

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

TITULO: RENOVACIÓN Y/O ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES RED HAT Y DYNATRACE

Nº EXPEDIENTE: CONTR 2025 234575

TIPO DE CONTRATO: SUMINISTRO

PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN: ABIERTO

CPV: 48218000-9: "Paquetes de software de gestión de licencias"

48000000-8: "Paquetes de software y sistemas de información"

Agencia Digital de Andalucía
Dirección General de Estrategia Digital
T: 955061501
dged.ada@juntadeandalucia.es

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 1 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 1 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1. ANTECEDENTES	3
1.1. LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA.....	3
2. OBJETO DEL CONTRATO Y CÓDIGO CPV.	3
2.1. CÓDIGO CPV.	3
2.2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	8
3.1. ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES	8
3.2. MANTENIMIENTO DE SUSCRIPCIONES	8
3.3. SERVICIOS DE SOPORTE	9
3.4. DURACIÓN DEL SOPORTE	11
3.5. CONDICIONES PARTICULARES DE ACTUALIZACIONES Y RECONVERSIONES DE LICENCIAS/SUSCRIPCIONES	11
4. CONDICIONES GENERALES	13
4.1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	13
4.2. GARANTÍA DEL SOFTWARE	14
4.3. LUGAR DE SUMINISTRO	14
4.4. PLAZOS DE ENTREGA	14
4.5. ENTREGABLES.....	14
4.6. PROPIEDAD INTELECTUAL	15
4.7. ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.....	15
4.8. CONFIDENCIALIDAD.....	16
4.9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	16
4.10. LUGAR DE TRABAJO.....	16
4.11. PLAZO DE EJECUCIÓN.....	16
4.12. GESTIÓN DE USUARIOS Y CONTROL DE ACCESOS.....	16
4.13. GESTIÓN DE IDENTIDADES	16
4.14. USO DE INFRAESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS	17

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 2 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 2 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1. Antecedentes

1.1. La Agencia Digital de Andalucía

En la Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para 2021 se crea la Agencia Digital de Andalucía (en adelante ADA), que tiene como fines:

- a) La definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial y
- b) La definición y coordinación de las políticas estratégicas de aplicación y de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito del sector público andaluz no incluido en el párrafo anterior, incluyéndose los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la ejecución de los instrumentos comunes que las desarrollen y la definición y contratación de bienes y servicios de carácter general aplicables.

Corresponden a la ADA todas las potestades administrativas precisas para el cumplimiento de sus fines salvo la potestad expropiatoria. Entre las funciones y competencias relacionadas en el Decreto 128/2021, de 30 de marzo por el que se aprueban los estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, se encuentran:

- a) El diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica en materia de informática y telecomunicaciones, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- b) La dirección, gestión y ejecución de proyectos e iniciativas de transformación digital de carácter corporativo y sectorial de la Administración Pública de la Junta de Andalucía.
- c) El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo.
- d) La configuración, la implantación y el mantenimiento de sistemas informáticos y de comunicación de la Administración de Justicia recogidas en el Capítulo III del Título V del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Entre las competencias que tiene la ADA destacan los objetivos de eliminar la brecha digital, acercar y mejorar la administración digital para facilitar la vida al ciudadano, además de canalizar y trabajar para atraer cualquier tipo de inversión tecnológica que pueda llegar a Andalucía.

2. Objeto del contrato y código CPV.

2.1. Código CPV.

Código CPV: 48000000-8 Paquetes de software y sistemas de información

2.2. Objeto del contrato

El presente contrato tiene el objetivo de dar soporte a las necesidades de suscripción de dos productos, en los diversos centros que forman parte de la Agencia Digital de Andalucía y que dan servicio integral a la Junta de Andalucía. Para ello la presente contratación se articula en dos lotes, en cada uno de ellos se plantearán varias situaciones:

3 / 17

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 3 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 3 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Suministro o adquisición de nuevas suscripciones, con servicios de soporte y mantenimiento del fabricante por el periodo de vigencia del contrato.
- Actualización o mantenimiento de suscripciones existentes, esta variante puede incluir servicios de actualización a las nuevas licencias.
- Adquisición de suscripciones que cubran todo el servicio de soporte y mantenimiento durante el periodo de contratación establecido.
- Servicios informáticos asociados a la adquisición de licencias y explotación de estas.

En todos los casos se habrá de tener en cuenta que:

La empresa adjudicataria deberá proveer al organismo de las actualizaciones del producto de software, así como garantizar los derechos de licencia y utilización de las nuevas versiones de software en cuanto sean liberadas por el fabricante.

Las actualizaciones de productos deberán venir acompañadas de las correspondientes instrucciones de instalación o actualización y de los manuales o documentación necesarios para su correcta utilización.

Siempre que exista, dicha documentación se entregará en castellano. Para cada producto, deberá entregarse su correspondiente kit de actualización o una URL de descarga.

El uso de cada suscripción se prolongará hasta el final del período contratado, independientemente de que se produzcan cambios de plataforma de estas. Asimismo, se prolongará para los cambios de producto suscrito, siempre que sean cambios entre productos de valor equivalente.

Se incluirá soporte directo del fabricante, vía teléfono, correo electrónico o herramienta de helpdesk, para incidencias relacionadas con los productos de software objeto del contrato.

A continuación, se describe cada uno de los lotes objeto del presente contrato:

LOTE 1: SUMINISTRO Y RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIONES DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL PRODUCTO RED HAT ENTERPRISE LINUX PARA LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCIA

Este lote consiste en el suministro o renovación del suministro del soporte y mantenimiento del producto RED HAT ENTERPRISE LINUX, durante todo el tiempo que dure el presente contrato y con las posibles variantes que pasamos a describir:

- Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes). (SKU: RH00004)
- Red Hat Enterprise Linux Server for Virtual Datacenters Standard. (SKU: RH00002)
- Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Premium. (SKU: RH00001)

4 / 17

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 4 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 4 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Red Hat Enterprise Linux Server for Virtual Datacenters with Satellite, Standard. (SKU: RH00007)
- Red Hat Enterprise Linux for SAP Applications for Virtual Datacenters with Satellite, Premium. (SKU: RH00152)
- Red Hat Enterprise Linux for SAP Applications for Virtual Datacenters with Satellite, Standard. (SKU: RH00153)
- Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters for SAP Solutions, Premium. (SKU: RH00767)
- Red Hat Enterprise Linux Server Entry Level, Self-support (SKU: RH00005)
- Red Hat Enterprise Linux Server, Premium (Physical or Virtual Nodes). (SKU: RH00003)
- Red Hat Enterprise Linux High Availability Add-On. (SKU: RH00025)
- Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Satellite, Premium (SKU: RH00006)

Teniendo en cuenta estas premisas, se indica a continuación las necesidades que han mostrado a día de hoy los diferentes centros de ADA, algunos centros tienen necesidad en este año y otros en años siguientes, para cada año de contrato se indican las suscripciones que se deben activar y dicha activación aunque es anual, se debe reactivar durante todo el tiempo que dure el contrato.

Año contrato	Tipo de suscripción	SKU	Número
1: (2026)	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes)	RH00004	28
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard	RH00002	70
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Premium	RH00001	10
	Red Hat Enterprise Linux for SAP Applications for Virtual Datacenters with Satellite, Standard	RH00007	17
	Red Hat Enterprise Linux for SAP Applications for Virtual Datacenters with Satellite, Premium	RH00152	2
	Red Hat Enterprise Linux for SAP Applications for Virtual Datacenters with Satellite, Standard	RH00153	26
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters for SAP Solutions, Premium	RH00767	2
	Red Hat Enterprise Linux Server Entry Level, Self-support	RH00005	6

5 / 17

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 5 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 5 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



	Red Hat Enterprise Linux Server, Premium (Physical or Virtual Nodes)	RH00003	7
	High Availability	RH00025	4
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Satellite, Premium	RH00006	14
2:(2027)	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Premium	RH00001	10
	Red Hat Enterprise Linux for SAP Applications for Virtual Datacenters with Satellite, Standard	RH00007	18
	Red Hat Enterprise Linux for SAP Applications for Virtual Datacenters with Satellite, Standard	RH00153	20

En la tabla se muestra para cada año los tipos de suscripciones que se precisan, el código del fabricante (SKU) así como la cantidad.

Para el último año de contrato no se aprecian necesidades de incorporar nuevas suscripciones, se irán manteniendo las suscripciones ya vigentes durante los meses precisos hasta fin de contrato.

El plazo de ejecución sería de **36 meses**, es decir, el período para iniciar suscripciones de este lote será durante **3 años**, y la ejecución comenzará el 1 de enero de 2026. Los distintos años del contrato irán consolidando las necesidades, de manera que lo suscrito un año se mantiene el año siguiente renovándose por tanto la suscripción, y se irán añadiendo las nuevas necesidades correspondientes al año en curso, siempre teniendo como las necesidades estimadas son las que aparecen en las tablas, se deja abierta la posibilidad de incluir alguna necesidad no contemplada si existiera crédito suficiente.

Una de las intenciones de este contrato es consolidar todas las suscripciones a una misma fecha, para ello se llevará a una terminación simultánea las suscripciones en la fecha de fin de contrato, entendiéndose que se considerarán los meses precisos hasta llegar a la fecha de fin de contrato, truncándose la suscripción anual o ampliando dicha suscripción los meses que sean necesarios.

LOTE 2: SUMINISTRO Y RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIONES DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL PRODUCTO DYNATRACE PARA LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCIA

Este lote trata del suministro de las licencias o suscripción necesaria del producto Dynatrace, necesarias para realizar las tareas de monitorización de aplicaciones para medir y analizar la actividad de los clientes desde un punto de vista de negocio, facilitando la resolución de incidencias a nivel de código.

El alcance del contrato contempla el suministro del siguiente equipamiento software:

Suministro de licencias para toda la vigencia del contrato. Se deberá dimensionar el suministro de software para cubrir al menos el entorno descrito a continuación, con carácter anual:

6 / 17

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 6 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 6 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Monitorización FullStack con Agentes – La licencia deberá dar acceso a la monitorización Full-Stack anual de, al menos, 300 servidores con una capacidad media de memoria RAM de 16GB por servidor, funcionando 24 horas. Así como Application Security para el mismo número de equipos y capacidad de memoria.
- Monitorización de Experiencia Digital – La licencia deberá dar acceso a la monitorización de, al menos, 22,5 millones sesiones de usuario anuales (web o app móvil) sin Replay de la Sesión. Y 1,3 Millones de sesiones de usuario con Reply de la Sesión.
- Monitorización y Gestión de Logs – La licencia deberá dar acceso a la ingesta diaria de 1000GB de logs, con una retención media de 35días, y un equipo de tratamiento de aproximadamente 20 recursos humanos.
- En otro orden de cosas, la licencia a suministrar será de tipo “Suscripción”, siendo necesario para su uso renovarla periódicamente con el fabricante tras el periodo de vigencia. Esta licencia deberá dar acceso a toda la funcionalidad de la plataforma, incluidas las descritas con anterioridad y otras no mencionadas si las hubiera.
- En la tabla siguiente se detallan los productos y número de unidades que son objeto del suministro:

Descripción	Cantidad
Licencia Dynatrace Suscripción de Plataforma (* o equivalente)	1

Junto a estas licencias habrá se establecen unas horas de servicio de apoyo técnico con las que se realizaran las siguientes funciones:

- El adjudicatario, deberá incluir dos jornadas de formación no reglada, que deberán grabarse para su difusión interna para los organismos de la Agencia Digital de Andalucía. Una de ellas específicamente para los equipos de Operación de Sistemas y otra para los equipos de Desarrollo.
- El adjudicatario, deberá plantear una instalación básica de una consola multitenant, donde cada tenant corresponda a un organismo o agrupación que se establezca, si fuera posible. Y mover los recursos de licencias de Dynatrace entre ellos.
- Tareas asociadas a los técnicos incluidos que dan soporte a este lote:
 - Análisis del rendimiento de aplicaciones o sistemas de información, tratando de resolver los posibles problemas de rendimiento y arquitectura que estos tengan.
 - Optimización de la configuración de los productos a mantener.
 - Construcción de cuadros de mando, según especificaciones de la Agencia.

7 / 17

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 7 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 7 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Formación y transferencias de conocimiento dirigidas al personal que la Agencia estime oportuno y con el temario y profundidad que la Agencia estime oportunos, con un máximo de 20 alumnos por sesión de formación.
- Control de la utilización de las licencias, número de licencias contratadas y asignación de los recursos para evitar desvíos en costes de las licencias.
- Presentación mensual de informes de estado y previsiones de consumo tanto de las horas del equipo como del estado del licenciamiento.
- Responsable del servicio de apoyo técnico:
 - Deberán tener conocimientos de especialistas de rendimiento
 - Realizar análisis de los datos proporcionados por la herramienta.
 - Gestores monitorización
 - Ejecutar función de War room leader en incidencias que se establezcan como prioritarias.
 - Y en general cualquier otra tarea que la Agencia estime oportuna dentro del ámbito de la herramienta a mantener en este lote.
- La sustitución de una persona del equipo deberá conllevar, la aprobación por parte de la dirección del proyecto. Y por cada semana de falta de la falta se penalizará con 10h adicionales para ese perfil.

3. Prescripciones Técnicas

Las especificaciones aquí recogidas se entienden como las mínimas exigibles.

En caso de que alguna de las suscripciones que se mencionan a continuación se discontinúen o cambie el modelo de suscripción el adjudicatario deberá ofrecer la conversión y/o actualización de estas suscripciones a las que corresponda de los nuevos productos o modelos de suscripción, según se especifica en el apartado 3.5 de “Condiciones particulares de actualizaciones y reconversiones de licencias”.

3.1. Adquisición de suscripciones

Durante el tiempo que esté vigente el contrato, en función de la necesidad se podrá adquirir nuevas suscripciones, en el lote que se le aplique, este proceso de adquisición deberá atender a:

- La empresa adjudicataria del lote que se trate, deberá proveer a la ADA la información precisa para garantizar los derechos de licencia y utilización de las nuevas versiones de dicho software cuando sean liberadas por el fabricante.
- Deberá permitir la descarga de nuevas versiones de seguridad o bien de nuevas funcionalidades, en el caso que existan.
- Se deberá proporcionar canales de comunicación para obtener el soporte propio de la licencia, ya sea teléfono, correo electrónico, portal web, etc.

3.2. Mantenimiento de suscripciones

8 / 17

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 8 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 8 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Se contempla el caso de la renovación o mantenimiento de unas suscripciones ya existentes, en este caso la suscripción a renovar deberá estar correctamente identificada. La renovación de la suscripción implica la renovación de los servicios que contemplara la suscripción anterior, así como las posibles mejoras que se pudieran haber producido por cambios en la propia suscripción por parte del suministrador.

3.3. Servicios de soporte

Los servicios de soporte vendrán dados por el fabricante correspondiente al lote al que nos refiramos, así como el tipo de suscripción que se esté tratando.

LOTE 1: RED HAT ENTERPRISE LINUX

El soporte técnico es un aspecto clave de la suscripción de Red Hat. Permite el acceso en todo momento a una red de atención dotada de técnicos experimentados en este software, sin limitación en el número de incidencias y acceso las 24 horas al día. Facilitan asesoramiento en la planificación, implementación y operación de sus sistemas. También posibilita un servicio de chat con los ingenieros disponibles, soporte práctico (con inicio de sesión remota) y acceso a una base de conocimientos de la comunidad Red Hat. Dependiendo de que el tipo de licencia sea Standard o Premium el fabricante ofrece unos servicios de soporte más o menos amplios y el precio se incrementa para la suscripción Premium.

Para ambos tipos de suscripción ofrecen las siguientes atenciones:

- Canales de atención: web y teléfono
- Soporte a la Instalación
- Uso
- Configuración
- Diagnóstico
- Reporte de errores (depende del ciclo de vida del producto)
- Correcciones de errores
- Canal de suplementos de Red Hat

Para la respuesta ante incidentes, establece una clasificación en función de la gravedad y de la opción de soporte elegida:1

	Opción Standard	Opción Premium	
Cobertura	Horario estándar (09:00 AM-05:00 PM)	24x7	
Tiempos de respuesta	Respuesta inicial y en curso	Respuesta inicial	Respuesta en curso
Gravedad1	1 hora laboral	1 hora	1 hora

9 / 17

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 9 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 9 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Gravedad 2	4 horas laborales	2 horas	4 horas
Gravedad 3	1 día laboral	4 horas laborales	8 horas laborales
Gravedad 4	2 días laborales	8 horas laborales	2 días laborales

¹ Información extraída de la web del fabricante.

(<https://access.redhat.com/es/support/offerings/production/sla>)

Este soporte debe ser efectuado directamente por el fabricante (RED HAT) y no a través de partners aunque estén certificados por el fabricante y tengan la posibilidad de escalar incidencias al fabricante.

LOTE 2: DYNATRACE

Se requiere que el Soporte Software de todas las licencias asociadas a la suscripción, sea del tipo DynatraceONE Estándar en nomenclatura del fabricante.

Se requiere el acceso, por tanto, a los siguientes recursos:

- acceso a la documentación del fabricante;
- acceso a las actualizaciones de las nuevas versiones;
- acceso a la capacitación técnica que proporciona el fabricante, de tipo University;
- acceso a las actualizaciones de las nuevas versiones;
- Asistencia técnica del producto: Chat en vivo con un experto de Dynatrace desde cualquier lugar dentro de la plataforma Dynatrace;
- Acceso al soporte técnico: los clientes pueden crear y administrar sus tickets de soporte a través del Centro de soporte de Broadcom en <https://support.dynatrace.com/> o en la que la sustituya.

Las solicitudes de Soporte podrán realizarse a través de cualquiera de los canales establecidos por el fabricante.

El servicio de apoyo técnico llevará acabo:

- Soporte para lo que se ha establecido una bolsa de horas, que se podrán consumir a lo largo de cada año.
- El adjudicatario, deberá incluir dos jornadas de formación no reglada, que deberán grabarse para su difusión interna para los organismos de la Agencia Digital de Andalucía. Una de ellas específicamente para los equipos de Sistemas y otra para los equipos de Desarrollo.
- El adjudicatario, deberá plantear una instalación básica de una consola multitenant, donde cada tenant corresponda a un organismo.
- Este lote tiene una dependencia de su ejecución en tiempo con el lote 3, de tal manera que sólo tendrá efecto tras la adjudicación de este.
- Tareas asociadas a los técnicos incluidos que dan soporte a esta bolsa de horas:
 - Migración a nuevas versiones de los productos a mantener.
 - Análisis del rendimiento de aplicaciones concretas.

10 / 17

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 10 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 10 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Optimización de la configuración de los productos a mantener.
- Construcción de cuadros de mando, según especificaciones de la Agencia.
- Formación y transferencias de conocimiento dirigidas al personal que la Agencia estime oportuno y con el temario y profundidad que la Agencia estime oportunos, con un máximo de 20 alumnos por sesión de formación.
- Control de la utilización de las licencias, número de licencias contratadas y asignación de los recursos para evitar desvíos en costes de las licencias.

Presentando informes de estado y previsiones de consumo.

- Responsable del servicio de observabilidad.
- Deberán tener conocimientos de especialistas de rendimiento
- Realizar análisis de los datos proporcionados por la herramienta.
- Gestores monitorización
- Ejecutar función de War room leader en incidencias.
- Y en general cualquier otra tarea que la Agencia estime oportuna dentro del ámbito de las herramientas a mantener en esta contratación.

La Agencia podrá requerir la presencia de los técnicos de la empresa con una antelación de 3 días naturales y si fuera necesario incluso en días festivos, aunque en este caso, cada hora realizada se computará como dos en la bolsa de horas.

3.4. Duración del soporte

Los servicios de soporte y mantenimiento de las licencias o suscripciones objeto de esta contratación tendrán una duración de 36 meses desde el día siguiente al de la firma del contrato.

En un plazo máximo de 10 días naturales desde el día siguiente al de la firma del contrato, el adjudicatario deberá entregar un **inventario de las licencias/suscripciones** objeto de soporte con sus correspondientes códigos, cantidades, fecha de caducidad del soporte e identificador de contrato de soporte del fabricante del lote que se trate. Para cada licencia objeto de soporte deberá incluirse la definición de las características que aporte o cubra, con la suficiente información a nivel técnico para que esté lo suficientemente clara la funcionalidad que aporta, modelo de licenciamiento que se sigue, etc. El apartado 4.5 “Entregables” recoge requisitos adicionales que deben cumplirse en relación con este inventario de licencias.

Igualmente, en un plazo máximo de 10 días naturales desde el día siguiente al de la firma del contrato, deberán aparecer actualizados en la web del fabricante los plazos de vigencia de los soportes y mantenimientos de todas las licencias de acuerdo con las condiciones especificadas en este documento. La Agencia Digital de Andalucía podrá verificar que aparecen correctamente reflejadas dichas licencias y plazos en la web del fabricante.

3.5. Condiciones particulares de actualizaciones y reconversiones de licencias/suscripciones

Cuando se liberen actualizaciones (“Update”) del software o de sus manuales de referencia, estos deben ser puestos a disposición de la Agencia Digital de Andalucía, por parte del fabricante del lote correspondiente. Los códigos o claves de licencias requeridos se proporcionarán directamente o se indicarán instrucciones para obtenerlos.

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 11 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 11 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



“Update” (actualización) puede significar parches, versiones menores o mayores. Estas se deberán ofrecer a la Agencia Digital de Andalucía de todos los productos incluidos en el soporte del contrato.

Dichas actualizaciones se regirán por los términos y condiciones de la licencia subyacente, así como los de este servicio.

El mantenimiento lleva incluido suministro y mantenimiento de versiones de software. En el momento en que el fabricante publique una nueva actualización del software sujeto a mantenimiento, se tendrá que contar con acceso a descarga de la misma, a través de Internet, considerándose un plazo máximo de un 1 mes para obtener la actualización desde la solicitud.

El adjudicatario deberá ofrecer la posibilidad de actualización de los productos en soporte a la última versión liberada durante todo el periodo de tiempo de vigencia del contrato.

Caso de que el modelo de licenciamiento cambie con la subida de versiones, el adjudicatario deberá proporcionar las licencias necesarias en esta nueva versión que permita obtener como mínimo las mismas funcionalidades del producto en la versión anterior, teniendo en cuenta también que debe permitir todas las posibles integraciones entre los diferentes productos de la suite que puedan existir, sin coste adicional por parte de la Agencia Digital de Andalucía.

Caso de que alguno de los productos licenciados en el presente contrato, bien en soporte o en nueva compra, se discontinúe por parte del fabricante del lote que se trate y todas o parte de sus funcionalidades sean ofrecidas por otro producto, se seguirá el criterio indicado en el caso anterior. El adjudicatario deberá proporcionar las licencias necesarias de este nuevo producto que permita obtener como mínimo las mismas funcionalidades del producto discontinuado (siempre y cuando esta funcionalidad exista en el nuevo producto), teniendo en cuenta también que debe permitir todas las posibles integraciones entre los diferentes productos de la suite que puedan existir, sin coste adicional por parte de la Agencia Digital de Andalucía.

Si durante la vigencia del contrato la denominación de las licencias cambiara, el adjudicatario proveerá aquellas nuevas licencias, independientemente de su denominación, de forma que aseguren la total funcionalidad de los servicios, tal como las existentes en el momento del cambio.

En los casos citados con anterioridad de cambio de modelo de licenciamiento ante subida de versiones, o bien de proporcionar licencias de nuevos productos que sustituyan a licencias de productos obsoletos, y por lo tanto suponga la discontinuidad del soporte de alguno de los productos de la presente contratación, se requiere que el adjudicatario proporcione información de dicha conversión. Para ello se completará una tabla como la que se incluye a continuación en la que se recogerá claramente para cada licencia origen, la licencia o licencias a las que se convierte, cumpliendo con los términos y condiciones descritos en este apartado. La tabla siguiente es un ejemplo meramente orientativo de cómo deberá recogerse la información por parte del adjudicatario:

12 / 17

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 12 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 12 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Denominación del artículo origen	Número de serie del artículo origen	Cantidad del artículo origen	Denominación del artículo destino	Número de serie del artículo destino	Cantidad del artículo destino
HP Op Mgr Windows Basic Suite SW E-LTU	TB681AAE	1	HPE OB Suite PE 1 Node Migr SW E-LTU	M3A06AAE	1
			HPE OB Ste PE 1 Node Migr Comp SW E-LTU	M3A26AAE	1
HP Operations OS Inst Adv SW E-LTU	TB056AAE	15	HPE OB SysColl 1 OSI AO Migr SW E-LTU	M3A07AAE	30
			HPE OB Sys Coll 1 OSI Migr Comp SW E-LTU	M3A27AAE	15
HP OMi Evt Mgmt Foundation E-LTU	TA188AAE	1	HPE SPI to OMi MgtPk MgComp OSI SW E-LTU	A7Y70AAE	1
			HPE OpsBridg OpsMgrSvr Migr Comp SW E-LTU	M3A12AAE	1
HP UD OS Instance SW E-LTU	TF210AAE		?	?	?

4. Condiciones Generales

4.1. Funciones y responsabilidades

La Agencia Digital de Andalucía nombrará, entre su personal técnico cualificado, un **responsable** del Contrato, que la representará ante el adjudicatario y dirigirá los trabajos asociados al contrato de este pliego. Se debe contemplar una situación en la que para determinadas tareas o para ciertos aspectos de la gestión del contrato haya una delegación de estas tareas a otras personas de la Agencia Digital de Andalucía, siempre a criterio del responsable del Contrato. En este sentido, cualquiera de las tareas que a lo largo de este Pliego se indican que son competencia del responsable del Contrato, podrán ser objeto de delegación en otra persona designada por este.

Los esfuerzos del responsable del Contrato 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 se persiguen con este contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria.
- Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.

Por su parte el adjudicatario nombrará un Gestor del Contrato que le representará ante la Agencia Digital de Andalucía, como único interlocutor con la misma, y que dirigirá los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen del Responsable del Contrato y será encargado de registrar el progreso y poner al día al Responsable del Contrato con la información solicitada.

El Gestor del Contrato tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Responsable del Contrato.
- Proponer al Responsable del Contrato las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar al Responsable del Contrato, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 13 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 13 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.2. Garantía del software

La fecha de inicio de la garantía comenzará a partir de la recepción de las licencias por parte de la ADA. Durante el período de garantía se tendrá derecho a recibir todas las actualizaciones de software (corrección de errores, actualizaciones de mantenimiento y mejoras de características) para todos los productos software que hayan sido objeto de suministro (período que coincidirá con el de vigencia de las correspondientes licencias).

4.3. Lugar de suministro

Al tratarse de un suministro de licencias o suscripciones, este suministro será electrónico, vía una dirección correo o página web que permita la descarga de las licencias o provisión de las suscripciones.

Si no fuera posible se entenderá como lugar de suministro:

Servicio de Explotación de Sistemas Sectoriales

C/ Juan Antonio de Vizarrón, s/n, 41092 Sevilla

Edificio Torretriana

4.4. Plazos de entrega

Si no se indica un plazo en la descripción de cada lote, los plazos de entrega por defecto serán de dos semanas desde la firma de este contrato, y para las necesidades que surjan durante el período del contrato, se considerarán 10 días desde la comunicación por parte de ADA de su necesidad al proveedor hasta la entrega de la licencia/suscripción.

4.5. Entregables

Para facilitar al responsable del Contrato la recepción final, deberán entregarse al menos los documentos indicados a continuación, siendo necesaria la validación de estos por parte del responsable del Contrato para darlos por definitivos. Toda la documentación, planificación e informes de este contrato deberán tener una calidad mínima aceptable que valorará el Responsable del Contrato. En caso de no llegar a ese mínimo, se solicitará su reedición y constará como no entregado a efectos de indicadores de servicio y penalizaciones.

Para cualquiera de los entregables, el Responsable del Contrato podrá requerir al adjudicatario el uso de una determinada plantilla, un formato o una estructura de contenidos.

Para facilitar el seguimiento del estado de cada uno de los entregables, el adjudicatario deberá mantener una matriz de seguimiento de entregables que incluya todos los entregables generados, con al menos información sobre la versión y el estado de estos.

Toda la documentación necesaria para la ejecución del contrato tendrá que ser entregada en castellano, en los siguientes formatos electrónicos:

- Formato editable ISO/IEC 26300 (formato OpenDocument de OASIS).

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 14 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 14 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Formato no editable para su preservación a largo plazo ISO 19005-1:2005 (PDF/A-1).

Los entregables obligatorios a generar por el adjudicatario son:

- **Inventario de suscripciones** identificado en el apartado 3.4 “Duración del soporte”.
 - Dicho documento será actualizado por el adjudicatario en caso de producirse algún cambio en los elementos software, por ejemplo, en los casos de actualización de licencias descritos en el apartado 3.6 “Condiciones particulares de actualizaciones y reconversiones de licencias”.
 - Previo a la finalización del contrato la Agencia Digital de Andalucía revisará que el inventario de licencias se corresponda fielmente con el listado de licencias en la web de soporte del fabricante. En caso de discrepancias el adjudicatario deberá entregar inventario de licencias actualizado según se indica en el apartado 3.6 “Condiciones particulares de actualizaciones y reconversiones de licencias”.
 - Deberán entregarse dos copias de este documento:
 - Una primera copia deberá estar firmada y sellada por el apoderado de la empresa adjudicataria.
 - La segunda copia deberá estar firmada y sellada por el apoderado de la empresa fabricante del software.

4.6. Propiedad intelectual

Toda la documentación generada durante la ejecución de este contrato es propiedad exclusiva de la Agencia Digital de Andalucía sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener una copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la ADA, que la daría en su caso previa petición formal y escrita del contratista con expresión del fin al que se destinara y únicamente para la consecución de dicho fin.

4.7. Esquema Nacional de Seguridad

En cumplimiento con lo dispuesto en la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, y en el artículo 18 del Real Decreto 3/201, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, que han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información.

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, el licitador incluirá también, lo establecido en la Disposición adicional única del el Real Decreto 1720/2007.

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 15 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 15 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.8. Confidencialidad

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el 'know how' o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados, debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

4.9. Protección de datos de carácter personal

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD.qº1

4.10. Lugar de trabajo

El lugar de trabajo puede ser cualquiera de las sedes que participan de esta licitación, siempre que la instalación o actualización de la licencia/suscripción se considerará in situ, en el resto de los casos se usará la asistencia remota a través de internet o el teléfono.

4.11. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución será el indicado en Anexo I del PCAP.

4.12. Gestión de usuarios y control de accesos

Serán los establecidos para cada una de las sedes de donde se pueda establecer servicio, siempre que fuera necesario para la realización de las tareas contempladas en este pliego.

4.13. Gestión de identidades

Se establecerán aquellas mínimas necesarias para acometer las tareas contempladas en este pliego.

16 / 17

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA 16 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 16 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.14. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

No se plantea el uso de ninguna herramienta corporativa ni infraestructura TIC, aparte de la propia infraestructura a la que van destinados.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica
JEFE DEL SERVICIO DE SISTEMAS SECTORIALES
Domingo Salido Fernández

DOMINGO SALIDO FERNANDEZ		23/09/2025	PÁGINA: 17 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwO41h8Ft6urS641tmeEYb929rE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		05/11/2025 21:36:40	PÁGINA: 17 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwOJ2zyqCfbzd29Js79LICi6693	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	