


## MEMORIA TÉCNICA

Nº EXPEDIENTE: CT010-25-002


### SERVICIOS AZURE AI PARA LA INTEGRACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN PROCESOS OPERATIVOS

- 1 -

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 1/14	

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO Y ALCANCE.....	4
3. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES.....	4
4. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS AZURE AI INCLUIDOS.....	5
4.1. Catálogo de modelos LLM en Azure AI Foundry.....	5
4.2. Azure AI Foundry / Studio y Azure AI Agent Service.....	5
4.3. Azure AI Vision / Custom Vision.....	6
4.4. Azure AI Document Intelligence (OCR y extracción estructurada).....	6
4.5. Azure AI Translator.....	6
4.6. Azure AI Speech (STT/TTS), Azure AI Studio.....	6
4.7. Azure AI Search (RAG / On-Your-Data).....	7
4.8. Proveedor CSP para la gestión de los servicios Azure AI.....	7
5. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL: CASOS DE USO.....	7
6. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN LA OFERTA.....	10
7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	10
7.1. Condiciones y/o requisitos técnicos.....	10
7.2. Plazos de Entrega.....	10
7.3. Precio y forma de pago.....	10
7.4. Lugar y forma de entrega.....	11
7.5. Garantía.....	12
8. RESPONSABLE DEL CONTRATO.....	13
9. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS.....	13

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 2/14	

## 1. INTRODUCCIÓN.

Verificaciones Industriales de Andalucía, S. A. (VEIASA) es una empresa pública, dependiente de la Consejería de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía, fundada en 1990 con el objetivo de realizar las actuaciones de inspección y control derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones industriales y la prestación de todo tipo de servicios que contribuyan al desarrollo de la industria en la comunidad autónoma de Andalucía.


Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA), empresa pública adscrita a la Consejería de Industria, Energía y Minas, tiene entre sus objetivos estratégicos la mejora continua de los procesos de inspección y la incorporación de tecnologías innovadoras que incrementen la eficiencia, la trazabilidad y la calidad del servicio público. En este contexto, y con el fin de habilitar, desarrollar y operar capacidades de IA avanzada al servicio de los procesos corporativos de VEIASA, especialmente los asociados a los aplicativos involucrados en el proceso de inspección, se impulsa el acceso controlado a servicios de Inteligencia Artificial en modalidad pago por uso.

En el marco de su estrategia de modernización tecnológica, VEIASA opera con dos sistemas corporativos de desarrollo propio que constituyen el núcleo tecnológico de las estaciones ITV andaluzas: ITV 3.0 y DAM 3.0.

ITV 3.0 actúa como herramienta de gestión integral del proceso de inspección en las estaciones, permitiendo gestionar citas y altas de inspección, realizar cobros mediante terminales TPV, asignar turnos y cargas de trabajo, registrar defectos y emitir informes finales de inspección, entre otras funcionalidades. Es utilizado por administrativos, inspectores, técnicos y jefes de estación, centralizando el flujo operativo de la ITV.

Por su parte, DAM 3.0 está orientado al proceso técnico de inspección, conectando y controlando de forma automatizada los equipos de medida de las líneas de inspección. Garantiza la adquisición de mediciones sin intervención del operador, la validación de resultados conforme al Manual de Procedimiento de Inspección del Ministerio de Industria y la integridad de los datos obtenidos.

Ambos sistemas están totalmente integrados: ITV 3.0 genera las altas de inspección y asigna trabajos, mientras que DAM 3.0 ejecuta las pruebas y registra las mediciones, que posteriormente se incorporan de nuevo a ITV 3.0 para la elaboración del informe y la comunicación con los sistemas oficiales. Esta arquitectura unificada asegura la trazabilidad completa del proceso de inspección —desde la cita hasta la obtención de resultados—, reforzando la transparencia y la calidad del servicio público.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 3/14	

Aparte de estos dos sistemas destinados a la operatividad del servicio de Inspección Técnica de Vehículos en VEIASA, existe un pool de herramientas (propias o adquiridas bajo licencias) que dan soporte al resto de servicios transversales de la compañía, como pueden ser la herramienta de atención al usuario (ITSM), Portales internos, ERP, Sistema Gestión de Metrología, Gestión de nóminas, etc.

## 2. OBJETO Y ALCANCE.

El objeto es el acceso y uso, en modalidad Pay-As-You-Go, de la familia de servicios Azure AI con residencia de datos en la UE y cumplimiento del ENS, para diseñar, prototipar e integrar capacidades de IA en ITV 3.0 y DAM 3.0 principalmente, así como la integración con el resto de herramientas existentes en la compañía.

La presente contratación en modalidad Pay-As-You-Go tiene por objeto dotar a VEIASA de capacidades exploratorias y de prototipado ágil sobre servicios de Azure AI Foundry (modelos LLM, Vision, Speech, Translator, Agents, Search, Document Intelligence), sin prejuzgar su implantación definitiva en producción.


Los casos que se enumeran en el apartado 5 tienen carácter orientativo y podrían activarse en función de su viabilidad técnica, impacto operativo, cumplimiento del ENS y disponibilidad presupuestaria. En su caso, las pruebas que resulten satisfactorias podrían escalarse posteriormente con los mecanismos de control y gobierno correspondientes.

El modelo Pay-As-You-Go resulta idóneo por las siguientes razones:

- Arranque inmediato, sin necesidad de inversión previa en infraestructura on-premise de LLM.
- Coste variable y acotado: pago exclusivamente por consumo efectivo (tokens, páginas, transacciones), con alertas de gasto y desglose por despliegue.
- Prototipado y pruebas controladas: creación y retirada de deployments temporales, iterando en ciclos cortos.
- Escalado bajo demanda si un piloto demuestra valor, manteniendo residencia de datos en la UE y cumplimiento del ENS.
- Reversibilidad tecnológica: posibilidad de sustituir modelos/servicios sin dependencia excesiva, mediante capas de integración estándar.

## 3. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES.

No procede división en lotes ya que la naturaleza misma del único objeto del contrato constituye un todo indivisible, de forma que no hay tareas o partes de la prestación que puedan hacerse de forma

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 4/14	

separada sin poner en riesgo la correcta ejecución del mismo. Hay que tener en cuenta que el objeto del contrato es la adquisición de recursos Azure AI en la nube y si cada licencia se gestiona de manera independiente por una pluralidad de contratistas diferentes no solo dificultaría la correcta ejecución del contrato, sino que elevaría sensiblemente el coste.

En conclusión, la no división en lotes para la licitación del conjunto de componentes de Azure AI garantizará una implementación más eficiente, un soporte técnico más efectivo y una gestión simplificada, lo que se traduce en un mejor servicio y resultados óptimos para la organización.

#### 4. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS AZURE AI INCLUIDOS

La presente sección detalla, para cada servicio necesario, su descripción funcional, la finalidad que persigue en el contexto corporativo de VEIASA y los ámbitos de aplicación previstos. A continuación, se describen capacidades, no despliegues, sin prejuzgar decisiones posteriores de arquitectura o producción.

##### 4.1. Catálogo de modelos LLM en Azure AI Foundry

Permite tener acceso a un amplio catálogo de modelos generativos (LLM) de distintos proveedores, seleccionables por prestaciones, coste y latencia. Los modelos disponibles incluyen las familias de modelos más conocidos de OpenAI bajo Azure OpenAI (GPT-5, GPT-4o y submodelos) además de otros modelos de otras empresas como Meta, Mistral, Microsoft, etc.

Aporta a Veiasa la comprensión y generación de lenguaje natural para resúmenes de inspección, redacción de informes, explicación de procedimientos, clasificación/etiquetado, asistencia conversacional y un sin fin de aplicaciones más.


Ámbito de aplicación: copilotos internos; generación de texto técnico, traducción, recuperación de documentación interna enriquecida, creación de agentes, etc.

##### 4.2. Azure AI Foundry / Studio y Azure AI Agent Service

Foundry/Studio se utiliza para el diseño y gestión agentes y servicios inteligentes. Agent Service para la ejecución controlada en producción de agentes.

Permite la orquestación, versionado, prompt management y guardrails centralizados de los distintos agentes o copilotos desplegados, gestionando la colaboración entre ellos y le manejo de herramientas.

Ámbito de aplicación: ciclo de vida de agentes/copilotos; gobernanza y control operativo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 5/14	

Nota de neutralidad tecnológica: aunque se utilice Foundry/Agent Service, VEIASA mantiene un enfoque API-first que permite orquestar agentes con frameworks alternativos (p. ej., LangChain, Agents SDK), evitando dependencia de plataforma, siendo por tanto el acceso al catálogo de modelos primordial por delante de este servicio opcional.

#### 4.3. Azure AI Vision / Custom Vision

Se trata de un servicio de visión artificial con opción de entrenamiento personalizado (Custom Vision) para detectar anomalías en imágenes.

Permitiría a Veiasa la exploración detección automática de defectos visuales en la zona de los fosos a través de cámaras (fugas, corrosión, desgaste, deformaciones) y soporte a inspección asistida por imagen.

#### 4.4. Azure AI Document Intelligence (OCR y extracción estructurada)

Se trata de una plataforma de OCR avanzado con extracción a JSON estructurado y scores de confianza. Permitiría a Veiasa explorar la posibilidad de digitalización inteligente de fichas técnicas y certificados de conformidad (pdf escaneados, multilingüe), evitando carga manual y traducción por el personal técnico de la estaciones y minimización de errores.

#### 4.5. Azure AI Translator


Se trata del servicio de traducción automática y normalización multilingüe. Reduce ambigüedades en documentación extranjera cuando hay que trabajar con grandes volúmenes de documentación a traducir. Su uso se solapa con las capacidades de traducción de los la IA generativa (LLMs). Su uso podría ser evaluado y comparado con los LLMS según diferentes casos de usos.

#### 4.6. Azure AI Speech (STT/TTS), Azure AI Studio

Permite el reconocimiento de voz (STT) audio a texto y síntesis de voz (TTS) texto a audio.

Se podría implementar servicios de captura de notas por voz por parte de inspectores/técnicos y traducción automática; accesibilidad; lectura asistida de instrucciones o resoluciones además de prototipar asistentes conversacionales.

Al igual que el servicio de AI Translator, los LLMs tienen también esta capacidad multimodal, estando actualmente en prueba la API en tiempo real for speech and audio de GPT 5 con capacidades inteligentes.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 6/14	

#### 4.7. Azure AI Search (RAG / On-Your-Data)

Permite la búsqueda semántica con índices vectoriales; base para RAG con documentación interna. Facilitaría a Veiasa la consultas fundamentadas y verificables sobre normativa, manuales, antecedentes, difusiones y todo tipo de documentación técnica.

Sería usada por copilotos técnicos; preguntas frecuentes internas; soporte a resolución de incidencias.

#### 4.8. Proveedor CSP para la gestión de los servicios Azure AI

El licitador deberá ser un proveedor autorizado de Microsoft para la gestión de los servicios en la nube a terceros. Deberá estar incluido en el programa CSP de Microsoft y facilitar una plataforma para la gestión y seguimiento de la suscripción en Azure por parte de VEIASA.

Dicha plataforma tendrá la capacidad de generar informes sobre el detalle del consumo de los servicios utilizados por parte de VEIASA; así como, se tener disponible la facturación del servicio para su consulta. También deberá permitir a VEIASA gestionar límites de consumo de los servicios así como la activación o desactivación de los mismos.

El Tenant de Microsoft utilizado para la suscripción de los servicios Azure AI será el que posea VEIASA y se facilitará en el momento de puesta en marcha del servicio.


El licitador deberá dar soporte en cuanto a la gestión de la suscripción de servicios en la nube de Microsoft descritos.

### 5. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL: CASOS DE USO

A continuación, se exponen algunos de los casos de uso posibles para su aplicación:

#### a) Procesamiento documental (OCR) multilingüe

Mediante Azure AI Document Intelligence, Translator y modelos LLM del catálogo, podría habilitarse la digitalización y extracción estructurada de datos en fichas técnicas y certificados de conformidad (CoC), con normalización formatos y traducción cuando proceda.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 7/14	

Los resultados podrían integrarse con ITV 3.0 vía API, facilitando la tramitación de nuevas fichas técnicas de vehículos importados. Actualmente, en las estaciones de ITV, la re-matriculación de vehículos procedentes de otros países europeos exige traducir y verificar toda la documentación (incluido el CoC). La aplicación de OCR + traducción + normalización podría simplificar esa gestión y reducir tiempos en la creación de documentación válida en España.

**b) Agentes/copilotos internos**

Con Azure AI Agent Service y modelos LLM, podrían disponerse asistentes corporativos para:

- Consulta de normativa, difusiones y procedimientos internos.
- Apoyo operativo al personal técnico, inspector o administrativo (p. ej., en control de cuadrantes o tareas repetitivas de preparación de informes).
- Asistencia contextual durante fases del proceso de inspección que requieran acceso inmediato a información técnica compleja del vehículo.

Estos agentes podrían integrarse vía API en ITV 3.0 y DAM 3.0 y podrían operar con supervisión humana, autenticación corporativa y registro de actividad conforme al ENS.

**c) Recuperación aumentada por generación (RAG)**


Mediante Azure AI Search y Azure OpenAI On Your Data, podría habilitarse que los asistentes LLM fundamenten sus respuestas en documentación interna verificable (manuales, circulares, incidencias, históricos de defectos, guías técnicas o resoluciones), favoreciendo explicabilidad, auditoría y acceso inmediato a la información.

Este enfoque podría permitir a VEIASA contar con un entorno de búsqueda semántica interno en el que los agentes respondan solo a partir de documentación oficial de la empresa.

**d) Visión en fosos: detección de defectos visuales**

Con Azure AI Vision / Custom Vision, podrían explorarse prototipos de visión artificial aplicados a imágenes capturadas en fosos de inspección para asistir la detección de defectos. Entre los indicadores visuales que podrían apoyarse se incluyen, a modo orientativo:

- Desperfectos, deformaciones, fisuras y corrosión acusada en elementos estructurales.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 8/14	

- Fijaciones inadecuadas o deformadas y juegos/holguras excesivas.
- Señales de reparaciones por soldadura o daños localizados.
- Estado de suspensión

Un sistema de visión en la zona del foso durante la inspección del vehículo, con supervisión humana, podría además reducir la necesidad de entradas frecuentes al mismo, contribuyendo a la prevención de riesgos laborales del personal inspector ya que su acceso es a través de escaleras.

**e) Informes e inteligencia operativa**

Modelos LLM podrían emplearse para la generación asistida de informes técnicos y estadísticos, resúmenes operativos y análisis comparativos de tendencias (productividad, defectología, eficiencia), produciendo borradores estructurados para revisión y validación por personal autorizado.

**f) Asistente inteligente para el Centro de Atención al Usuario (CAU)**


Integrando Azure AI Agent Service con Azure AI Search, podría habilitarse un asistente especializado en soporte técnico interno para el CAU, con capacidades tales como:

- Búsqueda inmediata de procedimientos, manuales y documentación de DAM 3.0, ITV 3.0.
- Sugerencia de pasos de diagnóstico y resolución para incidencias frecuentes, apoyándose en casos históricos y guías técnicas.
- Registro de consultas y soluciones para alimentar una base de conocimiento viva y **estandarizar la atención.**

**g) Automatización de atención al ciudadano**

Con Azure AI Speech y Azure AI Studio, podrían ensayarse asistentes de voz/chat para cita previa, requisitos documentales o consultas informativas, empleando contenidos pre-validados y evitando tratamiento de datos personales fuera del dominio corporativo. Su adopción podría valorarse en función de resultados y requisitos de accesibilidad.

Nota general a los casos de uso: La activación, alcance y continuidad de cada caso de uso se decidirán tras las pruebas correspondientes, conforme a criterios de seguridad (ENS), protección de datos, idoneidad técnica, coste y valor para el servicio. En su caso, las soluciones que demuestren eficacia podrán escalarse bajo el modelo de pago por uso, manteniendo el control presupuestario y operativo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 9/14	

## 6. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN LA OFERTA

Será necesario incluir en la oferta la siguiente documentación técnica

- Oferta económica, siendo la oferta el descuento que el licitador proporcionará a VEIASA sobre los precios PVP publicados por Microsoft para los servicios de Azure AI.
- Descripción de la plataforma propia del licitador para la gestión de la suscripción

## 7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### 7.1. Condiciones y/o requisitos técnicos

El servicio debe facilitar la suscripción a los servicios descritos en el apartado 4 de esta memoria. Se permitirá la actualización de los productos contratados que así lo requieran a un producto superior durante la vigencia del contrato. Si la denominación de los productos objetos del presente expediente cambiara, el adjudicatario proveerá aquellos nuevos productos, independientemente de su denominación, de forma que aseguren la total funcionalidad de los servicios existentes en el momento del cambio.

El adjudicatario garantizará que todos los servicios Azure AI contratados en modalidad Pay-As-You-Go se provisionan bajo los ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) oficiales vigentes del fabricante (Microsoft Azure) para cada servicio.


### 7.2. Plazos de Entrega

El servicio será entregado en un plazo no superior a 1 mes hábil como máximo a partir de la fecha que se recoja en el pedido.

### 7.3. Precio y forma de pago

El servicio se prestará bajo la modalidad Pay-As-You-Go (pago por uso), sin importe fijo ni compromiso de volumen.

El licitador deberá especificar en su oferta cual es el descuento sobre el PVP publicado en cada momento por Microsoft, con el que se presenta a la presente licitación, siendo este lineal para todos los servicios de Azure AI.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 10/14	

VEIASA podrá activar o desactivar servicios de Azure AI sin penalización, y se establecerán alertas automáticas de límite de gasto desde Azure Cost Management o desde la plataforma del licitador.

Al tratarse de un contrato en función de las necesidades, el presupuesto de licitación opera como tope máximo de gasto, del que se irán detrayendo cantidades en función del consumo real facturado, (Disposición Adicional 33º LCSP).

Por ello, el importe de adjudicación del contrato coincidirá con el de licitación. La diferencia entre el importe de licitación y la oferta que resulte adjudicataria, se utilizará para conformar una bolsa que podrá utilizarse (sin que sea obligatorio) para disponer de consumo adicional.

#### 7.4. Lugar y forma de entrega

- Lugar de entrega


El acceso a los servicios objeto del contrato se efectuará íntegramente a través de la plataforma cloud del proveedor del servicio, con residencia efectiva de los datos en centros de datos ubicados en la Unión Europea, conforme a lo exigido por el pliego y por el Esquema Nacional de Seguridad.

- Forma de entrega

La entrega consistirá en:

- Habilitación del acceso a la plataforma del proveedor CSP para la gestión de la suscripción de servicios Azure AI en modalidad Pay-As-You-Go, vinculada al Tenant de Microsoft propiedad de VEIASA.
- Activación de permisos y recursos necesarios para el uso de la familia de servicios Azure AI incluidos en el contrato.
- Puesta a disposición de documentación técnica, credenciales administrativas, guías de uso y configuraciones básicas.

Se considerará efectuada la entrega cuando el órgano de contratación disponga de acceso operativo a los servicios y exista constancia documental de su activación.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 11/14	

## 7.5. Garantía

- **Garantía de continuidad y niveles de servicio**

El servicio se prestará sobre la infraestructura Azure AI, sujeta a los acuerdos de nivel de servicio (SLA) oficiales publicados por Microsoft para cada producto consumido en modalidad Pay-As-You-Go. El adjudicatario garantiza que dichos SLA se aplicarán íntegramente, sin modificaciones, y que trasladará al cliente cualquier actualización, mejora o cambio que Microsoft publique durante la ejecución del contrato.

- **Garantía de residencia de datos en la Unión Europea**

El adjudicatario asegura que la suscripción y los servicios de Azure AI incluidos en la licitación se configurarán exclusivamente en regiones de la Unión Europea. Esto garantiza el cumplimiento de los requisitos de soberanía, localización y tratamiento de datos establecidos por Microsoft, avalados por su documentación oficial.

- **Garantía de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**

El adjudicatario certifica que:

La solución se desplegará exclusivamente sobre servicios Azure que cuentan con certificación ENS en nivel Medio, Alto o equivalencia vigente publicada por Microsoft.

La configuración de los servicios incorporará medidas técnicas alineadas con los principios del ENS (control de acceso, cifrado, trazabilidad, gestión del dato, monitorización y respuesta a incidentes).


- **Garantía de soporte y acompañamiento**

El adjudicatario será responsable de:

- La gestión operativa de la suscripción, incluyendo altas, bajas y configuración de servicios.
- Actuar como canal primario de soporte, escalando incidencias a Microsoft según los procedimientos oficiales del programa CSP.
- La monitorización básica del uso y consumo, informando al cliente de variaciones relevantes.
- Garantizar que cualquier incidencia, actualización o cambio de los servicios Azure AI se tramita conforme a los términos del soporte oficial de Microsoft para clientes indirectos.

- **Garantía de integridad, seguridad y no reutilización de datos**

El adjudicatario se compromete a:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 12/14	

- No almacenar, replicar ni procesar datos del cliente fuera de Azure sin autorización expresa.
- No reutilizar ni exponer datos del cliente para entrenar modelos de terceros bajo ninguna circunstancia.
- Asegurar que todos los datos se procesan y conservan exclusivamente dentro del perímetro certificado y controlado de Azure.

## 8. RESPONSABLE DEL CONTRATO.


VEIASA designa como responsable técnico del contrato a la Unidad de Proyectos Estratégicos y Desarrollo de Sistemas de Información, que será el órgano capacitado para interpretar las presentes prescripciones técnicas y demás condiciones establecidas en el contrato.

## 9. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

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, de 3 de mayo, 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. 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 MEDIA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 13/14	

Se atenderá también a la normativa interna de VEIASA en materia de Seguridad TIC. 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.cccert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

María Dolores Paredes Garrido  
Jefa de Proyectos Estratégicos y Desarrollo de Sistemas de Información

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DOLORES PAREDES GARRIDO	03/02/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA5HZVG9NV92VE9QKZA4Q4HTYD	PÁG. 14/14	