
Contrato Mixto de Suministro de Suscripciones SaaS de Productos Microsoft 365 y Servicios Gestionados, para la Agencia Empresarial para la Transformación y el Desarrollo Económico, TRADE.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPTE: CONTR 2025 0000161786

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 1 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbekq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES.....	3
2.	OBJETO DEL CONTRATO.....	4
3.	SUMINISTROS SUSCRIPCIONES SAAS PRODUCTOS MICROSOFT 365 Y COPIA DE SEGURIDAD	4
4.	SERVICIO GESTIONADO DE MICROSOFT 365 Y BACKUP.....	5
4.1.	Actividades de administración de Microsoft 365	5
4.2.	Actividades de soporte y resolución de incidencias y peticiones	6
4.3.	Soporte de Seguridad Microsoft 365	6
4.4.	Soporte de copia de seguridad Barracuda Cloud-to-Cloud	6
4.5.	Equipo de trabajo.....	7
5.	FASES DEL CONTRATO	8
6.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	8
7.	CONDICIONES GENERALES	10
7.1.	Responsable del contrato.	10
7.2.	Plan de Proyecto	10
7.3.	Control y seguimiento del Proyecto	10
7.4.	Transparencia.....	11
7.5.	Accesos remotos y protocolos de comunicación.....	11
7.6.	Propiedad intelectual de los trabajos realizados	12
7.7.	Información de Base	13
7.8.	Confidencialidad de la Información	13
7.9.	Estándares	13
7.10.	Protección de datos	13

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 2 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbkq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1. ANTECEDENTES

El presente documento corresponde al Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante referido como PPT) para la contratación de un suministro de suscripciones SaaS de productos Microsoft 365 y servicios gestionados, en el que la empresa adjudicataria aporte durante la ejecución del contrato las licencias necesarias, servicios gestionados (SSGG) para garantizar el gobierno de los productos adquiridos, así como la configuración y mantenimiento de los elementos que forman parte de las licencias.

La Agencia TRADE pretende un modelo de servicio en el que la empresa adjudicataria aporte todos los medios necesarios para posibilitar la aplicación de las licencias y el soporte a los servicios relacionados, teniendo en cuenta el mantenimiento y uso de las licencias de Microsoft 365, entendidas éstas como un servicio SaaS.

La Agencia TRADE se creó en virtud de la Ley 9/2021, de 23 de diciembre, modificada mediante el Decreto-Ley 9/2022, de 18 de octubre, que en su artículo 5, configura a la Agencia TRADE como una agencia pública empresarial, dotada de personalidad jurídica pública diferenciada de la Administración de la Junta de Andalucía. La Agencia tiene consideración de entidad instrumental dependiente de la Junta de Andalucía, adscrita a Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa y a la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos.

La Agencia TRADE está constituida por la fusión de la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA), la Agencia Andaluza del Conocimiento (ACC) y la Empresa Pública Andaluza de Promoción Exterior, S.A. (EXTENDA).

Microsoft 365 (anteriormente Office 365) ha estado implantado en las distintas entidades que conforman la Agencia TRADE desde hace varios años, proporcionando una plataforma robusta y confiable para la productividad y la colaboración tanto interna como externa de las distintas entidades, así como de la Agencia TRADE desde su creación. El uso de sus aplicaciones y servicios ha permitido a la organización mantener altos niveles de eficiencia y comunicación efectiva entre los equipos.

La presente contratación se justifica por la necesidad de **renovar las licencias de Microsoft 365**, así como de adquirir productos adicionales que mejoren las capacidades de ciberseguridad de la organización. Actualmente, contamos con licencias de Microsoft 365, pero es imperativo actualizar y expandir estas licencias para asegurar la continuidad operativa y la protección de la información, así como dar continuidad a la actual solución de copia de seguridad.

Adicionalmente, se requiere la contratación de un **servicio gestionado** para el gobierno del servicio, que garantice una administración eficiente y efectiva de las soluciones implementadas. Este servicio gestionado permitirá optimizar el uso de los recursos tecnológicos, asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad y mejorar la respuesta ante incidentes. Dicho soporte deberá tener la capacidad de escalar incidentes a Microsoft, lo que asegurará una resolución rápida y efectiva de problemas críticos.

Dado que esta contratación se basa en funcionalidades y servicios que deben ser prestados sobre Microsoft 365, el cual ya está en uso y fue implementado en contrataciones anteriores, el contrato actual da continuidad a la plataforma tecnológica existente. Las capacidades descritas solo pueden realizarse con productos desarrollados específicamente por Microsoft, ya que son los únicos que se adaptan de forma nativa a la solución adquirida, y no es posible cubrirlas con tecnologías de otros fabricantes. De igual forma, la actual **solución de copia de seguridad** se basa en tecnología del fabricante Barracuda, las suscripciones y servicios en este sentido, también deberán ser desarrollados con la tecnología de dicho fabricante.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 3 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbekq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la adquisición de suscripciones SaaS de productos Microsoft 365, junto con servicios gestionados para su administración y soporte, y la renovación de soluciones de copia de seguridad basadas en tecnología Barracuda, para dos tenant gestionados por la Agencia TRADE.

Se requieren Suscripciones SaaS Microsoft 365 en lo referido tanto a suscripciones de suite Microsoft 365 como a herramientas de seguridad asociadas, así como otras funcionalidades y herramientas de software del fabricante Microsoft.

- **Posibilidad de suministro de nuevas suscripciones Microsoft 365:** Disponer de la posibilidad de solicitar el suministro de nuevas suscripciones de Microsoft 365 para poder ir ampliando progresivamente la implantación del servicio y dar cobertura, en caso necesario, a todos los puestos de trabajo que tengan necesidades de trabajo colaborativo durante el plazo de ejecución del contrato.
- **Mejora de la seguridad de Microsoft 365:** Dotar de las soluciones de seguridad necesarias en torno al trabajo colaborativo y en la nube que el producto Microsoft 365 proporciona.

En caso de ser necesario, de dispondrá de la posibilidad de escalar casos a Microsoft.

Asimismo, se debe disponer de un servicio gestionado de Microsoft 365 para maximizar la eficiencia y seguridad en el uso de las herramientas de Microsoft 365, obteniendo los siguientes beneficios:

- **Optimización de Recursos:** Utilizar las licencias de Microsoft 365 de manera más eficiente, asegurando que solo se pague por los recursos realmente utilizados.
- **Mejora en la Seguridad y Cumplimiento:** Soporte completo en ciberseguridad, configurando copias de seguridad y controles de acceso para proteger la información empresarial.
- **Gestión Simplificada:** Administración unificada de usuarios y accesos, mejorando el control y la escalabilidad según las necesidades de la empresa.
- **Soporte Continuo y Especializado:** Acceso a soporte técnico especializado en cualquier momento, minimizando tiempos de inactividad y asegurando una experiencia positiva en el uso de las aplicaciones.

3. SUMINISTROS SUSCRIPCIONES SAAS PRODUCTOS MICROSOFT 365 Y COPIA DE SEGURIDAD

Se describe el listado concreto de productos bajo la modalidad de suscripciones SaaS Microsoft 365 y la solución de copia de seguridad incluidos en el alcance y que se distribuirán en función de su necesidad entre los dos tenant.

DENOMINACIÓN DEL ARTÍCULO	UNIDADES
Microsoft 365 Business Basic	230
Microsoft Defender for Clouds Apps	345
Microsoft Defender for Office 365 (Plan 1)	530
Microsoft Entra ID P1	300
Microsoft Business Standar	300
Microsoft Business Premium	45
Microsoft Entra ID P2	45
Power BI Pro	75
Power BI Pro Per User Ad-On	5
Office 365 Extra File Storage	10.240
Exchange On line Plan 1	20
Barracuda Cloud to Cloud Backup	595

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 4 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbkq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La Empresa Adjudicataria será responsable del suministro y la activación de las suscripciones de Microsoft solicitadas en este pliego, de cara a la optimización de los recursos, se solicitan las siguientes características:

- El licitador tendrá que presentar acreditación demostrativa de estar respaldado por el fabricante y disponer de la condición de proveedor de estas licencias, por lo tanto, se exige que la empresa licitadora disponga mediante certificación oficial de la condición de ser partner certificado de **Microsoft con la categoría LSP (Licensing Services Provider)**, que deberá mantenerse activa durante toda la duración del contrato, siendo condición necesaria para la correcta ejecución del mismo.
- Cambios de licenciamiento entre la situación actual y la que se describe en este pliego, la empresa adjudicataria será responsable del estudio y asignación del nuevo licenciamiento a todos y cada uno de los usuarios.
- **Plataforma online:** De cara a la optimización de los recursos y facilidad en el día a día, se proporcionarán las siguientes características para la gestión de los activos de Microsoft.
 - **Acceso seguro:** debido al fortalecimiento de la identidad que la Agencia TRADE contempla dentro del alcance de este pliego, el acceso a la plataforma de gestión de activos de Microsoft únicamente se permitirá con las credenciales de los tenant corporativos gestionados por la Agencia TRADE.
 - **Activación de licencias instantánea:** en caso de que la Agencia TRADE necesiten activar licencias contempladas en el pliego en los tenant corporativos, se podrán activar de forma instantánea.
 - **Activación de licencias programadas:** en caso de que la Agencia TRADE necesiten activar licencias contempladas en el pliego en los tenant corporativos, se podrán activar de forma planificada, indicando la fecha concreta de la activación.
 - **Catálogo:** Se requiere que el catálogo de compra únicamente permita tener acceso a adquirir las licencias solicitadas en el presente pliego.

4. SERVICIO GESTIONADO DE MICROSOFT 365 Y BACKUP

El correcto funcionamiento de la plataforma Microsoft 365 exige un conocimiento profundo y especializado de sus capacidades y configuración, de manera que hagan posible su adecuación a los objetivos pretendidos en el pliego. Por otra parte, es especialmente relevante la posibilidad de evaluar la consecución de dichos objetivos en términos medibles de manera objetiva, de tal forma que pueda constatarse el retorno de la inversión tecnológica.

La prestación de servicios de soporte especializado y gestión de los tenant conllevará, de manera general, el desarrollo de las siguientes actividades por parte de la empresa adjudicataria:

- Actividades de administración de M365.
- Actividades de soporte a resolución de incidencias y peticiones.
- Soporte de Seguridad M365.
- Soporte de copia de seguridad Barracuda Cloud-to-Cloud

La empresa adjudicataria realizará la comprobación de cumplimiento de las últimas actualizaciones de las guías recomendadas por el CCN al respecto del ENS, sobre M365.

A continuación, se detallan los servicios recurrentes que se ejecutarán a lo largo de todo el ciclo de vida de esta prestación. Todas estas actividades se llevarán a cabo en cooperación con el personal técnico de la Agencia TRADE.

4.1. Actividades de administración de Microsoft 365

Dentro de este bloque se llevarán a cabo, al menos, las siguientes actividades:

- Gestión y administración completa de los tenant de Microsoft 365.
- Gestión de usuarios que incluyan, al menos, las siguientes tareas:

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 5 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbekq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Alta de usuarios y asignación de licencias ya sea de forma manual o automatizada mediante scripting (PowerShell).
- Modificación de usuarios existentes en cuanto a licenciamiento, reinicio de contraseña, etc. ya sea de forma manual o automatizada mediante scripting (PowerShell).
- Gestión de las configuraciones globales del tenant.
- Gestión, mantenimiento y actualización del flujo automático de creación/eliminación de equipos de Teams.
- Y cualquier otra que actividad de esta área que suponga una mejora del servicio.
- Propuesta y ejecución de planes de mejora continua para la realización de configuraciones en tenant, necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma.

4.2. Actividades de soporte y resolución de incidencias y peticiones

En caso de que los equipos encargados específicamente a la prestación de servicios al usuario no puedan resolver las incidencias o peticiones de usuarios finales completamente dentro de su nivel, podrá ser necesario escalar al personal técnico encargado del servicio de soporte y asesoría en administración general Microsoft 365 determinados diagnósticos y resolución de incidencias o peticiones más complejas con origen en los usuarios finales, especialmente aquellos que requieran configuraciones a nivel de los tenant. Este escenario de soporte al usuario final es vital para el proyecto y la buena experiencia del producto que tenga el usuario final, así es que los técnicos designados deberán tener la formación y experiencia necesaria al respecto.

4.3. Soporte de Seguridad Microsoft 365

Se atenderán y/o verificarán las siguientes cuestiones técnicas:

- Análisis y remediación de la configuración de seguridad de Microsoft 365.
- Implantación y Gestión de la plataforma de acceso condicional a recursos corporativos.
- Configuración de Microsoft Defender for Cloud Apps.
- Seguridad perimetral: Tareas de implantación de Microsoft Defender for Office 365.
- Seguimiento de las alertas que cualquier sistema pueda emitir en forma de correo electrónico.
- Atención y seguimiento diario de las alertas que surjan en las posibles plataformas arriba indicadas.
- Atención y asesoría a incidencias relativas a seguridad que acontezcan a usuarios de la Agencia TRADE.
- Revisar, informar y solucionar los problemas surgidos de correos en cuarentena (Phishing, Malware...).
- Planes de mejora continua y coordinación con el responsable del contrato y el personal técnico de la Agencia TRADE, mediante sesiones de trabajo conjuntas para revisar las recomendaciones, buenas prácticas y pautas de seguridad de cara a su puesta en marcha e implementación.
- Todas estas actividades se llevarán a cabo en cooperación con el personal técnico de la Agencia TRADE.
- Comprobación de cumplimiento de las últimas actualizaciones de las guías recomendadas por el CCN al respecto del ENS, sobre Microsoft 365
- Cualquier otro aspecto de seguridad que deba ser tenido en cuenta y sea relevante en la administración del sistema.

4.4. Soporte de copia de seguridad Barracuda Cloud-to-Cloud

El servicio gestionado debe asumir las tareas de gobierno del servicio de copia de seguridad de Microsoft 365, por lo que se incluyen las siguientes tareas:

- Revisión de la configuración actual y remediación en caso de identificar mejoras en la misma.
- Revisión de la planificación de copias de seguridad.
- Monitorización y gestión de las copias de seguridad.
- Soporte y mantenimiento.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 6 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbekq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Informes y auditorías.
- Cualquier otro aspecto de respaldo que deba ser tenido en cuenta y sea relevante en la administración del sistema.

4.5. Equipo de trabajo

La entidad adjudicataria deberá disponer de todos los medios personales, materiales y técnicos, que sean necesarios para garantizar la correcta ejecución del presente contrato.

El personal técnico que componga el equipo de trabajo será el ofertado por el adjudicatario del servicio, que será responsable de la realización de todos los trabajos detallados en el presente documento.

Según lo perfiles establecidos para la ejecución de las tareas del *Servicio Gestionado de Microsoft 365*, el equipo debe contar al menos con estos cuatro perfiles:

- **SopORTE de Servicio**
- **Especialista técnico**
- **Especialista en ciberseguridad**
- **Gestor de servicios**

Todo perfil técnico (**SopORTE de Servicio, Especialista técnico, Especialista en ciberseguridad**) vinculado al servicio incluyendo el jefe de proyecto (**Gestor de servicios**) por parte del adjudicatario deberán disponer de la siguiente certificación:

- Microsoft 365 Certified: Fundamentals.

Adicionalmente, para los perfiles técnicos que se responsabilicen de las tareas del *Servicio Gestionado de Microsoft 365*, deberán disponer de las siguientes certificaciones:

- Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate.
- Microsoft Certified: Endpoint Administrator Associate.

El personal involucrado en el proyecto trabajará de forma remota desde las instalaciones del adjudicatario. la Agencia TRADE podrá solicitar bajo demanda, por necesidades del servicio o por criticidad en momentos determinados del servicio, que parte o todo el personal del servicio se desplace a las oficinas de Servicios Centrales, donde se encuentra localizado el equipo responsable del servicio por parte de la Agencia TRADE.

El horario del servicio se establece en modalidad 10X5 lo que significa que el servicio se proporcionará entre las de 8:00h a 18:00h, con la excepción de las incidencias críticas que serán atendidas en la modalidad 24x7.

La empresa adjudicataria nombrará un **JEFE DE PROYECTO** que la representará ante la Agencia TRADE y que seguirá los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen del Responsable del contrato. El jefe de proyecto realizará las tareas de 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 items 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.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 7 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbekq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



5. FASES DEL CONTRATO

Se requieren las siguientes fases durante la vigencia del contrato:

- Fase de Transición:** Tendrá una duración máxima de 30 días naturales. El comienzo de la Fase de Transición corresponderá con la entrada en vigor del contrato y su finalización se producirá en el momento en el que la Agencia TRADE muestre su conformidad tanto en la activación de suscripciones como en la implantación del servicio gestionado. Consistirá en el suministro y la activación del número inicial de suscripciones, y la planificación y preparación del servicio gestionado, para posteriormente implantarlo en el entorno de producción, asegurando que todos los componentes estén configurados y funcionando correctamente para poder asumir el traspaso de responsabilidad del servicio.
- Fase Operativa:** es la fase general del contrato que se iniciará con la conformidad de la Agencia TRADE con la activación inicial de suscripciones y la implantación del servicio gestionado y concluirá un mes antes de la finalización del contrato. Consistirá en las siguientes acciones:
 - Operación y Mantenimiento: La operación del suministro consistirá en la activación de las licencias que sean necesarias que son objeto del contrato, su control para seguimiento y posibles incidencias en el suministro y su resolución. El servicio gestionado debe operar de manera continua, asegurando su disponibilidad y rendimiento en el que se incluye el, soporte y resolución de incidencias, peticiones y consultas.
 - Se ponen en marcha los mecanismos de los ANS, informes y reuniones de seguimiento conforme a lo indicado en el presente pliego.
- Fase de Devolución:** Al finalizar el contrato, el adjudicatario deberá colaborar activamente en una fase de devolución ordenada, asegurando la cesión de toda la información necesaria, documentación técnica y accesos imprescindibles para permitir la continuidad del servicio.
Esta fase incluirá, en su caso, la transferencia del conocimiento y los soportes necesarios a la Agencia TRADE o, si se produjera una nueva adjudicación, a la entidad adjudicataria entrante designada por la Agencia.
El adjudicatario estará obligado a prestar esta colaboración sin coste adicional, de forma diligente y en los plazos que determine la Agencia TRADE, garantizando en todo momento la continuidad operativa y la integridad del servicio.

6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Se describen en este apartado los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) que se aplicarán sobre éstos durante toda la ejecución del contrato. Los ANS se seguirán y medirán por parte del Responsable del Contrato para todos los servicios solicitados, en cualquier caso, la aplicación de penalizaciones derivadas del incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio será potestad del Responsable del Contrato en cada caso, y teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes y atendiendo a los informes de ejecución podrá determinar para casos justificados y documentados no aplicar este mecanismo.

GESTIÓN DE TICKETS

Cualquier incidencia, petición o consulta relacionada con la gestión del servicio de soporte derivado del suministro de licencias será registrada y gestionada como un ticket dentro de los sistemas habilitados para tal fin, asignándole la severidad correspondiente.

La gestión de tickets e incidencias se podrá realizar mediante los siguientes canales:

- Plataforma online 24x7.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 8 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbekq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Los administradores podrán seguir el estado de sus tickets y recibir actualizaciones sobre el progreso de sus solicitudes
- Los administradores accederán a la plataforma con la identidad del tenant de Microsoft, por cuestiones de seguridad, no se permitirán plataformas que no dispongan de integración con las cuentas corporativas de Microsoft.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Microsoft Teams.

Es importante distinguir entre una petición, una incidencia y una consulta, ya que, aunque ambos forman parte de la gestión de servicios, representan situaciones diferentes:

- **Petición de Servicio:** Solicitud del usuario para obtener un recurso o un servicio que no implica un problema técnico, que generalmente no afecta a la continuidad de la actividad de la Agencia TRADE. (Ejemplos: solicitar acceso a un software, solicitar un alta de usuario con sus servicios Microsoft 365, solicitar acceso a un buzón de correos o a un calendario compartido...).
- **Incidencia:** Interrupción o mal funcionamiento de un servicio que requiere resolución, que puede afectar a la continuidad de la actividad de la Agencia TRADE. (Ejemplo: el correo no carga, un sistema no responde, un usuario no puede acceder a su Teams, restauración de buzón de correos, pérdida de acceso a buzón de correo...).
- **Consulta:** Cualquier duda o pregunta sobre un recurso o servicio.

En el caso de existir **incidencias o peticiones** registradas en los sistemas destinados para tal fin, éstas podrán clasificarse según las siguientes severidades:

- **Críticas:** cuando en el organismo se sufra una denegación de servicio en un número tal de usuarios que impida su funcionamiento impidiéndoles realizar sus funciones.
- **Alta:** cuando en el organismo se sufre una pérdida de calidad de servicio que, sin impedir la gestión normal de sus funciones, las dificulta en gran medida.
- **Media:** cuando en el organismo existen problemas en un número de usuarios significativo que entorpece las tareas comunes y diarias.
- **Baja:** resto de incidencias o peticiones.

En el caso de existir **consultas** registradas en cualquiera de los sistemas destinados para tal fin, éstas podrán clasificarse según las siguientes severidades: **“urgentes”** o **“no urgentes”**.

El **tiempo de respuesta** se define como el tiempo transcurrido entre el momento en que el cliente notifica la incidencias o peticiones según los procedimientos y cauces establecidos y el momento en que un técnico del servicio empieza a trabajar en la resolución de la misma y además se realiza la primera comunicación con el cliente, si fuera necesario, informándole del análisis de las causas, si proceden y las acciones correctivas a realizar, con los plazos orientativos en los que se llevarán a cabo.

El **tiempo de resolución** se define como el tiempo de diferencia entre la hora de cierre y la hora de apertura del tique, descontando a este resultado las horas en las que el tique queda a la espera de intervención por parte del usuario.

Los tiempos objetivos de respuesta y de resolución serán al menos los siguientes para incidencias, peticiones y consultas, según el nivel de severidad definido anteriormente:

INCIDENCIAS Y PETICIONES	Tiempo objetivo de respuesta	<ul style="list-style-type: none">● Críticas (Nivel 1): 1 hora● Alta (Nivel 2): 3 horas● Media (Nivel 3): 10 horas● Baja (Nivel 4): 30 horas
	Tiempo objetivo de resolución:	<ul style="list-style-type: none">● Críticas (Nivel 1): 6 horas● Alta (Nivel 2): 10 horas



		<ul style="list-style-type: none">• Media (Nivel 3): 30 horas• Baja (Nivel 4): 40 horas
CONSULTAS	Tiempo objetivo de respuesta	<ul style="list-style-type: none">• Consultas Urgentes: 10 horas.• Consultas no Urgentes: 40 horas

La unidad métrica de tiempo “Hora” se refiere a horas naturales de lunes a viernes de 8:00h a 18:00h, tanto para Tiempo de Respuesta como para Tiempo de Resolución, con la excepción de las incidencias críticas que serán atendidas en la modalidad 24x7.

7. CONDICIONES GENERALES

7.1. Responsable del contrato.

La Agencia TRADE nombrará 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 TRADE que considere oportuno.

Los esfuerzos del Responsable del contrato de la Agencia TRADE 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 TRADE persigue con este contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria.
- Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.

7.2. Plan de Proyecto

Tras la firma del contrato, la Empresa Adjudicataria 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 entregables a realizar y defina hitos de entrega. El Plan de Proyecto deberá diferenciar, al menos, cada una de las fases definidas para el contrato.

El contenido completo del Plan de Proyecto deberá ser aprobado por el Responsable del contrato por parte de la Agencia TRADE 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.

7.3. Control y seguimiento del Proyecto

Se enviará un correo mensual de la evolución del contrato, para lo cual la empresa adjudicataria enviará un informe con al menos la siguiente información:

- Informe seguimiento ANS (divididos por tiempos de atención y resolución de incidencias y consultas). En cualquier momento el Responsable del contrato podrá requerir a la empresa adjudicataria a través del jefe de proyecto, cualquier aclaración, cambio o lo que estime conveniente para la buena ejecución del contrato.

Este control y seguimiento se articula de la siguiente manera:

La Empresa Adjudicataria deberá emitir, con la periodicidad establecida por la Agencia TRADE (mensual), 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 información, la Empresa Adjudicataria deberá entregar a la Agencia TRADE documentalmente la siguiente información de seguimiento:

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 10 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbekq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 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 la Empresa Adjudicataria.

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 uno de los productos.
- Listado con el detalle de consumo de servicios.
- Listado comparativo de las cantidades indicadas en el Pliego para cada uno de los productos y de las efectivamente entregadas durante la vigencia del contrato.

Del mismo modo, se establecerán reuniones de seguimiento con periodicidad mínima trimestral 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 de la Empresa Adjudicataria.
- Revisión de la ejecución y cumplimiento de los ANS establecidos.

7.4. Transparencia

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la Empresa Adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Agencia TRADE 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.

7.5. Accesos remotos y protocolos de comunicación

Para el caso de acceso remoto, el acceso de los técnicos del equipo de proyecto de la Empresa Adjudicataria será autorizado por el Responsable del contrato de la Agencia TRADE. 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 produzca durante la ejecución del contrato.

La Empresa Adjudicataria y, en su caso, sus empresas subcontratadas, deberán asumir y cumplir con la política de acceso remoto que pudiera existir en la Agencia TRADE y/o los criterios de diseño, seguridad y mantenimiento que el Responsable del contrato dictamine durante todo el periodo de vigencia del mismo, que pudiera incluir, entre otros aspectos: mecanismo de identificación y autenticación robusto, red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc. La Empresa Adjudicataria no podrá utilizar protocolos de comunicación inseguros que puedan comprometer la seguridad de los servicios y de la información.

El acceso a los sistemas de la Agencia TRADE, cuando así sea necesario, será mediante VPN-SSL individual para los técnicos de la Empresa Adjudicataria, a través de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Todos los costes asociados a la línea de comunicación y la conexión a la red corporativa de la Junta de Andalucía correrán por cuenta de la Empresa Adjudicataria.

Para la autorización del acceso por parte de la Empresa Adjudicataria mediante conexión segura a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía se deberán aceptar las cláusulas de confidencialidad que sean requeridas.

En caso de que se requiera de interconexión con Internet u otras redes externas, ya sea en navegación o en publicación, se deberá hacer uso de los siguientes servicios ofrecidos por la RCJA:

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 11 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbekq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- La interconexión con redes externas se realizará utilizando bien el servicio de accesos externos o el servicio VPN sede contra sede o bien mediante accesos nominales tunelizados VPN.

- Servicio de proxy inverso externo para la publicación.

- Servicio de proxy socks para la navegación por puertos especiales distintos al 80 o al 443.

El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Agencia TRADE en caso de servidores o sistemas de información se realizará a través de uno de los siguientes métodos:

- Acceso externo. El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Agencia TRADE se realizará a través de un acceso externo entre la Empresa Adjudicataria y el Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (a la que pertenece la Agencia TRADE), de modo general, con las directrices que marque la Agencia TRADE, que como mínimo serán:

- El acceso externo será punto a punto con tecnología y operador a elección de la Empresa Adjudicataria, que es quien deberá gestionar y costear dicho acceso.

- Un extremo se instalará en las ubicaciones de la Empresa Adjudicataria y el otro en el Nodo de Interconexión de la Junta de Andalucía.

- Deberá contar con un caudal de ancho de banda que garantice la calidad del servicio.

- La configuración de direccionamiento y enrutado para las visibilidades en RCJA se diseñará en conjunto con la la Agencia TRADE , en función de las características del servicio.

- La Empresa Adjudicataria deberá disponer de un sistema de monitorización del estado de las comunicaciones del acceso externo y alertará a la Agencia TRADE de la caída del mismo.

- Los costes que se deriven de esta instalación y/o comunicación de los sistemas/redes serán asumidos por la Empresa Adjudicataria.

- VPN site to site. El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la la Agencia TRADE se realizará a través de una VPN Site to Site entre la Empresa Adjudicataria y el Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, de modo general, con las directrices que marque la la Agencia TRADE que como mínimo serán:

- La configuración en el extremo de la Empresa Adjudicataria se realizará por ellos mismos con los parámetros que la Agencia TRADE indique.

- La Empresa Adjudicataria propondrá un caudal mínimo de ancho de banda que garantice la calidad del servicio que se preste a través de dicha VPN Site to site.

- La configuración de direccionamiento y enrutado para las visibilidades en RCJA se diseñará en conjunto con la la Agencia TRADE, en función de las características del servicio.

- La Empresa Adjudicataria deberá disponer de un sistema de monitorización del estado de la VPN y alertará a la Agencia TRADE de la caída de esta.

- Los costes que se deriven de esta instalación y/o comunicación de los sistemas/redes serán asumidos por la Empresa Adjudicataria.

7.6. Propiedad intelectual de los trabajos realizados

Todos los estudios y documentos elaborados por el la Empresa Adjudicataria como consecuencia de la ejecución del contrato, serán propiedad de la Agencia TRADE, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la Empresa Adjudicataria autor material de los trabajos. La Empresa Adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución de la contratación objeto de esta memoria pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a los trabajos aquí descritos o derivados.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 12 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbekq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



7.7. Información de Base

La Agencia TRADE facilitará a la Empresa Adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad la Agencia TRADE y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Agencia TRADE.

7.8. Confidencialidad de la Información

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de la Agencia TRADE.

7.9. Estándares

Los productos a desarrollar en el marco de este proyecto se adaptarán a los estándares en cuanto a documentación, identidad corporativa, nomenclatura, etc. que la Agencia TRADE haya establecido y que serán comunicados a la Empresa Adjudicataria al inicio de los trabajos.

7.10. Protección de datos

La Empresa Adjudicataria se compromete y obliga a que los datos de carácter personal pertenecientes a los usuarios de la Agencia TRADE a los que acceda en virtud del presente contrato, sean tratados con las estipulaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, (Reglamento general de protección de datos, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), que establece el marco legal de referencia que desarrolla el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Para el tratamiento de datos personales relativos a condenas e infracciones penales, la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales constituye la norma de referencia por la que se rige el tratamiento de este tipo de datos. Dicha Ley Orgánica traspone a nuestro ordenamiento jurídico la Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativa a esta misma materia.

En materia de seguridad del tratamiento, resulta de aplicación, en virtud de la disposición adicional primera de la LOPDGDD, el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y, en el ámbito ministerial, la Política de Seguridad de la Información aprobada por la Orden HFP/873/2021, de 29 de julio.

La Empresa Adjudicataria se compromete y obliga a tratar datos de carácter personal a los que acceda en virtud del presente contrato:

- Exclusivamente para la realización de las actividades objeto del presente contrato conforme a las instrucciones dirigidas por la Agencia TRADE.
- Sin utilizarlos o aplicarlos con un fin distinto al que figura en el presente contrato ni comunicarlos, transmitirlos ni cederlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, físicas o jurídicas.

La Empresa Adjudicataria, deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas adecuadas y necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal a los que acceda en virtud del presente contrato al objeto de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 13 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbekq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



A los únicos efectos del presente contrato y de acuerdo con las características de los datos de carácter personal a los que acceda la Empresa Adjudicataria (encargado de tratamiento), las medidas de seguridad que deberá adoptar serán las correspondientes al nivel alto.

Una vez cumplido lo estipulado en el presente contrato la Empresa Adjudicataria deberá proceder a la destrucción en su caso, según las instrucciones que al respecto se le den, devolución de los datos de carácter personal y de los soportes o documentos en que conste algún dato que provengan del fichero de datos propiedad de la la Agencia TRADE, sin conservar copia alguna del mismo y sin que ninguna persona, física o jurídica, entre en conocimiento de los datos.

En el caso de que la Empresa Adjudicataria destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de la infracción en que hubiera incurrido, eximiendo expresamente a la Agencia TRADE acerca de cualquier responsabilidad respecto al cumplimiento, en las actividades objeto del presente contrato, de todos los deberes y obligaciones que deriven de la normativa de aplicación.

La Empresa Adjudicataria, se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato. Igualmente, deberá custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier persona ajena a la Empresa Adjudicataria. Las anteriores obligaciones se extienden a cualquier fase del tratamiento de que esos datos pudieran realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.

ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ		14/07/2025 16:31:18	PÁGINA: 14 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwfs9H51vbekq11w1GyJ6b5ac8l	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	