y con la orientación del Responsable de Seguridad.

Todos estos roles serán identificados e informados, dentro del marco normativo de seguridad establecido en la Junta de Andalucía, desde el inicio del desarrollo del sistema.

Punto de contacto (PoC) de seguridad



	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 31 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022 (Esquema Nacional de Seguridad), el adjudicatario deberá designar un PoC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio.

El adjudicatario deberá comunicar cualquier cambio o sustitución de dicho POC a lo largo de la vida del contrato.

Dicho PoC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al SOC de la Junta de Andalucía a través del Responsable de Seguridad asignado al sistema.

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

Gestión de incidentes

El adjudicatario comunicará al personal de ciberseguridad del organismo, en primera instancia, o al Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía cualquier ciberincidente que detecte o del que tenga conocimiento.

Para la gestión de los incidentes de seguridad se seguirá lo dictado en la vigente Resolución de 13 de julio de 2018, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen normas sobre gestión de incidentes de seguridad TIC (<https://juntadeandalucia.es/boja/2018/141/29>). En especial, en el punto 6 (comunicación de incidentes), 8 (comunicación entre organismos y entidades de incidentes y medidas adoptadas), 9 (colaboración con AndalucíaCERT) y 11 (denuncias).

Accesos remotos

El acceso remoto de los técnicos del equipo del proyecto, en el marco del contrato, a los servicios o sistemas de información de la entidad contratante Agencia Digital de Andalucía, se realizará nominalmente mediante el procedimiento aprobado por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (que podrá incluir, a modo de ejemplo, la opción de cliente VPN y/o soluciones de tipo SASE) sin necesidad de disponer de una conexión permanente al Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (funcionamiento en modo cliente de servicios internos, esto es, conectividad no simétrica), previa autorización por parte del Responsable del Contrato. Caso de que algún software necesario por el adjudicatario para el acceso remoto requiera de suscripción, el adjudicatario se deberá hacer cargo de estos posibles gastos ocasionados.

El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario debe realizar las solicitudes de forma individual para cada uno de los técnicos que requieran el acceso remoto, debiendo ser validada cada solicitud por el Responsable del Contrato. Asimismo, deberá comunicar en su caso las bajas eventuales que pudiera producirse durante la vida del contrato.

El adjudicatario debe cumplir con la política de acceso remoto que aplique en el organismo durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede incluir, entre otros aspectos: alta del usuario en el Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía, mecanismo de identificación y autenticación robusto empleando el certificado digital de la FNMT, software de la red privada virtual a utilizar, funciones



RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 32 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

Igualmente, el adjudicatario asegurará que la comunicación esté limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado.

Requisitos de seguridad en el desarrollo de aplicaciones

Se deberán considerar al menos los siguientes requisitos de seguridad, en el caso de que el objeto del contrato implique trabajos de desarrollo:

- Defensa en profundidad, estableciéndose distintos puntos de control de seguridad en las distintas capas de una aplicación.
- Confidencialidad en las comunicaciones.
- Avisos legales sobre deberes y obligaciones.
- Prevención ante la obtención de credenciales de usuarios.
- Posibilidad de inhabilitación de cuentas de usuario.
- Se garantizará el principio de mínimo privilegio, tanto en el acceso a los datos como a las funciones. La gestión de estos permisos se realizará a través de roles, evitando la posibilidad de asignar permisos o privilegios directos.
- Identificación unívoca de usuario registrado.
- Autenticación y gestión de sesiones de forma segura con objeto de evitar el robo o la manipulación de sesión.
- Trazabilidad.
- Validación de datos de entrada y salida.
- Gestión correcta de mensajes de error.
- Gestión segura de archivos.
- Limpieza de documentos creados o publicados por el aplicativo.

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 los responsables de los contratos basados.

Fdo. Electrónicamente: Carlos Simón Ferrer

Subdirector de Puesto de Trabajo y Proyectos Singulares

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 33 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

9 ANEXO 1. PEDIDO INICIAL LOTE 1

9.1 Detalle de los productos incluidos en el pedido.

El detalle de productos incluidos en el pedido inicial se divide en dos categorías diferentes, en función de que se trate de suscripciones o productos en propiedad.

A continuación, se detallan los productos con modalidad suscripción sobre los que se produce la fijación del precio al comienzo del contrato y que permanece inalterable durante toda la duración del mismo.

Las cantidades expresadas son propuestas orientativas sin que supongan una certeza a la hora de realizar el primer basado.

	Descripción	SKU	Cantidad	Periodo	Métrica
PRODUCTOS ENTERPRISE					
SUSCRIPCIÓN	M365 E3 Unified Existing Customer Sub Per User	AAD-33204	7.000	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	Defender Cloud Apps Sub Per User	2ER-00002	7.000	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	Defender O365 P1 Sub Per User	KF5-00002	7.000	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	O365 E1 Existing Customer Sub Per User	T6A-00024	1.000	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	Entra ID P1	3R2-00002	1.000	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	EMS E3 ALng Sub Per User	AAA-10732	500	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	Exchange Online P2 SU Exchange Online P1 Per User	TQA-00005	500	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	SharePoint P2 SU SharePoint P1 Per User	TWA-00016	500	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	O365 E5 Existing Customer Sub Per User	SY9-00004	50	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	EMS E5 Sub Per User	CE6-00003	50	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	M365 F3 FUSL Sub Per User	JFX-00003	10	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	Entra ID P2 Sub Per User	6E6-00003	11	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	Defender O365 P2 Sub Per User	FSZ-00002	11	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	Win VDA Device ALng Sub Per Device	4ZF-00019	90	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	Power BI Pro Sub Per User	NK4-00002	100	x 12 meses	x usuario/mes
SUSCRIPCIÓN	Azure prepayment	6QK-00001	5	X 36	x mes
S+ ACS7A13F - 31/01/2026	SQL Server Enterprise Core ALng SA 2L (RENOVACION)	7JQ-00343	7	x1 año	licencia x año
PROPIEDAD OMPREM	SQL Server Enterprise Core ALng LSA 2L	7JQ-00341	1	x1 año	licencia x año
PROPIEDAD OMPREM	Win Remote Desktop Services CAL ALng LSA UCAL	6VC-01252	1	x1 año	licencia x año
PROPIEDAD OMPREM	Win Server DC Core ALng LSA 2L	9EA-00039	1	x1 año	licencia x año
SUSCRIPCIÓN	M365 Apps Enterprise Device Sub Internal Per Device	1GJ-00003	1	x 12 meses	licencia x año
SUSCRIPCIÓN	M365 Apps Enterprise Device Sub Per Device	1GJ-00001	1	x 12 meses	licencia x año
SUSCRIPCIÓN	Intune P1 Per device	NLZ-00002	1	x 12 meses	licencia x año
PROPIEDAD OMPREM	Win Server Standard Core ALng LSA 16L	9EM-00265	1	x1 año	licencia x año
PROPIEDAD OMPREM	Win Remote Desktop Services CAL ALng LSA DCAL	6VC-01251	1	x1 año	licencia x año

Ilustración 2: Productos precio fijado compra de al menos 1 unidad.

En la ilustración 2 se detallan los productos que se adquieren con al menos una unidad de compra. Se marca que se trata de productos en propiedad o suscripción. Hay que mencionar la peculiaridad del producto con el SKU 7JQ-00343 SQL Server Enterprise Core ALng SA 2 L que se trata de actualización de software Assurance para licencias ya adquiridas.

Para los productos M365 E3 Unified Existing Customer Sub Per User, O365 E1 Existing Customer Sub Per User, O365 E5 Existing Customer Sub Per User se incluye en ellos el producto TEAMS, O365 E3 Existing Customer SU O365 E1 Per User.

Sophote Unificado						
Microsoft Unified	Microsoft® Unified BASE Enterprise Alng PES Product	HQ1-00001	Cost máximo por año			
FACTOR BASE DE CÁLCULO COSTE DIARIO DEL SERVICIO SOPORTE UNIFICADO						
Derechos Acceso Domino						
Derecho de Acceso a Servidores Windows (PROPIEDAD)	Win Server CAL 2025 SIng DCAL	Q1-00001	1	Perpetua	Perpetua	
	Win Server CAL 2025 SIng UCAL	EP2-24897	1	Perpetua	Perpetua	

Ilustración 3.: Productos precio fijado compra de al menos 1 unidad.

En la imagen 3 aparecen referenciados por un lado el Sophote Unificado y los productos CAL de acceso a dominio.

Descripción	SKU	Cantidad	Periodo	Métrica
PRODUCTOS A CERO UNIDADES CON PRECIO FIJADO				
O365 E3 Existing Customer SU O365 E1 Per User	AAA-10906	0	x12 meses	Por usuario/mes
EMS E5 SU EMS E3 Per User	CE6-00004	0	x12 meses	Por usuario/mes
M365 E5 Security Sub Per User	PEJ-00002	0	x12 meses	Por usuario/mes
M365 E5 Compliance Sub Per User	PEP-00002	0	x12 meses	Por usuario/mes
M365 E5 IP & DLP Sub Per User	1CA-00001	0	x12 meses	Por usuario/mes
M365 F5 Security Sub Add-on	8RQ-00005	0	x12 meses	Por usuario/mes
Teams Enterprise EEA Sub Per User	8Y8-00001	0	x12 meses	Por usuario/mes
M365 Copilot Sub Add-on	83I-00001	0	x12 meses	Por usuario/mes
Copilot Studio Sub (Messages)	YFI-00001	0		Paquetes de 25.000 mensajes/mes
Copilot Studio Legacy USL Sub Per User	SYS-00001	0	x12 meses	Por usuario/mes
SharePoint P1 Sub Per User	TVA-00020	0	x12 meses	Por usuario/mes
SharePoint P2 Sub Per User	TWA-00013	0	x12 meses	Por usuario/mes
Power Apps Premium Sub Per User	SEJ-00002	0	x12 meses	Por usuario/mes
Power Apps Per App Sub 1 App or Website	J8Q-00005	0	x12 meses	Por usuario/aplicación/mes
Power Automate Premium Sub Per User	104-00001	0	x12 meses	Por usuario/mes
Power Automate Process Sub	8F5-00001	0	x12 meses	Por proceso/mes
Power Automate Hosted Process Sub	EP2-08602	0	x12 meses	Por proceso hospedado/mes
Power Automate Process Mining AO Sub	Y1K-00001	0	x12 meses	Paquetes de 100 GB de datos de PM
Power Pages Auth Users T1 Sub (100 User/Site/Mo)	VQO-00002	0	x12 meses	Paquetes 100 usuarios/portal/mes
Power Pages Anonymous Users T1 Sub (500 User/Site/Mo)	VQN-00002	0	x12 meses	Paquetes 500 usuarios/portal/mes
Power Platform Requests Sub Add-on 50K Daily	SEW-00001	0		Paquetes 50.000 requests/día
AI Builder Capacity T1 AO Sub 1M Service Credits	SDQ-00001	0	x12 meses	Paquetes 1M créditos/mes
Dataverse Database Capacity AO Sub	PRX-00002	0	x12 meses	Por GB
Dataverse File Capacity AO Sub	PSG-00002	0	x12 meses	Por GB
Dataverse Log Capacity AO Sub	PSM-00002	0	x12 meses	Por GB
Microsoft® BASE TrueUp Alng PES PSSs AO	H8I-00001	0		Anual
Microsoft® Unified Proactive Enterprise Alng PES PC	U8D-00001	0		Anual
Microsoft® Unified DSE Stnd Enterprise Alng PES PC	U8D-00002	0		Anual
Microsoft® Unified DSE O365 Enterprise Alng PES PC	U8D-00005	0		Anual
PERFILES APORTA ADJUDICATARIO				
Experto en Licenciamiento de Productos Microsoft	Administrador de Datos Microsoft	1760 horas		Por hora
Jefe de Proyecto	Gestor de Proyecto	704 horas		Por hora

Ilustración 4.:Productos precio fijado compra de al menos 0 unidad y perfiles.

El coste de los productos on prem, que se instalan en servidor, se compone del coste de la Licencia y el Software Assurance (derechos de actualización). Para los productos indicados y su crecimiento durante la vigencia del contrato se deben tener en cuenta esos costes. La facturación de estas licencias se producirá en el momento de realizar el pedido y tendrá cobertura de software assurance hasta la finalización del contrato. El detalle económico se refleja en el PCAP en su punto correspondiente.

10 ANEXO 2. PEDIDO INICIAL LOTE 2

10.1 Detalle de los perfiles que se podrían incluir en el pedido inicial.

A continuación, se reflejan los perfiles profesionales, así como número de recursos y dedicación de cada uno (HBS), inicialmente estimados y como una aproximación para el equipo base para la adecuada prestación de los servicios por parte de la empresa adjudicataria, **sin que esto implique ningún compromiso de contratación y, por tanto, solo de forma orientativa.**

Los perfiles que de forma orientativa podrían formar parte del equipo base son:

Servicios Profesionales Expertos	Nombre Perfil Instrucción 1/2024	Nombre del Perfil equivalente en la licitación (Lote 2)	TARIFA DEL PERFIL POR HORA TRABAJO (TPH)
Gestión, Apoyo y Formación para la implantación de productos Microsoft	Líder en transformación digital	Líder en transformación digital entornos Microsoft	2,04 x HBS
	Formador digital	Formador Digital en tecnologías Microsoft	1,31 x HBS
	Especialista en pruebas	Especialista en pruebas en entornos Microsoft	1,16 x HBS
Administración y Gestión experta del Tenant y portales específicos de los productos en el alcance de O365	Gestor de Servicios	Gestor de Servicios Microsoft	1,81 x HBS
	Gestor de Ciberseguridad	Gestor Ciberseguridad Microsoft	2,02 x HBS
Despliegue y Migración en puesto del producto de O365	Especialista Técnico	Especialista Técnico Tecnologías Microsoft	1,21 x HBS
	Consultor Digital	Consultor Digital Tecnologías Microsoft	1,62 x HBS

Servicios de Soporte O365 a técnicos para usuarios preferentes fuera de horario laboral	Especialista Técnico	Especialista Técnico Tecnologías Microsoft	1,21 x HBS
Jefatura de Proyecto	Gestor de Proyectos	Gestor de Proyectos Microsoft	1,79 x HBS
TARIFA BÁSICA	Soporte de servicios (TARIFA BÁSICA)		1,00 x HBS

No obstante, las primeras incorporaciones para estudiar las necesidades y formular un proyecto que aterrice la propuesta técnica realizada durante la licitación, así como atender las necesidades básicas del proyecto, se estima que podrían ser, sin que exista ningún compromiso:

Servicios Profesionales Expertos	Nombre Perfil Instrucción 1/2024	Nombre del Perfil equivalente en la licitación (Lote 2)	TARIFA DEL PERFIL POR HORA TRABAJO (TPH)
Gestión, Apoyo y Form. Impl. de productos Microsoft	Líder en transformación digital	Líder en transformación digital entornos Microsoft	2,04 x HBS
Administración y Gestión experta del Tenant y portales específicos de los productos en el alcance de O365	Gestor de Servicios	Gestor de Servicios Microsoft	1,81 x HBS
	Gestor de Ciberseguridad	Gestor Ciberseguridad Microsoft	2,02 x HBS
Despliegue y Migración en puesto del producto de O365	Consultor Digital	Consultor Digital Tecnologías Microsoft	1,62 x HBS
Jefatura de Proyecto	Gestor de Proyectos	Gestor de Proyectos Microsoft	1,79 x HBS

Según la estimación realizada por la Dirección del proyecto y según su marcha, la concreción del número de integrantes del equipo de trabajo se llevará a cabo durante la fase de recepción y transferencia del **servicio y podrá variar respecto de las estimaciones aquí realizadas sin que exista aquí ningún compromiso detallado.** El número de recursos de cada perfil y su dedicación que se dispongan para la prestación del servicio podrá variar durante la ejecución, tanto en exceso como en defecto con respecto a la estimación anterior, siendo definidos dinámica y conjuntamente por el responsable del contrato y la Dirección del Proyecto de acuerdo con los requerimientos del servicio y en función de la evolución de la carga de trabajo.

La duración de esta fase de recepción y transferencia será acordada por la Dirección del Proyecto junto con el responsable del adjudicatario que dirija el equipo.

La colección de perfiles sobre los cuales se podrá optar a realizar una incorporación según la necesidad será la establecida en el ANEXO 3. PERFILES SEGÚN INSTRUCCIÓN 1/2024

El responsable del contrato podrá identificar necesidades de conocimiento/capacitación técnica y experiencia para los nuevos recursos cuya incorporación se solicite durante la ejecución. En cualquier caso, los recursos que se dispongan para la prestación del servicio objeto del contrato deberán satisfacer al menos los requerimientos de Solvencia Técnica que exige el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) en función del perfil.

10.1.1 Perfiles asociados a Servicios de Gestión, Apoyo y Formación para la implantación, gestión del cambio, uso y buenas prácticas en el alcance de O365

Cada uno de los servicios asociados al Equipo de Asesoramiento Especial de transformación, gestión del cambio y adopción, requiere una variedad de perfiles de técnicos con habilidades y conocimientos específicos que se muestran a continuación en una tabla, en la que se describe el nombre del perfil y tres campos:

- Titulación.
- Certificaciones.
- Experiencia.

Los perfiles técnicos estimados como posibles para LOS SERVICIOS DE EQUIPO DE ASESORAMIENTO ESPECIAL DE TRANSFORMACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y ADOPCIÓN que podrían incluirse en el basado correspondiente serían:

PERFIL 1: Líder en transformación digital entornos Microsoft
Titulación
Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones. Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones. Grado en otras titulaciones con experiencia en TI superior a 1 años. Formación Profesional Ciclo Superior en Informática, cualquiera de sus ramas, con experiencia TI superior a 2 años.
Certificaciones
Al menos una que se encuentre entre las mostradas en la consulta en la web de Microsoft https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential_types=certification aplicando como criterios de filtrado los productos en las familias AZURE, DYNAMICS 365, OFFICE 365 y MICROSOFT POWER PLATFORM.
Experiencia
Experiencia mínima de al menos 2 años en total en trabajos de dirección de proyectos.

PERFIL 2: Formador Digital en tecnologías Microsoft



RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 38 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Titulación
Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones. Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones. Grado en otras titulaciones con experiencia en TI superior a 1 años. Formación Profesional Ciclo Superior en Informática, cualquiera de sus ramas, con experiencia TI superior a 2 años.
Certificaciones
Al menos una que se encuentre entre las mostradas en la consulta en la web de Microsoft https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential_types=certification aplicando como criterios de filtrado los productos en las familias AZURE, DYNAMICS 365, OFFICE 365 y MICROSOFT POWER PLATFORM.
Experiencia
Experiencia mínima de al menos 1 año en total en trabajos relativos a gestión del cambio y adopción de soluciones de O365.

PERFIL 3: Especialista en pruebas en entornos Microsoft
Titulación
Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones. Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones. Grado en otras titulaciones con experiencia en TI superior a 1 años. Formación Profesional Ciclo Superior en Informática, cualquiera de sus ramas, con experiencia TI superior a 2 años.
Certificaciones
Al menos una que se encuentre entre las mostradas en la consulta en la web de Microsoft https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential_types=certification aplicando como criterios de filtrado los productos en las familias AZURE, DYNAMICS 365, OFFICE 365 y MICROSOFT POWER PLATFORM.
Experiencia
Experiencia mínima de al menos 6 meses en total en trabajos relativos a gestión del cambio y adopción de soluciones de O365.

10.1.2 Perfiles asociados a Servicios de Administración y Gestión Experta del Tenant y portales específicos de los productos en el alcance de O365 relativos al Tenant.

Los perfiles técnicos estimados como posibles para los SERVICIOS DE ADMISNITRACIÓN Y GESTIÓN EXPERTA DEL TENANT Y PORTALES ESPECÍFICOS DE LOS PRODUCTOS EN EL ALCANCE DE O365 RELATIVOS AL TENANT que podrían incluirse en el primer basado de este lote serían:



RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 39 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

PERFIL 1: Gestor de Servicios Microsoft

Titulación

Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones. Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones. Grado en otras titulaciones con experiencia en TI superior a 1 años. Formación Profesional Ciclo Superior en Informática, cualquiera de sus ramas, con experiencia TI superior a 2 años.

Certificaciones

Microsoft 365 Certified: Fundamentals y, además otras 2 más que se encuentre en https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential_types=certification; Error! Marcador no definido. aplicando como criterios de filtrado los productos en las familias AZURE, DYNAMICS 365, OFFICE 365 y MICROSOFT POWER PLATFORM.

Experiencia

Haber participado en la operación o explotación de la suite Office 365 realizando tareas de configuración, administración y mantenimiento de los productos sobre los que se quiere acreditar experiencia. Dicha participación debe tener una duración de al menos un año en total y haber tenido lugar a lo largo de los últimos cinco años.

PERFIL 2: Gestor de Ciberseguridad Microsoft

Titulación

Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones. Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones. Grado en otras titulaciones con experiencia en TI superior a 1 años. Formación Profesional Ciclo Superior en Informática, cualquiera de sus ramas, con experiencia TI superior a 2 años.

Certificaciones

Ha de contar con al menos 2 de las siguientes certificaciones:

Microsoft Certified: Security Operations Analyst Associate (Exam SC-200),

Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate (Exam SC-300)

Microsoft Certified: Information Protection Administrator Associate (Exam SC-400)

Experiencia

Haber participado en la operación o explotación de la suite Office 365 realizando tareas de configuración, administración y mantenimiento de los productos sobre los que se quiere acreditar experiencia. Dicha participación debe tener una duración de al menos **(1)** un año en total y haber tenido lugar a lo largo de los últimos cinco años.

10.1.3 Perfiles asociados a Servicios de Despliegue y Migración en puesto del producto O365 y apoyo a tareas diversas de administración en el tenant y atención de usuarios.

Los perfiles técnicos estimados como posibles para los SERVICIOS DE DESPLIEGUE Y MIGRACIÓN EN PUESTO DEL PRODUCTO O365 Y APOYO A TAREAS DIVERSAS DE ADMINISTRACIÓN EN EL TENANT Y ATENCIÓN DE USUARIOS que podrían incluirse en el primer basado, son los siguientes:

PERFIL 1: Especialista Técnico Tecnologías Microsoft
<p>Titulación</p> <p>Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones. Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones. Grado en otras titulaciones con experiencia en TI superior a 1 años. Formación Profesional Ciclo Superior en Informática, cualquiera de sus ramas, con experiencia TI superior a 2 años.</p>
<p>Certificaciones</p> <p>Microsoft 365 Certified: Fundamentals o cualquier otra que se encuentre en https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential_types=certification aplicando como criterios de filtrado los productos en las familias AZURE, DYNAMICS 365, OFFICE 365 y MICROSOFT POWER PLATFORM.</p>
<p>Experiencia</p> <p>Haber participado en tareas de soporte\administración de microinformática sobre productos de la suite O365/M365 sobre los que se quiere acreditar experiencia. Dicha participación debe tener una duración de al menos un año en total y haber tenido lugar a lo largo de los últimos cinco años.</p>

PERFIL 2: Consultor Digital Tecnologías Microsoft
<p>Titulación</p> <p>Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones. Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones. Grado en otras titulaciones con experiencia en TI superior a 1 años. Formación Profesional Ciclo Superior en Informática, cualquiera de sus ramas, con experiencia TI superior a 2 años.</p>
<p>Certificaciones</p> <p>Microsoft 365 Certified: Fundamentals o cualquier otra que se encuentre en https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential_types=certification aplicando como criterios de filtrado los productos en las familias AZURE, DYNAMICS 365, OFFICE 365 y MICROSOFT POWER PLATFORM.</p>

Experiencia

- Experiencia en trabajos de apoyo a migración a la suite Office 365 realizando tareas de analista y administrador de los productos sobre los que se quiere acreditar experiencia. Dicha participación debe tener una duración de al menos 1 año en total y haber tenido lugar a lo largo de los últimos cinco años.
- Experiencia mínima de al menos 1 año en total en trabajos de dirección de proyectos.

10.1.4 Servicios de Soporte O365 a técnicos para usuarios preferentes fuera de horario laboral.

Este se trata de un servicio de obligada prestación. La estimación mensual de este servicio, según la experiencia de la Agencia y los cambios en el mercado establece que, para un volumen de 200 usuarios de especial relevancia y responsabilidad, **se estima un coste máximo equivalente a 50 horas para un perfil ESPECIALISTA TECNICO según INSTRUCCIÓN 1/2024, de 2 DE ABRIL DE 2024, DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA SOBRE PERFILES.**

La prestación del servicio se realizará siempre a través de los técnicos de Nivel 1 (Personal con tal dedicación de Soporte al Puesto en los organismos) y no directamente a los usuarios, y se ha previsto se base en mecanismos no exclusivos ni dedicados y con una orientación a la disponibilidad, y por lo general preexistentes.

La prestación del servicio se extenderá durante todos los días incluidos festivos y fines de semana fuera de horario de oficina.

El coste se adaptará al número de usuarios que estén dados de alta en este servicio.

PERFIL: Especialista Técnico Tecnologías Microsoft

Titulación

Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones. Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones. Grado en otras titulaciones con experiencia en TI superior a 1 años. Formación Profesional Ciclo Superior en Informática, cualquiera de sus ramas, con experiencia TI superior a 2 años.

Certificaciones

Microsoft 365 Certified: Fundamentals o cualquier otra que se encuentre en https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential_types=certification aplicando como criterios de filtrado los productos en las familias AZURE, DYNAMICS 365, OFFICE 365 y MICROSOFT POWER PLATFORM.

Experiencia

Haber participado en tareas de soporte/administración de microinformática sobre productos de la suite O365/M365 sobre los que se quiere acreditar experiencia. Dicha participación debe tener una duración de al menos un año en total y haber tenido lugar a lo largo de los últimos cinco años.

En este punto se ha descrito el perfil del posible equipo técnico prestador pero, **se valorará positivamente que la prestación efectiva de este servicio se haga por parte de los administradores del Tenant (Gestor de CiberSeguridad y Gestor del Servicio)**

10.1.5 Jefe de Proyecto.

Además de los perfiles técnicos indicados en los apartados anteriores, para este lote se podría estimar necesario un jefe de proyecto, cuyas funciones se describen en el apartado “Funciones y Responsabilidades de los Perfiles”. Se considera que para este perfil no sería necesaria una dedicación exclusiva, sino que, de solicitarse, sería suficiente con un 40% de la jornada laboral.

Se resumen a continuación los requerimientos solicitados para este perfil:

PERFIL: Gestor de Proyectos Microsoft.
Titulación:
Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones. Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones. Grado en otras titulaciones con experiencia en TI superior a 1 años. Formación Profesional Ciclo Superior en Informática, cualquiera de sus ramas, con experiencia TI superior a 2 años.
Certificaciones
Al menos una cualquiera que se encuentre en https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential_types=certification aplicando como criterios de filtrado los productos en las familias AZURE, DYNAMICS 365, OFFICE 365 y MICROSOFT POWER PLATFORM.
Experiencia
Al menos 2 años de gestión de proyectos.

10.2 Funciones y Responsabilidades de los Perfiles.

A continuación, se detallan las funciones y responsabilidades de cada uno de los perfiles antes indicados.

10.2.1 Responsable del contrato basado

Será una persona de la ADA, siendo sus funciones y responsabilidades:



RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 43 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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.
- Aprobación del equipo de trabajo aportado por la empresa adjudicataria, así como cualquier modificación de este, propuesta por la empresa o por el responsable del contrato basado.
- 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.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe de Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados al final de cada etapa, pudiendo introducir modificaciones oportunas antes del comienzo, requiriéndose su aprobación final.

10.2.2 Jefe de Proyecto

Es una persona aportada por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además, tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución de la propuesta técnica y poner en práctica las instrucciones del Responsable del Contrato Basado.
- 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.
- Velar por la ejecución de los trabajos en tiempo y forma, siempre asegurando la calidad del servicio.
- Liderar el Equipo de Trabajo, siempre con la supervisión del Responsable del Contrato Basado.
- Proponer al Responsable del Contrato Basado las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Presentar al Responsable del Contrato Basado, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Comunicar al Responsable del Contrato Basado cualquier riesgo identificado en las planificaciones.
- Informar periódicamente al Responsable del Contrato Basado 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 Basado 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 Basado del Servicio el redimensionamiento del equipo de trabajo para cumplir con la demanda de servicios existente en cada momento.
- Informar al Responsable del Contrato Basado de cualquier otra cuestión relacionada con la ejecución del servicio.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 44 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

10.3 Bolsa de Horas Anuales de Servicios Expertos.

Se valorará positivamente la inclusión de una bolsa de horas anuales de técnicos expertos con certificaciones de nivel avanzado e intermedio en áreas de conocimiento de O365 y expertos en realización de auditorías en este entorno, según se describe en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

10.4 Servicios de Soporte O365.

10.4.1 Visión de contexto de servicios de soporte O365 a usuarios en la ADA

La finalidad del servicio de soporte O365 a usuarios finales es encargarse de proporcionar una correcta atención a los usuarios, atender peticiones, resolver dudas y consultas, gestionar la resolución de incidencias propias de los usuarios y cuestiones de seguridad. El alcance de este servicio en todo caso está limitado a las operaciones sobre el entorno tecnológico O365 con especial atención al ámbito de la seguridad y está centrado en la disponibilidad de atención sin requerir ninguna actuación salvo la atención de cualquier llamada que pueda producirse y su trabajo derivado.

Se describen a título informativo a continuación tanto los niveles de prestación que se identifican, así como una propuesta de flujo de atención y escalado de peticiones e incidencias típico de este servicio, si bien dicha organización podrá variar durante la ejecución del contrato y/o dependiendo de las distintas casuísticas, y siempre a criterio del responsable del contrato.

Los niveles de prestación o distintos grupos de actuación que se identifican son los siguientes:

- S1. Constituido por personal técnico de Soporte al Puesto en cada uno de los organismos a los que pertenecen los usuarios finales. Se encargaría de incidencias y peticiones como: problemas de compatibilidad en dispositivos, hardware, instalación en local del software y, en su caso, consultas sencillas sobre el funcionamiento nivel usuario de las herramientas incluidas en el paquete de O365. Aportarán su nivel de resolución y tratamiento y escalarán mediante su registro en Naos las que procedan para su tratamiento e impulso por el S2 (CAU).
- S2. Constituido por agentes pertenecientes al grupo de CAU centralizado genérico de atención a usuarios de la ADA. Este CAU utilizará principalmente la herramienta NAOS a través de la que los técnicos de nivel 1 (S1) registrarán las incidencias, así como agilizará y encauzará su resolución con el nivel 3 de expertos técnicos de la propia Agencia. También podrá prestar soporte ante incidencias tasadas y pretratadas según un catálogo que se determine.
- S3. La principal tarea será centralizar todas las incidencias y consultas, de cualquier naturaleza en su gestión, resolución e impulso que se vayan presentando, con la finalidad de que todo el conocimiento y experiencia del proyecto permanezca en el seno de la Agencia / Junta de Andalucía. Constituido por técnicos de soporte experto O365 aportados por la ADA y asignados de forma exclusiva al servicio de soporte O365 a usuarios. Tendrán como tarea especial la gestión de la identidad de los usuarios de O365 según las particularidades de la Agencia / Junta de Andalucía. Se encargaría de atención de incidencias

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 45 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

y peticiones que no han podido ser resueltas por S1 y, en su caso, S2. A su vez el S3 podrá escalar o delegar parte de la ejecución de las incidencias o peticiones en:

- S4. Soporte proporcionado por el adjudicatario de este contrato según se describe en este pliego y constituido básicamente por un técnico responsable y especialista en seguridad de O365 y un técnico responsable y especialista en administración de O365.
- S5. Se trata de un soporte experto a prestar por el adjudicatario para un número tasado de usuarios de especial atención que se indicarán desde la Dirección del proyecto y que estará orientado, esencialmente, a atención fuera de horario de oficina. Este soporte tendrá interrelación directa con los técnicos de Nivel 1 de los diversos organismos para la más pronta resolución posible, y en cualquier caso velará porque se registren y anoten todas las incidencias mediante la herramienta NAOS para su seguimiento por el Nivel 3. Este soporte tendrá formato esencialmente remoto.
- S6. Servicio de Soporte Unificado de Microsoft. Este soporte se centra en proporcionar asistencia técnica proactiva y personalizada, facilitando la migración a la nube, la optimización de soluciones informáticas y la mejora de la productividad, disponible 24x7 para resolver problemas técnicos y acceso a especialistas en productos Microsoft.
- S7. Servicio para el soporte al despliegue en los organismos. Se trata del equipo que desplegará y realizará la migración a O365 en los puestos de los diversos organismos, prestando soporte en la etapa inmediatamente posterior a la migración con motivo de incidencias y peticiones derivadas de la misma. Seguirá instrucciones del responsable del contrato y, en cualquier caso, del nivel 3 (S3) de coordinación.
- S8. Servicio de gestión del cambio y formación. Como parte de sus funciones encaminadas a facilitar la adopción de las nuevas herramientas entre los usuarios, atenderá cualquier consulta o petición de naturaleza funcional que se plantee por parte de los usuarios.

A continuación, se muestra el gráfico donde se puede ver la interrelación entre los distintos grupos, así como la descripción de los principales flujos de atención y escalado. Por supuesto en caso de incidencias urgentes podrían definirse mecanismos más ágiles con menos niveles de escalado.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 46 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Flujo de atención y escalado de incidencias, consultas y peticiones de usuario en horario de oficina:

A. Diagnóstico. Todas las incidencias, consultas y peticiones, generalmente de naturaleza técnica, serán diagnosticadas en primera instancia por el equipo de soporte de microinformática, en su caso, de cada organismo (S1), el cual actuará como primer grupo resolutor. En caso de no poder resolver la petición, la escalará registrándola en NAOS. Por su parte, las consultas de naturaleza funcional serán atendidas por el Servicio de Gestión del Cambio, al que se le transferirán adecuadamente.

B. Las incidencias, consultas y peticiones registradas en NAOS serán dinamizadas por CAU (S2), el cual resolverá las que tenga en sus guías de resolución y asignará, en su caso, las que proceda al equipo de Coordinación (S3) para su atención, resolución o escalado.

C. Resolución, seguimiento y cierre de Incidencias. El equipo de coordinación (S3) atenderá las incidencias que les sean propias e impulsará la resolución, escalando las que sean pertinentes al nivel S4 (Técnicos Expertos en Administración y/o Seguridad), al soporte de Microsoft S6 o, en caso de naturaleza funcional, al grupo S8 (Servicio de Gestión del Cambio y Formación).

Flujo de atención y escalado de incidencias de usuarios de especial atención fuera de horario de oficina:

A. Recepción. Todas las incidencias, consultas y peticiones de naturaleza técnica que se reciban por parte de usuarios de especial atención en horario fuera de oficina serán recepcionadas por el equipo de soporte de microinformática, en su caso, de cada organismo (S1). En caso de no poder resolver la petición directamente, este grupo lo escalará a S5 (Soporte a Usuarios de especial atención fuera de horario de oficina).

B. Resolución, seguimiento y cierre de Incidencias. El equipo del nivel S5 será encargado del registro de las peticiones en NAOS así como la resolución de estas en tiempo y forma.

Por su parte, el equipo de coordinación S3 se encargará del control y supervisión de este servicio.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 47 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

10.4.2 Servicios de Soporte O365 a usuarios de especial atención (fuera de horario de oficina)

Dentro del alcance del contrato se encuentra la prestación de un servicio de soporte técnico, centrado en la disponibilidad remota, a usuarios de especial atención fuera de horario de oficina para atención de incidencias y consultas de cualquier severidad en el entorno de O365 sobre operativa y seguridad.

Dado que este servicio está orientado hacia el personal de especial atención de la organización se reportarán a la Dirección del Proyecto las incidencias abiertas y atendidas desde este servicio cuando ocurran. La Dirección del Proyecto establecerá los mecanismos para la incorporación de estas al sistema ordinario de gestión de incidencias (Naos).

El número de usuarios de especial atención adscritos a este servicio partirá de una cifra inicial de 200 usuarios durante el plazo del contrato; en cualquier caso, con anterioridad suficiente al inicio de cada mensualidad se trasladará el número de usuarios que deben quedar dentro de esta cobertura, pudiendo producirse variaciones de un mes a otro tanto al alza como a la baja, con los consiguientes efectos en la facturación.

Se valorará positivamente que la prestación de este servicio de disponibilidad fuera del horario de oficina sea realizado por el personal estable y dedicado al proyecto en tareas de administración, perfiles Administrador/Implantador Experto O365 y Perfil Gestor de Seguridad Experto O365, según se describe en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Flujo de atención y escalado de incidencias de usuarios de especial atención fuera de horario de oficina:

- A. Recepción. Todas las incidencias, consultas y peticiones de naturaleza técnica que se reciban por parte de usuarios de especial atención en horario fuera de oficina serán recepcionadas por el equipo de soporte de Puesto de Trabajo dedicado a tal fin, de cada organismo (S1). En caso de no poder resolver la petición directamente, este grupo lo escalará a S5 (Soporte a Usuarios de especial atención fuera de horario de oficina).
- B. Resolución, seguimiento y cierre de Incidencias. El equipo del nivel S5 será encargado del registro de las peticiones en NAOS, así como la resolución de estas en tiempo y forma. Por su parte, el equipo de coordinación S3 se encargará del control y supervisión de este servicio.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 48 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El horario de ejecución de este servicio será fuera del ámbito del horario de Oficina y con disponibilidad 24 x 7, es decir el servicio se garantizará mediante la disponibilidad de un teléfono de atención desde la finalización del horario de trabajo de los administradores del Tenant y hasta la reanudación del mismo el día siguiente. También se incluirán de forma completa fines de semana y festivos.

10.4.3 CAU de atención genérica para atender cuestiones sencillas fuera de horario laboral.

También se valorará la aportación de un servicio de CAU de soporte y atención genérica a todos los usuarios. Este último servicio no estará sujeto a las penalizaciones expuestas en el PCAP relativas a los centros de atención a usuarios si bien si estará sometido a los controles de estudio de calidad de atención y seguimiento. Este servicio se establecerá fuera de horario laboral y su función será atender consultas sencillas sobre el funcionamiento de la herramienta. Durante horario Laboral se establecerán los mecanismos de atención y soporte que brinde el servicio estable en general y, en particular, por los técnicos de adopción, formación y transformación que conformen el equipo.

Para este servicio de CAU de atención genérica no se exigirá ninguna certificación efectiva para los técnicos que lo presten, solo una experiencia mínima de 6 meses.

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/07/2025 14:13:56	PÁGINA: 49 / 52
VERIFICACIÓN	NJyGwRXgzQVU6Amv6L70X73g0ydkpF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

11 ANEXO 3. PERFILES SEGÚN INSTRUCCIÓN 1/2024

Familia Perfil	Nombre Perfil Instrucción	Nombre del Perfil equivalente en este AM	TARIFA MEDIO (SIN IVA)	FACTOR DE EQUIVALENCIA RESPECTO A TARIFA BASE (MEDIO)
Gestión Técnica	Gestor de aseguramiento de calidad	Gestor Seguridad Microsoft	48,80 €	1,54
	Gestor de ciberseguridad	Gestor Ciberseguridad Microsoft	64,03 €	2,02
	Gestor de proyecto	Gestor de Proyectos Microsoft	56,65 €	1,79
	Gestor de servicios	Gestor de Servicios Microsoft	57,19 €	1,81
Diseño	Analista de negocio	Analista de negocios entornos Microsoft	45,73 €	1,44
	Analista de sistemas	Analista de Sistemas Microsoft	45,30 €	1,43
	Arquitecto de sistemas	Arquitecto en Sistemas Microsoft	52,71 €	1,67
	Arquitecto empresarial	Arquitecto empresarial en Sistemas Microsoft	55,78 €	1,76
	Diseñador de soluciones	Diseñador de Soluciones de Productos Microsoft	48,84 €	1,54
	Especialista de datos	Especialista de Datos en tecnologías Microsoft	52,02 €	1,64
Desarrollo	Desarrollador	Desarrollador en entornos Microsoft	35,80 €	1,13
	Especialista en medios digitales	Especialista en medios digitales Microsoft	42,06 €	1,33
	Especialista en pruebas	Especialista en pruebas en entornos Microsoft	36,70 €	1,16
Operación y Servicios	Administrador de datos	Administrador de datos en Sistemas Microsoft	44,94 €	1,42

Familia Perfil	Nombre Perfil Instrucción	Nombre del Perfil equivalente en este AM	TARIFA MEDIO (SIN IVA)	FACTOR DE EQUIVALENCIA RESPECTO A TARIFA BASE (MEDIO)
	Administrador de sistemas	Administrador de Sistemas Microsoft	43,82 €	1,38
	Especialista en redes	Especialistas en redes y conectividad Microsoft	42,27 €	1,34
	Especialista técnico	Especialista Técnico Tecnologías Microsoft	38,16 €	1,21
	Soporte de servicios (TARIFA BÁSICA HBS)	Soporte a Servicios Microsoft (TARIFA BÁSICA)	31,65 €	1
Soporte	Consultor digital	Consultor Digital tecnologías Microsoft	51,36 €	1,62
	Especialista en ciberseguridad	Especialista en Ciberseguridad entornos Microsoft	57,15 €	1,81
	Formador digital	Formador Digital en tecnologías Microsoft	41,58 €	1,31
	Gestor de cuentas	Gestor de Cuentas y licenciamiento Microsoft	55,96 €	1,77
Mejora de Procesos	Experto en DevOps	Experto en Devops entornos Microsoft	57,31 €	1,81
	Líder en transformación digital	Líder en transformación digital entornos Microsoft	64,41 €	2,04
	Product Owner	Product Owner Microsoft	52,09 €	1,65
	Scrum Máster	Scrum Máster Microsoft	50,40 €	1,59
Negocio	Científico de datos	Científico de Datos Tecnologías Microsoft	58,36 €	1,84
	CIO	CIO entornos Microsoft	93,80 €	2,96
	Gestor de información de negocio	Gestor de información de negocio entornos Microsoft	62,14 €	1,96

Familia Perfil	Nombre Perfil Instrucción	Nombre del Perfil equivalente en este AM	TARIFA MEDIO (SIN IVA)	FACTOR DE EQUIVALENCIA RESPECTO A TARIFA BASE (MEDIO)
	Gestor de operaciones	Gestor de operaciones Microsoft	64,15 €	2,03

La equivalencia del servicio de CAU de atención genérica para consultas sencillas fuera de horario laboral será por consultas atendidas. Cada una con un factor de imputación de 0,13 HBS sin IVA.