



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL
CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN
DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y
REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA**

EXPTE. : CONTR 2025 466864 (2025/001003)

Sección de Informática y Sistemas

1/16

Archivo: 250716 ESI_25-005_PPT_Proteccion Pruesto de Trabajo_v00r04_PANDA.odt

FERNANDO PUJOL CONEJO		24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 1 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN.....	3
2 ALCANCE DE LOS TRABAJOS.....	5
3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	6
3.1 Protección de equipos de la Agencia.....	6
3.2 Soporte técnico 24x7 y revisión anual de fabricante.....	12
4 CONDICIONES GENERALES.....	14
4.1 Medios materiales.....	14
4.2 Metodología.....	14
4.3 Productos.....	14
4.4 Garantía.....	15
4.5 Lugar de realización de los trabajos.....	15
4.6 Propiedad del resultado de los trabajos.....	15
4.7 Información de base.....	15
4.8 Utilización de NAOS.....	15
4.9 Confidencialidad de la información.....	15
4.10 Tratamiento de Datos Personales.....	16
4.11 Seguridad.....	16

FERNANDO PUJOL CONEJO		24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 2 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

1 INTRODUCCIÓN

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, en adelante AVRA, es una agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, dependiente de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda de la Junta de Andalucía. Su objeto está definido en el artículo 4 de sus Estatutos aprobados por Decreto 174/2016, de 15 de noviembre:

- La administración y gestión del patrimonio que constituye el parque de viviendas de Protección Oficial de Promoción Pública de Andalucía, así como los locales comerciales, los garajes vinculados o no a ellas y las edificaciones complementarias, cuya titularidad o gestión le sea cedida por el Consejo de Gobierno (Ley 8/1997, de 23 de Diciembre, Art. 68.1).
- Gestión, control y registro de las fianzas de los contratos de arrendamiento de vivienda y de uso distinto del de vivienda y de suministro correspondiente a los inmuebles sitos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- El ejercicio de cuantas actuaciones en materia de eficiencia energética de la edificación le sean atribuidas.
- El ejercicio de las funciones que le sean atribuidas en materia de fomento de alquiler de vivienda.
- La ejecución de los programas que, referidos a las actividades que guarden relación con su objeto, le sean encargados por la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio para asegurar el cumplimiento de la función social de la vivienda que establece la Ley 4 / 2013.

La unidad informática de la Agencia, es la responsable del correcto mantenimiento de sus sistemas de información y su infraestructura de soporte TIC. Dentro de las medidas de seguridad implantadas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, a fin de dar cumplimiento a la normativa vigente, cabe destacar el despliegue de herramientas integradas con servicios en nube para la protección avanzada frente a las amenazas que suponen el software malicioso.

Asumiendo las directrices de los órganos competentes de la Junta de Andalucía en el área de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Agencia adquirió hace años un producto antivirus del fabricante Panda Security para un uso corporativo en toda la Agencia. El producto ha sido sucesivamente renovado, finalizando el próximo mes de diciembre de 2025 la vigencia de la actual suscripción para contar con la últimas versiones del producto.

Dada la constante evolución de las ciberamenazas originadas por virus informáticos y otros tipos de software malicioso, resulta imprescindible mantener adecuadamente protegidos todos los puestos de trabajo y servidores existentes, incorporando en la medida de lo posible los nuevos componentes de protección que los fabricantes desarrollan sobre sus productos.

	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 3 / 16
VERIFICACIÓN	NjyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

Por otra parte, esta solución implantada incorpora herramientas complementarias para la gestión de la seguridad que facilitan la gestión del parque de activos informáticos, el control, monitorización, despliegue de actualizaciones y la prestación de servicios de soporte en remoto de los equipos de la Agencia.

Por último, la Agencia Digital de Andalucía ha puesto en marcha un servicio para la detección y respuesta a ciberincidentes en equipo final (EDR) basado en la solución del fabricante CrowdStrike, gestionado desde AndalucíaCERT y con alcance a todos los equipos finales de los organismos referidos en el apartado Alcance del correspondiente contrato, entre los que está incluida AVRA. Dicho servicio considera potenciales equipos finales los dispositivos de usuario (PCs, thin clients, terminales móviles y tablets) y los servidores.

<https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc-front-publico/perfiles-licitaciones/detalle-licitacion?idExpediente=455736>

	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 4 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

2 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

El presente contrato tiene por objeto la LA SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTOS SOFTWARE DE PROTECCIÓN CORPORATIVA DE EQUIPOS DE LA AGENCIA, tanto para puestos de trabajo de usuarios como servidores. Esta protección se sustenta en los siguientes productos del fabricante **Panda Security** ya desplegados:

- **Suscripción Watchguard Fusion para 700 equipos de AVRA**, para aplicar medidas de protección al parque de equipos de la Agencia.
- **Suscripción Watchguard Patch Management para 700 equipos de AVRA**, para la gestión de actualizaciones de productos y aplicaciones de terceros fabricantes en los equipos de la Agencia.
- **Suscripción Watchguard Full Encryption para 550 equipos de AVRA**, para el fortalecimiento de la seguridad de manera centralizada contra el acceso no autorizado.

Asimismo se requiere el **soporte técnico 24x7 y revisión anual de fabricante**, servicio consistente en el soporte remoto en línea ante incidencias y problemas de funcionamiento o uso y la asistencia, al menos, trimestral de un ingeniero de soporte especializado in-situ, para revisar el estado de salud de los productos / servicios implantados (informe de salud). Este servicio deberá ser prestado por el propio fabricante.

Esta Agencia considera imprescindible disponer de forma continuada de una solución EDR que proporcione la adecuada protección de los equipos en un escenario de ciberseguridad tan complejo como el actual. Hasta la fecha los equipos de la Agencia están protegidos con la solución Panda Adaptive Defense 360 incluida en la suscripción Watchguard Fusion 360.

Como se ha indicado en el apartado anterior, la Agencia Digital de Andalucía ha puesto en marcha un servicio de EDR en cuyo alcance están incluidos los equipos de AVRA. Dado que en breve se iniciará el proceso de integración de AVRA en el mencionado servicio, no será necesario renovar el producto EDR incluido en la actual suscripción Watchguard Fusion 360. Sin embargo, sí es necesario mantener el resto de elementos de protección actuales (protección de navegación web, bloqueo de puertos USB, agente básico para el funcionamiento de los módulos de gestión de actualizaciones y cifrado, limpieza de malware basado en firmas, entre otros), por lo que se sustituirá dicha suscripción por la equivalente sin los servicios de EDR, es decir, Watchguard Fusion.

La configuración de los productos objeto de renovación deberá permitir la convivencia con el agente EDR de AndalucíaCERT.

	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 5 / 16
VERIFICACIÓN	NjyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

En el presente apartado se describen las funcionalidades que proporcionan las suscripciones y servicios objeto del contrato:

3.1 Protección de equipos de la Agencia

Comprende la suscripción de los siguientes productos para dar cobertura a 700 equipos de la Agencia, ya sean puestos de trabajo o servidores:

- **Suscripción Watchguard Fusion para 700 equipos de AVRA**, que comprende el uso de los productos de seguridad para dar cobertura al parque de equipos de la Agencia.
- **Suscripción Watchguard Patch Management para 700 equipos de AVRA**, para la gestión de actualizaciones de productos y aplicaciones de terceros fabricantes en los equipos de la Agencia.
- **Suscripción Watchguard Full Encryption para 550 equipos de AVRA**, para el fortalecimiento de la seguridad de manera centralizada contra el acceso no autorizado sólo para puestos de trabajo de tipo portátil.

A continuación se detallan las funcionalidades proporcionadas por dichas suscripciones:

- Funcionalidades bajo el producto **Watchguard Panda Fusion**
 - Endpoint Protection Platform (EPP)
 - Remote Monitoring & Management (RMM)
- Funcionalidades bajo el producto **Watchguard Patch Management**
 - Panda Patch Management
- Funcionalidades bajo el producto **Watchguard Full Encryption**
 - WatchGuard Full Encryption

Todas estas funcionalidades se proporciona a través de la instalación de un único agente en los equipos objeto de protección.

	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 6 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

3.1.1 Panda Fusion - Endpoint Protection Platform

La solución debe proporcionar las siguientes funcionalidades:

- Antivirus para archivos, correo y web. Permitiendo la detección y desinfección de cualquier tipo de amenaza. Detectando malware por comportamiento. El correo detectara tanto en SMTP como en POP3. En cuanto a la protección web se detectan los intentos de acceso a páginas web que contengan elementos maliciosos, bloqueándolos.
- Firewall personal gestionado en local o de forma centralizada desde la consola web. Permite:
 - Bloquear las conexiones entrantes y/o salientes de las aplicaciones que desee
 - Prevención de intrusiones
 - Crear reglas de firewall para permitir/denegar el tráfico en sentido entrante/saliente de las máquinas que quiera para los protocolos/puertos que desee.
- Bloqueo de todos los dispositivos o dispositivos específicos (unidades de almacenamiento extraíbles, dispositivos de captura de imágenes, unidades de CD/DVD, módems USB, Bluetooth, etc.), impidiendo la entrada de malware y fugas de información. Permitiendo la definición de diferentes acciones para cada tipo de dispositivo (bloqueo, acceso, lectura/escritura).
- Bloqueo de acceso a páginas web no deseadas. Permite configurar esta protección basada en categorías aunque se puede añadir listas blancas y negras de sitios y dominios permitidos.
- Gestión a través de nube de la administración de la seguridad, políticas, etc.
- Soporte multiplataforma (Windows, macOS, Linux, Android, y entornos virtuales como VMware, Hyper-V y Citrix)
- Perfiles y políticas específicas por usuario/grupo
- Antispam, anti-phishing y protección de correo Exchange
- Evaluación de vulnerabilidades, apoyado en gestión de actualizaciones centralizadas (Patch Management) y cifrado de discos (Full Encryption) gestionado desde una única consola.

3.1.2 Panda Fusion - Remote Monitoring & Management

La solución debe proporcionar las siguientes funcionalidades:

- Obtener información centralizada de hardware y software.
- Control de licencias utilizado.

	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 7 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

- Capacidad de hacer filtros por la información obtenida en el inventario.
- Registro de cambios producidos en el equipo a nivel de hardware o software.
- Monitorización de procesos, servicios, memoria, CPU, registro, tamaño de archivos o carpetas.
- Posibilidad de crear nuevos monitores personalizados.
- Monitorización de dispositivos de red.
- Capacidad de realizar tareas de forma automática cuando se produzca un hecho determinado en un monitor.
- Gestión de parches de Microsoft, independientemente de donde se encuentre el equipo.
- Instalación, desinstalación y parcheo de software de terceros.
- Ejecución remota de scripts para automatizar tareas.
- Control remoto a equipos conectados a Internet independientemente de donde se encuentren.
- Sistema de comunicación con el usuario mediante Chat.
- Control de smartphones y tabletas, con funcionalidad mínima de borrado del dispositivo, bloqueo y localización.
- Gestión agente + sin agente para impresoras y dispositivos de red vía SNMP, VMware ESXi y Hyper-V
- Consola en la nube para monitorizar, inventariar en tiempo real, visualizar alertas, informes y control de licencias de forma centralizada
- Soporte multiplataforma (Windows, macOS, Linux, Android e iOS)
- Seguridad del servicio, autenticación en dos pasos y comunicaciones cifradas
- Posibilidad de encender equipos remotos (Wake-on-LAN) y conectarse aunque estén apagados, con acceso a logs, registro, archivos, etc., sin interrumpir al usuario
- Acceso a repositorio de automatizaciones prediseñadas para tareas estándar (limpieza de discos, etc.)
- Detección activa de endpoints sin parches y aplicación automática de actualizaciones

Todas estas funcionalidades deben estar integradas como parte de un solo agente y permitir tanto la gestión como el control remoto.

VERIFICACIÓN	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 8 / 16
	NJyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

3.1.3 Watchguard Patch Management

Regularmente se reciben de los distintos fabricantes parches que corrigen vulnerabilidades detectadas y que pueden ser explotadas por software malicioso o mediante técnicas específicas. Mientras se evalúa el conjunto de equipos potencialmente afectados por estas vulnerabilidades y se programan las actividades de instalación en cada uno de ellos se está incurriendo en una ventana de riesgo en la que los equipos afectados están expuestos a ataques, aprovechando las correspondientes vulnerabilidades. Los propios fabricantes recomiendan, para conseguir un correcto nivel de seguridad, mantener las aplicaciones del parque de equipos con las últimas actualizaciones. Actualmente no se puede dejar la seguridad en la actualización del sistema operativo exclusivamente, se calcula que más del 80% de las vulnerabilidades corresponden a software de terceros.

Por este motivo se requiere un sistema de actualización de aplicaciones con los siguientes requisitos:

- Aplicación de actualizaciones de sistema operativo Microsoft Windows
- Aplicación de actualizaciones de software de terceros como son Adobe, Oracle, Google, etc.
- Posibilidad de despliegue en tiempo real
- Despliegue programado
- Información gráfica que muestre el estado del parque
- Filtros de búsqueda de parches por actualización o por equipo
- Control sobre el reinicio de los equipos
- Control de las dependencias entre parches
- Cacheo de las actualizaciones para compartirlas localmente.
- Registro de las acciones relacionadas con las actualizaciones.
- Posibilidad de generar reglas para el parcheo automático, según su criticidad.
- Detección de aplicaciones fuera del ciclo de actualización del fabricante (EoL).
- Compatibilidad multiplataforma (Windows, macOS, Linux)
- Gestión de tareas centralizada a nivel de cliente.
- Filtros avanzados por nivel de servicio.
- Grupos de prueba para validar parches.

VERIFICACIÓN	FERNANDO PUJOL CONEJO NjyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 9 / 16
		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

- Panel centralizado con visión en tiempo real de vulnerabilidades identificadas, parches pendientes, EoL y su criticidad CVE.
- Opciones adicionales: aislamiento de equipos, rollback de parches y notificaciones de ESU
- Posibilidad de revertir instalaciones problemáticas.

3.1.4 Watchguard Full Encryption

Uno de los modos más efectivos de minimizar la exposición de datos es la de cifrar de manera automática los discos duros en computadoras de escritorio, computadoras portátiles y servidores. Así, el acceso a los datos es seguro y cumple con los mecanismos de autenticación establecidos, así como las recomendaciones en relación a la protección de equipos portátiles del Esquema Nacional de Seguridad [mp.eq.3]. La solución debe permitir establecer políticas de cifrado, para obtener una capa adicional de seguridad y control, y minimizar los problemas de control y recuperación de datos si se pierde la clave de cifrado. La solución debe proteger los dispositivos Windows con cifrado de disco completo contra posibles violaciones de datos y acceso no autorizado.

Las funcionalidades requeridas son las siguientes:

- Impedir la pérdida, el robo y el acceso no autorizado a datos sin afectar a los usuarios.
 - Cifrar los discos y protege su contenido contra robo, pérdida accidental y amenazas internas maliciosas. El cifrado, descifrado acceso a datos debe ser automáticos e inmediatos, y transparente para los usuarios.
 - Las claves de recuperación se deben poder almacenar y recuperar de manera segura desde la plataforma en la nube y en su consola web.
- No debe requerir instalación.
- En cuanto a cumplimiento normativo, reportes y administración centralizada
 - La solución debe facilitar y simplificar el cumplimiento con las regulaciones de protección de datos, supervisando e implementado el cifrado de datos.
 - La solución debe aprovechar BitLocker o FileVault, y permitir a los administradores configurar políticas de cifrado y administrar de forma centralizada las claves de recuperación desde la solución.
 - Debe integrarse con los paneles de control del resto de la solución y ofrecer informes detallados y registros de actividades del usuario para auditorías.

A diferencia del resto de productos que se requieren para proteger tanto puestos de trabajo como servidores, este producto sólo se dimensiona para el conjunto de puestos de trabajo portátiles de la Agencia, sujetos a movilidad y por tanto con necesidad de cobertura en cuanto a las medidas de

VERIFICACIÓN	FERNANDO PUJOL CONEJO NjyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 10 / 16
		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

protección previstas por el Esquema Nacional de Seguridad para equipos que salen de las sedes del organismo, estimado en un volumen de 550 unidades.

3.2 Soporte técnico 24x7 y revisión anual de fabricante

El mantenimiento y asistencia técnica que permita asegurar el correcto funcionamiento en todos los puestos y servidores de la organización se deberá prestar mediante los siguientes servicios:

- Soporte ofrecido por el fabricante por teléfono en idioma español.
- Atención de incidencias basado en ANS: Soporte estándar
 - ANS de respuesta a incidencias que impidan de forma frecuente o alargada en el tiempo el uso de funciones críticas o importantes del producto: 4 horas.
 - ANS de respuesta a incidencias que impidan de forma frecuente o alargada en el tiempo el uso de funciones no críticas: 8 horas.
 - ANS de respuesta a incidencias que impacten de alguna manera en las tareas de administración u operaciones no críticas: 24 horas.
- Actualizaciones y revisiones de software: Acceso a todas las nuevas versiones y mejoras.
- Service Packs y hotfixes: Acceso a las mejoras técnicas del producto durante el tiempo de activación del servicio
- Web de soporte: Acceso a foros, blogs, información sobre últimas amenazas, enciclopedia de virus.
- Soporte técnico vía email 24x7x365, por técnicos certificados en la solución implementada
- Acceso a análisis online de virus ocultos
- Acceso ilimitado al Helpdesk: sin límite de incidencias

El servicio de soporte especializado deberá contemplar los siguientes aspectos:

- Planificación de los despliegues, migraciones y actualizaciones de los productos.
- Asesoría sobre los posibles problemas de integración.
- Estudio de la evolución de los problemas de seguridad.

	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 11 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

- Reunión de seguimiento con periodicidad trimestral para valorar la evolución de la seguridad en la red de la Agencia así como el desempeño de los productos y servicios implantados (informe de salud).

	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 12 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

4 CONDICIONES GENERALES

4.1 Medios materiales

Los equipos necesarios para la prestación del suministro para la renovación de la suscripción de licencias correrán por cuenta del licitador. La Agencia facilitará al adjudicatario los mecanismos de acceso a las infraestructuras TIC que sean necesarias para la prestación de dichos servicios.

4.2 Metodología

Los trabajos a realizar se adaptarán en su caso al Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA) y a MÉTRICA versión 3 en la medida de lo posible. Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por el Director del Proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interface "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA versión 3.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/> donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

En particular, los servicios objeto del presente contrato se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y las establecidas para la gestión de proyectos por las guías PMBOK y el PMI así como metodologías ágiles que sean de aplicación a un servicio de estas características.

4.3 Productos

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados se adecuarán en la medida de lo posible, a lo especificado en la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA Versión 3.

Para la documentación generada para la resolución de incidencias y problemas se utilizará preferentemente el sistema de seguimiento de tickets de AVRA. Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados, manuales, procedimientos, informes o procedimientos desarrollados para la realización del mismo, se adecuarán en la medida de lo posible, a las directrices técnicas especificadas por AVRA y complementará la base de datos de procedimientos de la Agencia. En general, toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-1:2005). La documentación podrá ser entregada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso del Responsable del contrato de la Agencia.

	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 13 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

4.4 Garantía

En cuanto a las licencias, al tratarse de un contrato de adhesión, por el que se recibe el mantenimiento licencias, anteriormente descrito que se realizará por parte del fabricante. Dicho contrato no contempla un periodo de garantía una vez superada la vigencia del contrato.

4.5 Lugar de realización de los trabajos

El Responsable del contrato determinará el lugar más conveniente para la realización de los trabajos en función de la naturaleza de los mismos en cada caso.

4.6 Propiedad del resultado de los trabajos

Todos los documentos y trabajos realizados, a excepción de los que estén protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual, serán propiedad de la Junta de Andalucía, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de la Junta de Andalucía.

4.7 Información de base

Se facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información necesite relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione 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 AVRA.

4.8 Utilización de NAOS

Si la Agencia así lo decidiera durante el plazo de ejecución del contrato, en el marco de esta contratación, el adjudicatario utilizará la herramienta NAOS (Service Desk Corporativo) desarrollada bajo las directrices de la Junta de Andalucía como sistema de información para la gestión de los Servicios TI en lugar de la herramienta de Service Desk que hasta la fecha se estuviere empleando.

Toda la información relativa a dicho sistema de información se encuentra disponible en el Repositorio de Software de la Junta de Andalucía:

<http://www.juntadeandalucia.es/repositorio/usuario/listado/fichacompleta.jsf?idProyecto=669>

4.9 Confidencialidad de la información

El adjudicatario se obliga a guardar el debido sigilo profesional de cuanta información tenga conocimiento para cumplimiento del presente suministro, tratará los datos conforme a las instrucciones de esta Agencia y no los aplicará o utilizará con fin distinto, ni los comunicará o cederá, ni siquiera para su conservación a otras personas.

	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 14 / 16
VERIFICACIÓN	NjyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos).

De igual modo, el adjudicatario se compromete a no conservar copia alguna de información personal, y destruir o devolver por tanto los datos facilitados por esta Agencia, una vez finalizada la vigencia del presente suministro. Cuando, por el contrario, el cumplimiento del objeto del suministro no requiera el acceso por parte del adjudicatario a datos de carácter personal, se prohíbe expresamente dicho acceso y, si por cualquier causa tuviere lugar, se establece la obligación de secreto respecto a los datos que se hubieran podido conocer con ocasión de su ejecución.

4.10 Tratamiento de Datos Personales

En el marco del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD) y conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la empresa contratista ostenta la condición de Encargado del Tratamiento, entendido como la persona jurídica que opera por cuenta de la Agencia, siendo esta última, como Responsable del Fichero, la que decide sobre la finalidad y el uso de la información a la que tiene acceso la empresa contratista, ya sea esta información facilitada de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya esté contenida en documentos, anexos, o en la información complementaria que proporcione la Agencia.

En el caso de que la empresa contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente acuerdo, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

La empresa contratista responderá, asimismo, de cualesquiera reclamaciones, daños y/o perjuicios y/o sanciones sean impuestas o resulten, ya deriven de particulares, ya deriven de los correspondientes órganos administrativos y/o judiciales, con ocasión de acciones y/u omisiones que le sean imputables en su condición de Encargado del Tratamiento y/o derivadas del incumplimiento, en todo o en parte, de este apartado.

4.11 Seguridad

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía. Como mínimo, las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 4 de mayo de 2022. 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.

	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 15 / 16
VERIFICACIÓN	NjyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

 Junta de Andalucía	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTO SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO PANDA SECURITY DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
--	--	--

El sistema objeto de contratación está categorizado como nivel **BAJO**, según la clasificación del Esquema Nacional de Seguridad.

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

Jefe de Sección de Sistemas

	FERNANDO PUJOL CONEJO	24/07/2025 14:46:30	PÁGINA: 16 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGw22EPgSc3OI4Y2qq5z9RdB511J	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	