



Junta de Andalucía

Consejería de la Presidencia, Interior,
Diálogo Social y Simplificación Administrativa

Sociedad Andaluza para el Desarrollo
de las Telecomunicaciones (SANDETEL)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL) DE SUSCRIPCIONES Y SOPORTE ENTORNO OPENSIFT BASADO EN RED HAT ® DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT25-00116)

D. Jorge Palma Enamorado	D. Alejandro Cuenca Rodríguez
Subdirección de Clientes y Proyectos Cloud	Director Departamento Infraestructuras y Servicios TI

© 2025 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ JORGE PALMA ENAMORADO	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 1/18	

Tabla de contenido

1.	OBJETO DEL CONTRATO	3
2.	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	4
2.1.	Marco del servicio.....	4
2.2.	Descripción del servicio actual	4
2.3.	Descripción del suministro requerido	5
2.3.1.	Mantenimiento flexible.....	6
2.3.2.	Tramitación de incidencias y consultas.....	7
2.3.3.	Actualización /Parcheo de software	7
2.3.4.	Actualización de licencias software incluidas en el suministro	7
2.4.	Horario de soporte	8
2.5.	Categorización de incidencias.....	9
2.6.	Seguimiento	9
2.7.	Entregables del servicio	10
2.8.	Acuerdos de nivel de servicio (ANS)	10
2.8.1.	Tiempo de alta de suscripciones y soportes	10
2.8.2.	Tiempos máximos de respuesta a petición de soporte	10
3.	Condiciones Generales.....	11
3.1.	Interlocutor de la adjudicataria.	11
3.2.	Representante de Sandetel.	11
3.3.	Documentación.	11
3.4.	Formato de la documentación.....	12
3.5.	Propiedad intelectual de los trabajos.....	12
3.6.	Confidencialidad de la información.	12
3.7.	Seguridad.....	13
3.8.	Protección de datos de carácter personal.	16
3.9.	Esquema nacional de seguridad.....	16
3.10.	Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía.....	17
3.11.	Recepción definitiva y actas de instalación.	17
3.12.	Garantía.....	17
3.13.	Plazo del contrato.....	17
3.14.	Condición especial de ejecución.....	18
3.15.	Lugar de prestación de los servicios.	18

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ JORGE PALMA ENAMORADO	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 2/18	

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) es una empresa perteneciente a la Junta de Andalucía, que presta los servicios de Gestión de la Red de Telecomunicaciones y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, así como los Servicios de Gestión de numerosos proyectos TIC y Servicios de Valor Añadido de la Junta de Andalucía.

Dentro de este marco de actuación, SANDETEL es la empresa encargada de la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía, para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

El presente contrato se enmarca en los trabajos encomendados por parte de la Agencia Digital de Andalucía para afrontar la transformación digital de la Junta de Andalucía, promoviendo un Modelo Global de soluciones tecnológicas dando respuesta a las necesidades y requerimientos comunes de la Administración andaluza.


Para afrontar la transformación digital de la Junta de Andalucía, debe promoverse un Modelo Global de soluciones tecnológicas que identifique y estandarice soluciones tecnológicas con las que construir los servicios digitales, dando respuesta a las necesidades y requerimientos comunes de la Administración andaluza, fomentando la colaboración y participación entre equipos, iniciativas y proyectos en curso, considerando tanto la modernización de sistemas actuales para ayudar a reducir la obsolescencia tecnológica, como la creación posibles nuevos sistemas, según escenarios de aplicación.

El modelo tendrá como foco principal el mejorar la experiencia de las personas cuando usan los servicios digitales, la modernización tecnológica y el despliegue en la nube, y debe realizarse con la colaboración y participación de iniciativas y proyectos implicados.

Desde la Agencia Digital de Andalucía, con el objetivo de facilitar e impulsar el despliegue de desarrollos en la nube, ha creado una plataforma CaaS (Container as a Service), llamada Plataforma Pre-Cloud basada en Openshift. Esta plataforma proporciona servicios de alojamiento y gestión de contenedores para aplicaciones permitiendo a los equipos de desarrollo, seguridad y operaciones implementar, desplegar y escalar aplicaciones en contenedores de manera sencilla.

Para ello se ha:

- Sistematizado el proceso de transición de un equipo para pasar a trabajar con prácticas DevSecOps
- Definido una plataforma de integración y despliegue continuo

<p> Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN</p>			
FIRMADO POR	<p>ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ</p> <p>JORGE PALMA ENAMORADO</p>	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	<p>Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C</p>	PÁG. 3/18	



- Definido un modelo operativo donde se define los participantes y roles dentro del ámbito DevSecOps, sus responsabilidades y cómo se relacionan, que incluirá actores fuera del modelo DevSecOps pero que participan en algún punto del ciclo de vida
- Definido los entornos de ejecución: integración continua, test, integración, pre-producción y producción
- Y unas normas y buenas prácticas.

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

2.1. Marco del servicio

Actualmente tenemos activas las suscripciones necesarias para dar continuidad a la plataforma de contenedores Caas basada en Red Hat Openshift y que llamaremos “Plataforma Pre-Cloud”. Dichas suscripciones finalizan el próximo mes de diciembre de 2025.

2.2. Descripción del servicio actual

Actualmente existen 6 clústeres de Red Hat Openshift desplegados en dos CPD distintos, 3 por cada CPD, clúster para entornos productivos, clúster para entornos no productivos y clúster de gestión, entre todos se tiene las siguientes suscripciones de Openshift Platform Plus:

Descripción	Unidades
Suscripciones y soporte de Red Hat OpenShift Platform Plus, Premium (2 Cores or 4 vCPU) – Para entornos productivos y de gestión	108
Suscripciones y soporte de Red Hat OpenShift Platform Plus, Standard (2 Cores or 4 vCPU) – Para entornos no productivos	108

Durante el 2025 se espera un crecimiento paulatino hasta alcanzar un 40% más de las suscripciones actuales llegando a:

Descripción	Unidades
Suscripciones y soporte de Red Hat OpenShift Platform Plus, Premium (2 Cores or 4 vCPU) – Para entornos productivos y de gestión	151
Suscripciones y soporte de Red Hat OpenShift Platform Plus, Standard (2 Cores or 4 vCPU) – Para entornos no productivos	151

Recogido en la Prórroga del EXPT22-00124: Renovación de las suscripciones y Soporte del Entorno basado Red Hat OpenShift para Sandetel (Cod. PRO-EXPT22-00124)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	14/10/2025	
	JORGE PALMA ENAMORADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 4/18	

Además, se cuenta con las siguientes suscripciones de Red Hat Application Foundations para poder diseñar, construir, implementar, conectar, escalar y centrarse en la seguridad de aplicaciones nativas en la nube:

Descripción	Unidades
Suscripciones y soporte de Red Hat Application Foundations, Standard (2 Cores or 4 vCPUs)	2
Suscripciones y soporte de Red Hat Application Foundations, Premium, (2 Cores or 4 vCPUs)	4


2.3. Descripción del suministro requerido

Es necesario recurrir a la renovación de los servicios de suscripción y soporte de Red Hat de los productos actuales, se contratarán las suscripciones y soportes más beneficiosos para el servicio de los siguientes productos de Red Hat:

- Suscripciones y soporte de Red Hat OpenShift Platform Plus, Premium (2 Cores or 4 vCPU)
- Suscripciones y soporte de Red Hat OpenShift Platform Plus, Standard (2 Cores or 4 vCPU)
- Suscripciones y soporte de Red Hat Application Foundations, Premium (2 Cores or 4 vCPUs)
- Suscripciones y soporte de Red Hat Application Foundations, Standard (2 Cores or 4 vCPUs)
- Unidades de Red Hat Training Unit
- Suscripciones Red Hat Learning Subscription Basic

El nuevo suministro debe partir teniendo en cuenta un aumento del 40% durante el 2026 en las suscripciones actuales de Red Hat OpenShift Platform Plus, Premium (2 Cores or 4 vCPU) y Red Hat OpenShift Platform Plus, Standard (2 Cores or 4 vCPU), lo que nos llevará a tener un consumo final de:

Descripción	Unidades
Suscripciones y soporte de Red Hat OpenShift Platform Plus, Premium (2 Cores or 4 vCPU) – Para entornos productivos y de gestión	212
Suscripciones y soporte de Red Hat OpenShift Platform Plus, Standard (2 Cores or 4 vCPU) – Para entornos no productivos	211

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	14/10/2025	
	JORGE PALMA ENAMORADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 5/18	

En el caso de las suscripciones de Red Hat Application Foundations se mantendrán las mismas suscripciones actuales:

Descripción	Unidades
Suscripciones y soporte de Red Hat Application Foundations, Standard (2 Cores or 4 vCPUs)	2
Suscripciones y soporte de Red Hat Application Foundations, Premium, (2 Cores or 4 vCPUs)	4

Además, se deben incluir:

Descripción	Unidades
Suscripciones Red Hat Training Unit	100
Suscripciones Red Hat Learning Subscription Basic	2

Estos servicios de suscripciones, mantenimiento y soporte deben comprender como mínimo las siguientes funcionalidades:


- Mantenimiento flexible.
- Tramitación de incidencias y consultas.
- Actualización/Parqueo de software.

Dichos servicios deberán ser prestado por el fabricante de los productos software indicados o por un tercero con capacidad reconocida por este para prestarlo en las condiciones solicitadas.

2.3.1. Mantenimiento flexible

El servicio de mantenimiento deberá poseer flexibilidad en cuanto a la posibilidad de dar de alta suscripciones y soportes a lo largo del contrato. Por tanto, la oferta deberá estar abierta a modificaciones en la relación de productos incluidos en el presente pliego, posibilitando una revisión del importe a facturar, que en cualquier caso estará por debajo del presupuesto máximo del presente pliego.

Todas las suscripciones y soportes contratados durante la vigencia del contrato finalizarán de forma conjunta a la finalización del mismo, independientemente de su fecha de inicio. La variación en el importe de la

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ JORGE PALMA ENAMORADO	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 6/18	

facturación vendrá determinada por la tarifa del producto correspondiente y el periodo cubierto.

Asimismo, se permitirá la actualización de las suscripciones y soportes contratados que así lo requieran a un producto superior durante la vigencia del contrato y finalizarán de forma conjunta con el resto de las suscripciones y soportes contratados a la finalización del mismo. La variación en el importe de la facturación vendrá determinada por la tarifa del producto correspondiente y el periodo cubierto.

2.3.2. Tramitación de incidencias y consultas

El servicio de tramitación de incidencias y consultas debe soportar los siguientes métodos de acceso y notificación:

- Número de teléfono único.
- Sitio web de comunicación y seguimiento.

2.3.3. Actualización /Parcheo de software


El servicio de actualización de software comprende la adecuación tecnológica de los sistemas amparados por este contrato, mediante la habilitación de acceso a las actualizaciones, parches y subidas de versiones software de los productos contratados, con objeto de mejorar las prestaciones y funcionalidades de los sistemas o bien con objeto de corregir errores existentes en versiones anteriores.

2.3.4. Actualización de licencias software incluidas en el suministro

El adjudicatario debe tener en cuenta los siguientes requisitos durante el periodo de vigencia del contrato en caso de actualización de licencias/suscripciones incluidas o requeridas en la presente contratación.

A continuación, las condiciones que aplicarán relacionadas con la actualización de licencias/suscripciones software incluidas en la contratación, durante todo el periodo de tiempo de vigencia del contrato, teniendo en cuenta que todas las actuaciones requeridas por el adjudicatario para el cumplimiento de estas condiciones no supondrán en ningún caso un coste adicional para SANDETEL.

- Caso de que el modelo de licenciamiento cambie con la subida de versiones, el adjudicatario debe proporcionar las licencias/suscripciones necesarias para esta nueva versión, que permita obtener como mínimo las mismas funcionalidades del producto de la versión anterior, teniendo en

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ JORGE PALMA ENAMORADO	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 7/18	

cuenta además que se debe permitir todas las integraciones requeridas con la infraestructura de SANDETEL y la Agencia Digital de Andalucía. El cambio del modelo de licenciamiento/suscripciones tampoco afectará a la volumetría de las licencias/suscripciones, debiendo el adjudicatario proporcionar cuantas licencias/suscripciones sean necesarias para obtener una volumetría equivalente a la que se tuviera con la versión anterior.

- Caso de que alguno de los productos licenciados incluidos en el presente contrato se discontinúe por parte del fabricante, y todas o parte de sus funcionalidades sean ofrecidas por otro producto, se seguirá el criterio indicado en el caso anterior. Por lo que el adjudicatario debe proporcionar las licencias/suscripciones necesarias de este nuevo producto que permita obtener como mínimo las mismas funcionalidades y volumetría del producto discontinuado (siempre y cuando esta funcionalidad exista en el nuevo producto), teniendo en cuenta además que debe permitir todas las integraciones requeridas con la infraestructura de SANDETEL y la Agencia Digital de Andalucía.
- Si la denominación de las licencias cambiara, el adjudicatario proveerá aquellas nuevas licencias/suscripciones, independientemente de su denominación, de forma que aseguren la total funcionalidad de los servicios, tal como las licencias/suscripciones existentes en el momento del cambio.


El Director de los Trabajos de SANDETEL podrá permitir la sustitución de unas determinadas licencias/suscripciones proporcionadas por el adjudicatario e incluidas en la contratación, por otro conjunto de licencias/suscripciones que debe proporcionar el adjudicatario, siempre y cuando las nuevas licencias/suscripciones se ajusten a nuevas necesidades detectadas y la sustitución de licencias/suscripciones sea beneficio para los intereses de SANDETEL”

2.4. Horario de soporte

Las características de los tipos de soporte son:

- Soporte 8x5 para el soporte Estándar con un horario de atención de 8 horas (9:00-17:00) en jornada laborable de lunes a viernes.
- Soporte 24x7 para el soporte Premium con un horario de atención las 24 horas los 365 días del año.

Para ambos tipos el número de casos tramitables debe ser ilimitado.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ JORGE PALMA ENAMORADO	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 8/18	

2.5. Categorización de incidencias

Se considerarán los siguientes niveles de gravedad de las incidencias en función del impacto que provocan en el servicio:


- **Gravedad 1 (urgente):** La incidencia afecta gravemente al uso del software en un entorno de producción (como la pérdida de datos de producción o la parada de los sistemas de producción). La situación interrumpe las operaciones empresariales y no existe un procedimiento de resolución.
- **Gravedad 2 (alta):** el software funciona, pero su uso en un entorno de producción se ve gravemente reducido. La situación tiene un gran impacto en parte de las operaciones empresariales y no existe un procedimiento de resolución.
- **Gravedad 3 (media):** Implica una pérdida parcial no fundamental de la capacidad de uso del software en un entorno de producción o desarrollo. En entornos de producción, tiene un impacto de medio a bajo en el negocio, pero la empresa continúa funcionando y aplica un procedimiento de resolución. En entornos de desarrollo, la situación provoca que el proyecto no pueda continuar migrar a producción.
- **Gravedad 4 (baja):** Un asunto de uso general, la comunicación de un error de documentación o una recomendación para una mejora o modificación futura del producto. En entornos de producción, el impacto en el negocio o en el rendimiento o funcionalidad del sistema es bajo o inexistente. En entornos de desarrollo, tiene un impacto de medio a bajo en el negocio, pero la empresa continúa funcionando y aplica un procedimiento de resolución.

2.6. Seguimiento

Se debe proveer a SANDETEL de información mediante la publicación de informes de servicio durante los primeros 10 días de cada mes.

Esta información debe estar en todo momento accesible por SANDETEL desde su publicación. El contenido y número de un informes podrá verse modificado o ampliado en base a la oferta técnica, la revisión realizada al inicio o a deficiencias encontradas durante la ejecución del contrato e incluirán al menos:

- Solicitudes realizadas en el mes.
- Estado de las solicitudes realizadas.
- Fecha fin límite de cumplimiento de ANS para cada una de las solicitudes.
- Informe de seguimiento (ANS).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	14/10/2025	
	JORGE PALMA ENAMORADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 9/18	

2.7. Entregables del servicio

Al comenzar el servicio se deberá aportar la documentación necesaria para realizar:

- Procedimiento de alta de suscripciones y soportes.
- Procedimiento de realización de petición de soporte.

Así mismo, bajo petición de SANDETEL, el adjudicatario entregará un informe con los datos que permitan a SANDETEL realizar el seguimiento del servicio. El informe contendrá al menos los siguientes campos:

- Número de ticket.
- Fecha y hora de apertura.
- Fecha y hora real de resolución.
- Criticidad asignada.
- Fecha y hora de cierre (aceptación de los datos del ticket por parte de SANDETEL).

La presentación del informe y su aprobación por parte del Director de los Trabajos de SANDETEL será condición necesaria para el abono de la factura.

2.8. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)


2.8.1. Tiempo de alta de suscripciones y soportes

Durante la duración del contrato, las peticiones de alta de suscripciones y soportes deberán hacerse efectivas en el plazo máximo de un mes desde la fecha de la petición.

2.8.2. Tiempos máximos de respuesta a petición de soporte

La siguiente matriz determina los tiempos máximos de respuesta en función del tipo de soporte y la gravedad de la incidencia.

	Soporte Estándar	Soporte Premium
Horario	Horario Oficina Laborales (9:00-17:00)	24x7

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	PK2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 10/18	

Tiempos de Respuesta	de	Respuesta Inicial y continuada	y Respuesta Inicial y continuada
Gravedad 1		1 hora laborable	1 hora
Gravedad 2		4 horas laborables	2 horas
Gravedad 3		1 día laborable	4 horas laborables
Gravedad 4		2 días laborables	8 horas laborables

El tiempo real será medido por el adjudicatario y tendrá que ser aceptado por SANDETEL.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1. Interlocutor de la adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor técnico único (“delegado” del contratista), que organizará la ejecución de los servicios profesionales de acuerdo con este pliego de condiciones técnicas, y pondrá en práctica las instrucciones del Director de los Trabajos designado por SANDETEL.

3.2. Representante de Sandetel.


SANDETEL designará un Director de los Trabajos que será la persona responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

3.3. Documentación.

Deberán suministrarse manuales originales de operación y referencia, y cualquier otra documentación necesaria, preferiblemente en castellano, o en su defecto en inglés.

Se deberá entregar al menos un juego de manuales por cada sistema o producto suministrado.

Lo indicado anteriormente se deberá cumplir, no solo para las entregas iniciales, sino también para cualquier actualización o renovación de los sistemas lógicos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	14/10/2025	
	JORGE PALMA ENAMORADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 11/18	

3.4. Formato de la documentación.

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 completada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso del Responsable de Proyecto de SANDETEL.

3.5. Propiedad intelectual de los trabajos.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de Sandetel, 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 del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Sandetel.


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 Sandetel.

3.6. Confidencialidad de la información.

La empresa contratista se compromete a mantener en la más estricta confidencialidad y reserva cualquier dato o información a la que se tenga acceso o pudiera conocer con ocasión de la prestación del servicio antes citado, y a no copiar o utilizar ningún dato con un fin distinto, ni tampoco compartirlo ni cederlo a terceras personas, físicas o jurídicas, ya sea de manera directa o indirecta, subsistiendo el secreto profesional aún después de finalizar los trabajos o la finalización, por cualquier causa, del contrato.

Por tanto, la empresa contratista se obliga a:

- a).- Utilizar la Información Confidencial de conformidad con la finalidad y objeto de la prestación del servicio a SANDETEL, evitando que dicha información se utilice para una finalidad u objeto distinto al anterior, sin que pueda hacer uso de las mismas para la realización de otros trabajos o servicios que le puedan ser encargados por terceros, incluso terminada la vigencia del contrato, salvo previa autorización por escrito de SANDETEL.
- b).- Informar de la existencia de la presente cláusula de confidencialidad y uso restringido de la información a sus personas empleadas, asociadas, directivas, agentes o cualquier otra persona en el desarrollo del servicio, siendo responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de un uso inadecuado de los referidos datos.

<p>Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN</p>			
FIRMADO POR	<p>ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ</p> <p>JORGE PALMA ENAMORADO</p>	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	<p>Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C</p>	PÁG. 12/18	

Comprometiéndose, por tanto, la empresa contratista a comunicar y hacer cumplir a sus personas empleadas, las obligaciones establecidas en este acuerdo y, en concreto, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad, extendiéndose éstas últimas a cualquier persona que por cuenta de la empresa contratista intervenga en cualquier fase del tratamiento de datos y subsistirá aún después de finalizar las relaciones entre el contratista y SANDETEL, y entre el contratista y su personal.

c).- Asegurar que la Información Confidencial no será duplicada, reproducida, modificada o divulgada a terceros ni en todo ni en parte, por sí o por medio de sus personas directivas y/o empleadas, asociadas o agentes, conforme a la normativa de aplicación, siendo responsable de las consecuencias que de dicho incumplimiento pudieran derivarse y de los perjuicios que ello pudiera ocasionarle a SANDETEL .


d).- Devolver, tras la finalización de los trabajos, la información facilitada por parte de SANDETEL en cualquiera de sus formatos.

En este sentido, deberá sujetarse a los preceptos legales en materia de protección de datos personales recogidos en la "Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales"; y en la normativa reglamentaria de desarrollo, en concreto en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. En el caso de que la empresa adjudicataria destinará los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del proyecto, será responsable de las infracciones cometidas. Así como a lo dispuesto en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

En esta materia de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal será de aplicación, asimismo, lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en los Anexos XIX y XX, y en el modelo de acuerdo que forma parte integrante del mismo. Igualmente será de aplicación el citado pliego en lo no previsto sobre estas materias en los apartados anteriores.

3.7. Seguridad.

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

<p>Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN</p>			
FIRMADO POR	<p>ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ</p> <p>JORGE PALMA ENAMORADO</p>	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	<p>Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C</p>	PÁG. 13/18	

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad BAJA, MEDIA o ALTA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.


Asimismo, la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, señala que “Cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA, o la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos en esta Instrucción Técnica de Seguridad para las entidades públicas”.

Por otro lado, según la ‘Disposición adicional primera. Medidas de seguridad en el ámbito del sector público’ de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, establece que el responsable o encargado del tratamiento) “deberá aplicar a los tratamientos de datos personales las medidas de seguridad que correspondan de las previstas en el Esquema Nacional de Seguridad, así como impulsar un grado de implementación de medidas equivalentes en las empresas o fundaciones vinculadas a los mismos sujetas al Derecho privado.”, así como “En los casos en los que un tercero preste un servicio en régimen de concesión, encomienda de gestión o contrato, las medidas de seguridad se corresponderán con las de la Administración pública de origen y se ajustarán al ENS.”

Dado la infraestructura de TI de la que es responsable SANDETEL soporta servicios para la ciudadanía, se exige que los proveedores dispongan del Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad de nivel MEDIO para los servicios objeto de esta licitación.

La empresa adjudicataria deberá disponer de la Certificación de Conformidad en el ENS para sistemas de información de categoría MEDIO, que versen 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 de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, aprobada por la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y según disposición adicional primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Caso de que el adjudicatario no disponga de la Certificación de Conformidad, se le otorgaría un plazo máximo de 12 meses para la obtención de la misma, contados a partir de la fecha de adjudicación/formalización del contrato.

<p> Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN</p>			
FIRMADO POR	<p>ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ</p> <p>JORGE PALMA ENAMORADO</p>	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	<p>Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C</p>	PÁG. 14/18	

En este caso, al objeto de demostrar que el adjudicatario está en disposición de en 12 meses obtener dicha certificación, se podrá solicitar al adjudicatario la DECLARACIÓN DE COMPROMISO PARA A OBTENCIÓN DE CERTIFICADO DE CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD, además de aquellas certificaciones en sistemas de gestión y/o en materia de seguridad de la información relacionadas con el servicio a prestar que disponga el adjudicatario. A modo de ejemplo:


- Declaración de conformidad con el ENS (Sistemas de categoría Media) y Declaración de Aplicabilidad que la sustente.
- Otras certificaciones, con información del certificado en vigor, fecha de obtención y fecha de renovación.
 - ISO 9001
 - ISO 20000
 - ISO 27001
 - ISO 22301
 - Otros

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 (<https://www.ccn.cni.es/index.php/es/docman/documentos-publicos/abstract/257-abstract-obligaciones-de-los-prestadores-de-servicios-a-las-entidades-publicas/file>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

Caso de que la empresa adjudicataria utilice algún componente relacionado con aspectos de la seguridad de la información, deberá incluir referencia precisa, documentada y acreditativa de los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes cumplen con lo indicado en la medida op.pl.5 sobre componentes certificados recogida en el apartado 4.1.5 en el Anexo II del ENS, que requiere que las funcionalidades de seguridad y su nivel de estos componentes, hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

Se atenderá a los requerimientos que se realicen en el marco de los procesos de gestión de la seguridad TIC aprobados por los diferentes organismos de la Junta de Andalucía, como puede ser SANDETEL, la Agencia Digital de Andalucía o la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto perteneciente a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa.

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	14/10/2025	
	JORGE PALMA ENAMORADO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 15/18	

sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de SANDETEL.

3.8. Protección de datos de carácter personal.

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 SANDETEL, 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 SANDETEL.


Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

En 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.

3.9. Esquema nacional de seguridad.

En cumplimiento con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y en el artículo 19 del Real Decreto 311/2022 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la información.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ JORGE PALMA ENAMORADO	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 16/18	

En el caso de que no exista la certificación indicada en el párrafo anterior, o esté en proceso, se incluirá, igualmente, referencia precisa, documentada y acreditativa de que son los más idóneos.

Cuando estos sean empleados para el tratamiento de datos de carácter personal, se incluirá, también, lo establecido en la Disposición adicional única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

3.10. 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, tales como:

- Conformidad con MADEJA.
- Marco de seguridad de la Junta de Andalucía, y cualquier otra que sea de aplicación.

3.11. Recepción definitiva y actas de instalación.

La recepción definitiva se realizará en la forma legalmente establecida una vez se haya realizado el suministro de todos los elementos, sistemas o productos y actividades contempladas.

De acuerdo con lo previsto en la Ley de Contratos de las Administraciones públicas, una vez sean las licencias entregadas e instaladas, se formalizará la correspondiente Acta de Instalación


3.12. Garantía.

El adjudicatario deberá garantizar por un mínimo de tres meses las condiciones descritas. Los tres meses contarán desde la fecha de finalización de los trabajos derivados de este contrato, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario si así lo solicita Sandetel.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

3.13. Plazo del contrato.

La duración de los servicios del presente contrato será de 12 meses. Se prevé la posibilidad de una prórroga de 12 meses.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ JORGE PALMA ENAMORADO	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 17/18	


La prestación del servicio debe comenzar desde la finalización de las suscripciones actuales, es decir, a partir del 23/12/2025.

3.14. Condición especial de ejecución

El adjudicatario deberá acreditar un partnership con Red Hat® como “Proveedor de soluciones” de nivel “Advanced” o superior (“Premier”).

3.15. Lugar de prestación de los servicios.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ JORGE PALMA ENAMORADO	14/10/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm63VAKCPC82QC5Y8RTZZ4LQ85C	PÁG. 18/18	