

# Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de infraestructura y servicios para protección del correo corporativo de la Junta de Andalucía

EXPTE. CONTR 2025 712146

## Tabla de contenidos

1 Objeto del contrato .....	5
2 Alcance del contrato .....	6
3 Entorno tecnológico actual .....	6
4 Suministro de la plataforma de protección del correo .....	9
4.1 Características .....	10
4.1.1 Generales y de arquitectura .....	10
4.1.2 Integración con el sistema de correo.....	11
4.1.3 Gestión y consola de administración.....	12
4.1.4 Redundancia y continuidad .....	13
4.1.5 Funcionalidades de seguridad .....	14
4.1.6 Integración con los sistemas de seguridad, orquestación y automatización .....	15
4.1.7 Inteligencia de ciberamenazas y búsqueda activa de amenazas (threat hunting).....	15
4.2 Elementos unitarios .....	16
4.3 Persistencia de requisitos del suministro.....	16
5 Suministro de la plataforma de concienciación sobre amenazas del correo .....	16
5.1 Características .....	17
5.1.1 Generales y de arquitectura .....	17
5.1.2 Integración.....	18



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 1 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 1 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



5.1.3 Gestión y consola de administración.....18

5.1.4 Funcionalidades de concienciación .....19

5.2 Elementos unitarios .....20

5.3 Persistencia de requisitos del suministro.....20

6 Servicios asociados a la plataforma de protección del correo .....21

6.1 Despliegue inicial e integración de la plataforma de protección .....21

6.1.1 Descripción .....21

6.1.2 Condiciones de prestación.....21

6.1.3 Elementos unitarios .....21

6.2 Formación y capacitación de la plataforma de protección .....22

6.2.1 Descripción .....22

6.2.2 Condiciones de prestación.....22

6.2.3 Elementos unitarios .....23

6.3 Soporte y mantenimiento de la plataforma de protección .....23

6.3.1 Descripción .....23

6.3.2 Condiciones de prestación.....23

6.3.3 Elementos unitarios .....23

6.4 Operación de la plataforma de protección del correo .....24

6.4.1 Descripción .....24

6.4.2 Condiciones de prestación .....25

6.4.3 Elementos unitarios .....25

6.5 Servicio de asistencia en reputación del correo.....25

6.5.1 Descripción .....25

6.5.2 Condiciones de prestación.....26

6.5.3 Elementos unitarios .....26

6.6 Servicio de proyectos en seguridad ligada al correo .....26

6.6.1 Descripción .....26

6.6.2 Condiciones de prestación.....27

6.6.3 Elementos unitarios .....27

7 Servicios asociados a la plataforma de concienciación y formación sobre amenazas del correo .....28



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 2 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 2 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



7.1 Soporte, mantenimiento y operación de la plataforma de concienciación sobre amenazas de correo .....28

    7.1.1 Descripción .....28

    7.1.2 Condiciones de prestación.....29

    7.1.3 Elementos unitarios .....29

8 Catálogo de elementos unitarios y consumo estimado.....29

9 Ejecución del proyecto .....31

    9.1 Fase I: Planificación .....31

    9.2 Fase II: Suministro de licencias .....33

    9.3 Fase III: Integración .....33

    9.4 Fase IV: Formación.....34

    9.5 Fase V. Operación .....34

    9.6 Fase VI. Transición del servicio .....35

10 Entregables .....35

11 Acuerdos de nivel de servicio .....36

    11.1 ANS-DISP: Disponibilidad de la plataforma de protección .....37

    11.2 ANS-INCID: Atención y resolución de incidencias asociadas al suministro.....37

    11.3 ANS-CONS-PETIC: Atención y resolución de consultas y peticiones. ....39

    11.4 ANS-ALERTAS: Atención y comunicación de alertas. ....41

    11.5 ANS-PROY: Ejecución de proyectos. ....42

12 Organización del trabajo .....42

    12.1 Dirección y seguimiento de los trabajos.....42

    12.2 Funciones y responsabilidades .....43

    12.3 Responsable del servicio .....44

    12.4 Jefatura del proyecto .....44

    12.5 Equipo del proyecto .....45

    12.6 Datos de contacto.....45

    12.7 Condiciones específicas aplicables al personal asignado al proyecto por el adjudicatario.....46

    12.8 Modificaciones del equipo de trabajo.....46

    12.9 Formación continua del equipo de trabajo .....47

    12.10 Seguimiento de los trabajos.....48



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 3 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 3 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas  
Agencia Digital de Andalucía

13 Condiciones generales .....	49
13.1 Ubicación .....	49
13.2 Horarios .....	49
13.3 Equipamiento y materiales de trabajo .....	50
13.4 Ciberseguridad .....	50
13.4.1 Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad .....	50
13.4.2 Colaboración en la gestión de la seguridad del sistema.....	51
13.4.3 Certificación ENS de la empresa .....	51
13.4.4 Interlocución y roles en materia de ciberseguridad .....	52
13.4.5 Punto de contacto (PoC) de seguridad.....	52
13.4.6 Gestión de incidentes.....	53
13.4.7 Accesos remotos.....	53
13.5 Confidencialidad de la información.....	54
13.6 Propiedad .....	54
13.7 Etiquetado e inventariado de los bienes suministrados.....	55
13.8 Calidad de los trabajos.....	56



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 4 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 4 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 1 Objeto del contrato

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) es establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación de un sistema de seguridad para el correo electrónico corporativo de la Junta de Andalucía. El contrato tiene por finalidad dotar a la infraestructura actual de correo electrónico de mecanismos avanzados de seguridad que aseguren la integridad, confidencialidad y disponibilidad del servicio, conforme al Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Asimismo, se desea que sea una solución integral, que aborde respecto a la protección del correo electrónico tanto medidas técnicas como acciones de concienciación y formación dirigidas a los usuarios sobre amenazas relacionadas con el correo electrónico, con el fin de reforzar la defensa frente a ataques como el phishing, el malware y otras técnicas de ingeniería social.

El sistema de correo corporativo de la Junta de Andalucía canaliza la entrada/salida de mensajes de correo electrónico, el almacenamiento en los buzones centralizados y la entrega de correo a los buzones distribuidos. Se encarga también de la seguridad del correo: pasarela antimalware/antiphishing/antispam, SPF, DKIM, DMARC, interlocución con el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía...

En el año 2024 el SOC de la Junta de Andalucía gestionó 11.200 incidentes. De esos 11.200 ciberincidentes, 3.787 (un 33,8%) están relacionados con el correo corporativo y las cuentas de acceso al mismo (incidentes clasificados como distribución de contenido malicioso, intrusión por compromiso de cuenta de usuario, fraude por phishing, recopilación de información por ingeniería social y contenido abusivo-spam).

El correo electrónico corporativo se ha convertido en una de las principales vías de entrada y distribución de ciberamenazas, y se hace necesaria una adecuada protección del mismo.

El objetivo de la contratación que se plantea es desplegar elementos (infraestructura y servicios) que protejan el sistema de correo corporativo de la Junta de Andalucía, tanto en las conexiones de entrada y salida de correo como en el contenido transmitido como en los accesos de los usuarios a sus buzones.

Dado que buena parte de las amenazas buscan la colaboración involuntaria de los usuarios, se busca también desplegar una plataforma y servicios asociados para la concienciación de los usuarios sobre las amenazas de correo electrónico.

Para ello, y de forma integrada en el SOC, se desplegarán sistemas de protección y de concienciación y se proporcionarán servicios que apoyen la protección, concienciación, detección y respuesta a ciberincidentes en el correo electrónico.

Se pretende desplegar un sistema de protección del correo corporativo que incluya infraestructura y servicios con las siguientes características generales:

- Infraestructura:



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 5 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 5 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Se desplegará una infraestructura de protección del correo entrante y saliente y del contenido transmitido, con alta disponibilidad y tolerancia a fallos, y gran capacidad de integración con la infraestructura de correo y de seguridad ya existente.
- Se desplegará una infraestructura (integrada o no en la anterior) para gestión de la concienciación y formación sobre amenazas de correo para los usuarios.
- Servicios:
  - Se dispondrá de servicios de soporte y mantenimiento de la plataforma.
  - Se dispondrá de servicios de operación de seguridad de la plataforma, tanto de forma presencial como remota, para la detección de incidentes y el apoyo en la respuesta. Estos servicios se integrarán en el CERT del SOC de la Junta de Andalucía (AndalucíaCERT).
  - Se dispondrá de servicios de monitorización y asistencia sobre la reputación del correo.
  - Se dispondrá de servicios adicionales para formación específica.
  - Se contará con servicio de ejecución de proyectos para prevención, detección y respuesta a incidentes de correo.
  - Se dispondrá de servicios de soporte, mantenimiento y operación de la plataforma de concienciación y formación sobre amenazas de correo.

## 2 Alcance del contrato

El sistema de seguridad licitado deberá proteger todas las cuentas de usuario activas (centralizadas y distribuidas), asegurando la inspección del tráfico de entrada y salida, así como la protección del contenido en los buzones de correo de los usuarios, integrándose con la arquitectura actual del sistema de correo.

Se integrarán en la plataforma de concienciación usuarios que sea necesario cubrir, pudiendo estar o no cubiertos también por la plataforma de protección del correo.

El principal dominio de correo es “juntadeandalucia.es”, aunque existen otros dominios servidos por el sistema, tanto centralizados como distribuidos.

Podrán incorporarse dominios nuevos a lo largo de la ejecución del contrato, titularidad de la Junta de Andalucía o de otros organismos del Grupo Atendido del CERT del SOC de la Junta de Andalucía. Igualmente sobre los usuarios, que podrán ampliarse sobre el Grupo Atendido del SOC.

También entrará en el alcance del contrato el soporte y, en caso de que se adquieran licencias, la protección del correo que transite por las interconexiones RedSARA y RedNEREA.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 6 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 6 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 3 Entorno tecnológico actual

Como se ha indicado más arriba, el sistema de correo corporativo de la Junta de Andalucía canaliza la entrada/salida de mensajes de correo electrónico, el almacenamiento en los buzones centralizados y la entrega de correo a los buzones distribuidos. Se encarga también de la seguridad del correo en interlocución con el SOC de la Junta de Andalucía.

El MTA en uso en los servidores de correo es Exim versión 4.98, con Dovecot para IMAP y evolución de Roundcube para webmail.

El servicio se apoya en la información del Directorio Corporativo, que está basado en OpenLDAP versión 2.5. En él se reflejan las cuentas de correo y se establece la discriminación, en base a un atributo, sobre si son centralizadas o distribuidas. Está regulado por Resolución de 25 de marzo de 2024, de la Agencia Digital de Andalucía, por la que se determina la gestión del repositorio de identidades de la Junta de Andalucía: <https://juntadeandalucia.es/boja/2024/69/22.html>.

Entre las cuentas distribuidas cabe destacar las aproximadamente 5.000 cuentas Microsoft 365 alojadas en el tenant de la Junta de Andalucía.

El principal dominio de correo es "juntadeandalucia.es", aunque existen otros dominios servidos por el sistema, tanto centralizados (aproximadamente 20) como distribuidos (del orden de 15) que deben formar también parte del ámbito del contrato.

Algunos datos estadísticos para el periodo 1/1/2025 a 26/6/2025:

	Centralizado	Distribuido
Número de buzones	351.860	7.442
Nº de cuentas que envían correo	118.878	5.060
Nº de cuentas que reciben correo	147.337	5.456

	Número	Tamaño (MB)	Tamaño medio (KB)
Mensajes entrantes	133.692.903	43.245.934,35	331,24
Mensajes salientes	190.500.548	27.060.824,67	145,46

A título informativo, el software actual para la protección del correo es KSMG "Kaspersky Secure Mail Gateway" Version: 2.1.0.7854 (2.1), instalado en los propios servidores del correo corporativo. Estos servidores tienen como MTA Exim versión 4.98. Además, hay desplegado un sandboxing para el correo basado en el producto KATA "Kaspersky Anti Targeted Attack Platform", versión 6.1.0-324, que está desplegado en servidores *on-premises*.

El sistema de Correo Electrónico Corporativo de la Junta de Andalucía está formado por varias capas, con diferentes funciones en cada una de ellas. El servicio de antivirus se encuentra instalado actualmente en la capa de pasarelas de entrada y de salida, de forma que se examinan todos los mensajes entrantes y salientes del sistema para todas las cuentas activas de usuarios centralizados y distribuidos.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 7 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 7 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1blIW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



**Junta de Andalucía**

Consejería de Industria, Energía y Minas

Agencia Digital de Andalucía

El sistema está formado por servidores x86 de 64 bits, con sistema operativo RedHat Enterprise Linux 9.4. Como software SMTP con el que habría que integrar el antivirus se utiliza Exim 4.98. Todos los datos sobre los usuarios del servicio y sus cuentas se encuentran recogidos en LDAP.

Respecto a plataforma de concienciación y formación de las amenazas del correo a los usuarios finales, actualmente no se dispone de ninguna solución a tal efecto.



8

ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 8 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 8 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 4 Suministro de la plataforma de protección del correo

Se pretende desplegar un sistema de protección del correo corporativo que incluya infraestructura y servicios. La infraestructura deberá tener las siguientes características generales:

- El suministro constará de elementos con los requisitos indicados en el siguiente subapartado “Características”. Un conjunto de estos elementos estará comprometido, y se suministrará al inicio del proyecto. Se refleja en el apartado “Elementos unitarios” y en el “Catálogo de Elementos Unitarios”.
- Por otra parte, otro grupo de elementos podrá ser suministrado e integrado bajo demanda a lo largo de la ejecución del proyecto, no estando comprometidos.

A lo largo del pliego, y salvo que se indique lo contrario, se usarán los términos “solución”, “plataforma” o “infraestructura” (con los añadidos “de protección” o “de concienciación” cuando sea necesario para desambiguar) para referirse a los componentes de este suministro.

### 4.1 Características

Los requisitos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas tienen la consideración de mínimos exigibles a cumplir en todo momento por el adjudicatario.

Se agruparán en una serie de apartados y se identificarán mediante etiquetas “REQ-[APARTADO]-[ORDEN]”. Otros aspectos valorables se etiquetarán de la forma “VAL-[APARTADO]-[ORDEN]” formarán parte del sobre con documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas.

#### 4.1.1 Generales y de arquitectura

**REQ-GEN-01:** La solución propuesta debe ser una plataforma en nube, salvo la instalación de los elementos del suministro que necesariamente deban desplegarse en sede (*on-premises*).

**REQ-GEN-02:** Los servicios en nube pública del fabricante (o su proveedor de infraestructura en nube) deben estar alojados en centros de datos (*datacenters*) ubicados en territorio de la Unión Europea y disponer de la certificación de **ENS categoría ALTA o de la norma ISO27001**.

**REQ-GEN-03:** Será necesario que la solución propuesta por el licitador, **a nivel de producto**, esté incluida, a fecha de presentación de oferta, y mantenga su inclusión durante toda la duración del contrato, en el Catálogo de Productos de Seguridad de las TIC (Catálogo CPSTIC) recogido en la Guía de Seguridad de las TIC **CCN-STIC-105 “Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”**, con Categoría ENS “**ALTA**”, para la familia “**Protección de correo electrónico**”. Los licitadores deberán indicar con precisión el producto y versión ofertada. En el PCAP se incluye una penalidad por el incumplimiento de este requisito durante la ejecución del contrato.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 9 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 9 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



**REQ-GEN-04:** La solución ofertada debe encontrarse dentro de ciclo de vida de soporte del fabricante de seguridad, no debiendo encontrarse en estado fin de vida (*end of life*) o fin de soporte (*end of support*) por parte del fabricante. Las condiciones de soporte anunciadas por el fabricante en su documentación pública (*datasheets* de producto y de soporte, página web oficial del fabricante, etc.) deben permitir verificar este requisito.

**REQ-GEN-05:** Al inicio del contrato, en el Plan Técnico de Despliegue (Fase I: Planificación), se incluirá una descripción de la arquitectura del sistema, de los flujos e interconexiones implicados, de la ubicación de cada componente y de las características y dimensionamiento de los elementos y las interconexiones entre los mismos.

**REQ-GEN-06:** Asociado al suministro, y durante la duración del contrato y sus posibles prórrogas, se prestará un soporte y mantenimiento para los elementos integrantes del suministro, incluyendo al menos:

- Acceso a actualizaciones y parches del producto.
- Acceso a actualizaciones de indicadores y otras características actualizables del producto.
- Acceso a bases de datos de conocimientos del producto.
- Atención a consultas e incidencias en la web del fabricante.
- Mantenimiento correctivo sobre las plataformas ante incidencia o mal funcionamiento de estas.
- Atención de consultas en horario 8x5 sobre el producto/servicio vía telefónica y/o la herramienta de tickets (ticketing) que se acuerde entre las partes.
- Atención en horario 24x7 de incidencias que se reporten en relación a la plataforma y/o el servicio que ésta presta.
- Adecuación a los ANS de tiempos de respuesta indicados en el apartado correspondiente de este Pliego.

**REQ-GEN-07:** Las tareas de gestión, mantenimiento y actualizaciones de la plataforma deben realizarse de forma transparente para el servicio, sin ninguna indisponibilidad del servicio o inactividad total o parcial.

#### 4.1.2 Integración con el sistema de correo

**REQ-INTCOR-01:** La solución propuesta tendrá capacidad de integración y coexistencia con el MTA existente (Exim 4.98) desplegado en sede (*on-premises*) en la Junta de Andalucía, y con los servicios de correo en la nube de Microsoft 365, para aquellas cuentas corporativas que estén desplegadas en este servicio. Existen también cuentas en Google Workspace que deben ser tenidas en cuenta y soportadas.

**REQ-INTCOR-02:** La solución permitirá analizar tanto el correo entrante como el saliente de múltiples dominios propiedad de la Junta de Andalucía, aplicando las medidas de seguridad descritas en el apartado "Funcionalidades de seguridad".



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 10 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 10 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



**REQ-INTCOR-03:** La solución tendrá capacidad de integración con el directorio corporativo de la Junta de Andalucía (OpenLDAP 2.5) que sirve de base al correo corporativo.

**REQ-INTCOR-04:** Se programará la realización de pruebas de integración previas entre la solución ofertada y el sistema de correo, para asegurar el correcto flujo de correos sin pérdida ni duplicación. Se realizarán estas pruebas previas para cada versión del producto que cambie de manera significativa, en cualquiera de los dos elementos.

**REQ-INTCOR-05:** La solución tendrá la capacidad de implementar la lógica necesaria para el **enrutamiento del correo** en función del tipo de destinatario (buzones locales, buzones distribuidos o destinatarios externos).

### 4.1.3 Gestión y consola de administración

**REQ-GES-01:** El despliegue, configuración, políticas, alertas/informes... y, en general, todo el funcionamiento de la plataforma se gestionará a través de una **consola de administración unificada**.

**REQ-GES-02:** La consola de administración de la plataforma debe ser **accesible desde un navegador web**. Deberán soportarse sistemas operativos Windows, Linux e iOS.

**REQ-GES-03:** El acceso a la consola de administración debe hacerse mediante **protocolos seguros** (por ejemplo, https) que cumplan los requisitos establecidos por la guía CCN-STIC-807 (Criptología de empleo en el ENS).

**REQ-GES-04:** Debe proporcionar mecanismos que permitan el **acceso a la plataforma desde múltiples sedes** o departamentos.

**REQ-GES-05** La solución propuesta debe poder ofrecer una configuración de tipo **multi-organismo** (*multi-tenant*) que permita establecer políticas diferentes en cada uno y, a su vez, permita ofrecer visibilidad completa y capacidades de actuación globales desde el tenant principal (tenant padre).

**REQ-GES-06** La solución debe disponer de control de acceso con **dobles factores de autenticación**, soportar SSO (**SAML 2.0**) para su integración con los sistemas de gestión de identidades de la Junta de Andalucía.

**REQ-GES-07:** La consola de administración tendrá capacidad de acceso para **múltiples usuarios y grupos de usuarios, con diferentes roles**. Dichos roles controlarán el acceso a distintos ámbitos y funcionalidades del sistema.

**REQ-GES-08:** La plataforma debe proporcionar un **registro de auditoría de la actividad en consola de administración** de los usuarios incluidas las tareas de gestión y respuesta a incidentes. Esta información de auditoría debe ser accesible desde la propia interfaz o a través de API.

**REQ-GES-09:** La plataforma debe guardar **registro para trazabilidad de todos los mensajes recibidos y enviados**. Se incluirán como mínimo MTA origen/destino, remitente, destinatarios, resultados de los análisis de seguridad, El registro deberá poder ser consultado y exportado para su integración en servidores de logs.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 11 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 11 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas  
Agencia Digital de Andalucía

**REQ-GES-10:** La consola de administración permitirá la creación, generación automática y envío de **informes detallados** y personalizados sobre los activos protegidos, las actividades realizadas y otros aspectos de la operación de la plataforma.

#### 4.1.4 Redundancia y continuidad

**REQ-CONT-01:** El sistema tendrá características de **alta disponibilidad y tolerancia a fallos**. Todos los elementos (en nube y, si se requieren, en sede -- *on-premises*) deberán contar con medidas de redundancia ante fallos y, los elementos hardware, si los hubiera, con capacidad de gestión remota fuera de banda.

**REQ-CONT-02:** Las tareas de gestión, mantenimiento y actualizaciones de la plataforma deben realizarse de forma transparente para el servicio, sin ninguna indisponibilidad del servicio o inactividad total o parcial.

**REQ-CONT-03:** La solución propuesta debe garantizar la continuidad de servicio y su **disponibilidad en horario 24x7x365**. La solución debe ser **autoescalable** garantizando la misma calidad de servicio independientemente de la demanda.

**REQ-CONT-04:** La solución presentará una **disponibilidad mínima** del 99,00%.

**ANS-DISP:** Se establecerá un acuerdo de nivel de servicio sobre la disponibilidad de la plataforma.

**REQ-CONT-05:** **Al inicio del contrato, en el Plan Técnico de Despliegue (Fase I: Planificación), se definirán procedimientos de “bajada de urgencia de la nube”** que puedan garantizar la continuidad del servicio en sede (*on-premises*) ante una necesidad urgente de desconexión.

#### 4.1.5 Funcionalidades de seguridad

**REQ-SEG-01:** La solución proporcionará una protección del correo entrante y saliente y del contenido transmitido. Se incluirán en el análisis los correos entre cuentas del mismo dominio.

Las capacidades de protección y detección de amenazas y campañas incluirán

- **REQ-SEG-02: Antispam.** Detección basada en reputación, heurística, listas negras/blancas, scoring.
- **REQ-SEG-03: Antiphishing.** Detección de URLs maliciosas, lookalike domains, protección contra suplantación de marcas, identificación de campañas.
- **REQ-SEG-04: Antimalware.** Escaneo con múltiples motores AV. Detección por firmas y comportamientos.
- **REQ-SEG-05: Sandboxing de archivos.** La solución tendrá la capacidad de enviar archivos adjuntos y archivos enlazados a un entorno de detonación (sandbox) para su análisis automático mediante el uso de análisis estáticos y dinámicos avanzados. No se establecerá límite al número de análisis ni al tiempo de ejecución.



12

ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 12 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwLp2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 12 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1blIW3XVNgZXXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- **REQ-SEG-06: Sandboxing de URLs.** Se dispondrá de capacidad de analizar los enlaces (URLs) en el cuerpo del correo. El análisis de los enlaces se realizará en una sandbox de URLs que detonará y analizará dinámicamente el comportamiento.

**REQ-SEG-07:** Se debe permitir la puesta en **cuarentena** del malware detectado y ofrecer la posibilidad de restaurar o poner en lista blanca los archivos de cuarentena directamente desde la plataforma de gestión.

**REQ-SEG-08:** Autenticación de remitente. La solución dispondrá de capacidades de **verificación de autenticidad** de los mensajes (SPF, DKIM...) y de **reporte DMARC** ante incumplimientos, con gestión de fallos DMARC (rechazo, cuarentena, entrega con aviso).

**REQ-SEG-09: Políticas de contenido.** Bloqueo por tipos de adjunto. Restricción de tamaño o tipos MIME.

**REQ-SEG-10:** Se debe disponer de la capacidad para la generación de **listas blancas y negras** de hashes de archivo o de dominios personalizables.

**REQ-SEG-11:** La solución debe soportar la **ingesta de IoC** (hashes, IP, dominios y URL) vía consola y API que serán utilizados durante todo el ciclo de detección/respuesta de la plataforma.

**REQ-SEG-12:** La solución dispondrá de capacidades de **reescritura de URLs** de modo que el análisis también se realice en el momento de hacer clic en el mismo, no solo en la recepción del mensaje de correo. Se podrán **excluir determinados dominios** de la política de reescritura.

**REQ-SEG-13:** La solución registrará los **accesos realizados a una URL** por usuario en tiempo real con los detalles del escaneo realizados por la plataforma y asociados a cada uno de estos accesos.

**REQ-SEG-14:** La solución podrá añadir **etiquetas de advertencia** a los mensajes de correo para indicar origen externo u otros avisos que se configuren.

**VAL-SEG-01:** Se valorará la integración vía API con Microsoft 365 para la identificación y contención de amenazas.

#### 4.1.6 Integración con los sistemas de seguridad, orquestación y automatización

**REQ-INTSEG-01:** La plataforma debe activar **alertas ante detecciones y eventos de seguridad**, debe facilitar la comunicación de las alertas en tiempo real (correo electrónico, API, envío de eventos...) junto con toda la información necesaria para su tratamiento, y debe proporcionar informes y cuadros de mando en tiempo real sobre las alertas.

**REQ-INTSEG-02:** La plataforma tendrá la capacidad de envío de **eventos al SIEM corporativo** (alojado en la nube y basado en la solución Mónica).

**REQ-INTSEG-03** La solución debe proporcionar una **API para integrarse con herramientas de terceros y con herramientas comunes de orquestación y automatización**, así como con sistemas de gestión de casos.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 13 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 13 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



**VAL-INTSEG-01:** Se valorará que en la consola se clasifiquen los eventos y alarmas según el esquema MITRE ATT&CK.

**VAL-INTSEG-02:** El EDR corporativo de la Junta de Andalucía, basado en el producto Falcon, de CrowdStrike, está actualmente desplegado en más de 140.000 equipos y servidores corporativos. Se valorará que exista integración con el EDR corporativo, ofrecida por el fabricante de la solución a nivel de producto.

### 4.1.7 Inteligencia de ciberamenazas y búsqueda activa de amenazas (threat hunting)

**REQ-INTEL-01:** Se dispondrá de capacidad de **integración de inteligencia** de amenazas/IOCs externos (desde el SOC de la Junta de Andalucía, la Red Nacional de SOC y otras fuentes).

**REQ-INTEL-02:** La plataforma propuesta debe proporcionar la capacidad de realizar **búsquedas de amenazas** (*threat hunting*) sobre la información recolectada.

**VAL-INTEL-01:** Se valorará que se proporcione **inteligencia de ciberamenazas específica de correo**, incluyendo actores, campañas, indicadores de compromiso... Esta inteligencia será adicional a la proporcionada mediante integración con sistemas internos.

## 4.2 Elementos unitarios

ELEM-LICENCIA-PROT-CORREO: licencia de la solución, con las características requeridas, para una cuenta de correo activa (según la definición de "cuenta activa") con una duración de 48 meses.

Hemos considerado una definición de "cuentas activas" como aquellas que hayan enviado/recibido correo electrónico en los últimos seis (6) meses. **Podrá redefinirse este concepto de mutuo acuerdo, sin que ello suponga una modificación o negociación del contrato.**

## 4.3 Persistencia de requisitos del suministro

El suministro de las licencias tendrá asociada una persistencia de los requisitos de **48 meses**, contada desde el hito de certificación correspondiente.

Esa certificación se considerará la fecha del acto formal y positivo de recepción o conformidad, y comienzo de la persistencia de los requisitos de **48 meses** sobre cada elemento del suministro.

La vigencia de las licencias para su uso persistirá incluso tras la finalización de los servicios asociados, a la terminación del contrato. Durante dicho plazo se dispondrá, al menos, de:

- Persistencia de las funcionalidades requeridas.
- Acceso a la consola.
- Acceso a actualizaciones correctivas del producto.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 14 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 14 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Mantenimiento correctivo sobre las plataformas ante incidencia o mal funcionamiento de las mismas.
- Acceso a actualizaciones de indicadores y otras características actualizables del producto.
- Acceso a bases de datos de conocimiento del producto.
- Atención a consultas e incidencias en la web del fabricante.

## 5 Suministro de la plataforma de concienciación sobre amenazas del correo

Se pretende desplegar un sistema de concienciación y formación sobre amenazas de correo para los usuarios finales, que incluya infraestructura y servicios. La infraestructura deberá tener las siguientes características generales:

- El suministro constará de elementos con los requisitos indicados en el siguiente subapartado “Características”. Un conjunto de estos elementos estará comprometido, y se suministrará al inicio del proyecto. Se refleja en el apartado “Elementos unitarios” y en el “Catálogo de Elementos Unitarios”.
- Por otra parte, otro grupo de elementos podrá ser suministrado e integrado bajo demanda a lo largo de la ejecución del proyecto, no estando comprometidos.

### 5.1 Características

Se seguirán las mismas pautas de nomenclatura que las especificadas en las características de suministro anterior.

#### 5.1.1 Generales y de arquitectura

**REQ-GENCON-01:** La solución propuesta debe ser una **plataforma en nube**, salvo la instalación de los elementos del suministro que necesariamente deban desplegarse en sede (*on-premises*).

**REQ-GENCON-02:** Los servicios en nube pública del fabricante (o su proveedor de infraestructura en nube) deben estar alojados en centros de datos (*datacenters*) ubicados en **territorio de la Unión Europea** y disponer de la certificación de **ENS categoría ALTA o de la norma ISO27001**.

**REQ-GENCON-03:** Será necesario que la solución **de concienciación sobre amenazas del correo** propuesta por el licitador, **a nivel de producto**, esté incluida, a fecha de presentación de oferta, y mantenga su inclusión durante toda la duración del contrato, en el Catálogo de Productos de Seguridad de las TIC (Catálogo CPSTIC) recogido en la Guía de Seguridad de las TIC **CCN-STIC-105 “Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación” para la familia “Formación y concienciación”**. Los licitadores deberán indicar con precisión el producto y versión



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 15 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 15 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



ofertada. En el PCAP se incluye una penalidad por el incumplimiento de este requisito durante la ejecución del contrato.

**REQ-GENCON-04:** La **solución ofertada debe encontrarse dentro de ciclo de vida de soporte del fabricante** de seguridad, no debiendo encontrarse en estado fin de vida (*end of life*) o fin de soporte (*end of support*) por parte del fabricante. Las condiciones de soporte anunciadas por el fabricante en su documentación pública (*datasheets* de producto y de soporte, página web oficial del fabricante, etc.) deben permitir verificar este requisito.

### 5.1.2 Integración

**REQ-INTCON-01:** La solución tendrá capacidad de **integración con el directorio corporativo** de la Junta de Andalucía (OpenLDAP 2.5) que sirve de base al correo corporativo, ya sea directamente o mediante uso de API.

**REQ-INTCON-02** La solución debe proporcionar una **API para integrarse con otras herramientas**.

### 5.1.3 Gestión y consola de administración

**REQ-GYCCON-01:** El despliegue, configuración, contenidos, secuenciación, informes... y, en general, todo el funcionamiento de la plataforma se gestionará a través de una **consola de administración unificada**.

**REQ-GYCCON-02:** La consola de administración de la plataforma debe ser **accesible desde un navegador web**. Deberán soportarse sistemas operativos Windows, Linux e iOS.

**REQ-GYCCON-03:** El acceso a la consola de administración debe hacerse mediante **protocolos seguros** (por ejemplo, https) que cumplan los requisitos establecidos por la guía CCN-STIC-807 (Criptología de empleo en el ENS).

**REQ-GYCCON-04:** Debe proporcionar mecanismos que permitan el **acceso a la plataforma desde múltiples sedes** o departamentos.

**REQ-GYCCON-05** La solución propuesta debe poder ofrecer una configuración de tipo **multi-organismo** (*multi-tenant*) que permita establecer políticas diferentes en cada uno y, a su vez, permita ofrecer visibilidad completa y capacidades de actuación globales desde el tenant principal (tenant padre).

**REQ-GYCCON-06** La solución debe disponer de control de acceso con **dobles factores de autenticación**, soportar SSO (**SAML 2.0**) para su integración con los sistemas de gestión de identidades de la Junta de Andalucía.

**REQ-GYCCON-07:** La consola de administración tendrá capacidad de acceso para **múltiples usuarios y grupos de usuarios, con diferentes roles**. Dichos roles controlarán el acceso a distintos ámbitos y funcionalidades del sistema.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 16 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 16 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



**REQ-GYCCON-08:** La plataforma debe proporcionar un **registro de auditoría de la actividad en consola de administración** de los usuarios incluidas las tareas de gestión y respuesta a incidentes. Esta información de auditoría debe ser accesible desde la propia interfaz o a través de API.

**REQ-GYCCON-09:** La consola de administración permitirá la creación, generación automática y envío de **informes detallados** y personalizados sobre los activos protegidos, las actividades realizadas y otros aspectos de la operación de la plataforma.

### 5.1.4 Funcionalidades de concienciación

**REQ-FUNCON-01:** La plataforma ofrecerá contenidos en formato vídeo, infografías, boletines...

**REQ-FUNCON-02:** Los contenidos serán interactivos, cuando esto sea aplicable.

**REQ-FUNCON-03:** La plataforma debe ofrecer contenidos en castellano, sin perjuicio de que puedan ser ofrecidos en otros idiomas.

**REQ-FUNCON-04:** Se podrán realizar simulaciones de distintos tipos de amenaza para probar la respuesta de los usuarios.

**REQ-FUNCON-05:** La plataforma podrá realizar también evaluaciones de conocimiento y valoraciones de los contenidos.

**REQ-FUNCON-06:** Se dispondrá de capacidad de adaptación y personalización de los contenidos **existentes en la plataforma.**

**REQ-FUNCON-07:** Tanto los contenidos como las simulaciones estarán en continua actualización para adaptarse a las tendencias en amenazas.

**REQ-FUNCON-08:** La plataforma cumplirá criterios de accesibilidad.

**REQ-FUNCON-09:** La plataforma permitirá programar la entrega de los contenidos a los usuarios según calendarios y campañas específicas.

**REQ-FUNCON-10:** Tendrá capacidad de establecer secuenciación e itinerarios en los conjuntos de contenidos a entregar.

**REQ-FUNCON-11:** La plataforma podrá tener distintos perfiles de usuario, con diferentes itinerarios para cada uno. La asignación de los usuarios a perfiles podrá hacerse mediante API y/o integración con directorio corporativo.

**REQ-FUNCON-12:** Se dispondrá de la capacidad de lanzar campañas puntuales y adaptadas a contextos reales de la organización, sectorizadas en cuanto al público objetivo y a un período concreto.

**REQ-FUNCON-13:** La plataforma debe permitir asignar formaciones específicas a los usuarios que no superen el umbral deseado de conocimientos en cada ámbito dentro de un cuestionario.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 17 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 17 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas  
Agencia Digital de Andalucía

**REQ-FUNCON-14:** La plataforma debe de permitir activar contenidos formativos de interés, para que cualquier usuario los pueda realizar siempre que lo desee, sin ser necesaria una secuenciación o asignación previa.

**REQ-FUNCON-15:** La plataforma hará un seguimiento automático de la evolución de los usuarios y se adaptará a las necesidades detectadas para cada uno de ellos.

**REQ-FUNCON-16:** Se dispondrá de informes dinámicos en tiempo real, con seguimiento de resultados y progreso individual.

**VAL-FUNCON-01:** Se valorarán las capacidades de elaboración de contenidos nuevos, aparte de los incluidos en la plataforma.

**VAL-FUNCON-02:** Se valorará que la plataforma permita, de forma nativa, que los usuarios puedan informar sobre mensajes de correo sospechosos, y esto se comunique automáticamente a un destinatario definido (por ejemplo, el SOC de la Junta de Andalucía).

**VAL-FUNCON-03:** Se valorará que la plataforma permita la descarga de contenidos interactivos en formatos estándar para usar en plataformas LMS externas.

## 5.2 Elementos unitarios

ELEM-LIC-CONCIENCIACIÓN: licencia de la solución de concienciación y formación a usuarios finales, con las características requeridas, con una duración de 48 meses.

## 5.3 Persistencia de requisitos del suministro

El suministro de las licencias tendrá asociada una persistencia de los requisitos de **48 meses**, contada desde el hito de certificación correspondiente.

Esa certificación se considerará la fecha del acto formal y positivo de recepción o conformidad, y comienzo de la persistencia de los requisitos de **48 meses** sobre cada elemento del suministro.

La vigencia de las licencias para su uso persistirá incluso tras la finalización de los servicios asociados, a la terminación del contrato. Durante dicho plazo se dispondrá, al menos, de:

- Persistencia de las funcionalidades requeridas.
- Acceso a la consola.
- Acceso a actualizaciones correctivas del producto.
- Mantenimiento correctivo sobre las plataformas ante incidencia o mal funcionamiento de las mismas.
- Acceso a actualizaciones de indicadores y otras características actualizables del producto.
- Acceso a bases de datos de conocimiento del producto.



18

ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 18 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 18 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Atención a consultas e incidencias en la web del fabricante.

## 6 Servicios asociados a la plataforma de protección del correo

A continuación, se desglosan los servicios asociados al sistema de protección del correo corporativo de la Junta de Andalucía.

Ante necesidades puntuales o permanentes, se podrá solicitar por el responsable del servicio, previo acuerdo con el jefe de proyecto, un incremento de la dotación/dedicación de perfiles a estos servicios.

### 6.1 Despliegue inicial e integración de la plataforma de protección

#### 6.1.1 Descripción

Este servicio consistirá en la realización de los trabajos para el despliegue inicial de la solución y la integración con el servicio de correo corporativo, contemplando las fases recogidas en el plan de proyecto que se detallará en posteriores apartados.

#### 6.1.2 Condiciones de prestación

El servicio se ofrecerá de forma remota, con desplazamiento a las diferentes sedes y ubicaciones cuando sea necesario para su adecuada prestación.

#### 6.1.3 Elementos unitarios

ELEM-DESPLIEGUE: Trabajos para el despliegue inicial e integración de la solución.

### 6.2 Formación y capacitación de la plataforma de protección

#### 6.2.1 Descripción

Este servicio consistirá en la formación a personal de la Junta de Andalucía, implicados principales, según el siguiente esquema y referente a la nueva plataforma de protección de correo a suministrar:

- **Capacitación inicial:** sobre la plataforma desplegada, sus características y gestión. La acción tendrá 2 convocatorias (a ejecutar en la Fase IV del Plan de ejecución), en fechas a determinar con el responsable del contrato, para un mínimo de 20 asistentes cada una y con una duración mínima de 15 horas lectivas.
- **Capacitación adicional/de refuerzo:** a lo largo de la duración del contrato, se podrá requerir al contratista la convocatoria de capacitación adicional o refuerzo sobre aspectos relacionados con la protección del correo, ya sean propuestos por la adjudicataria o a solicitud del responsable del contrato. Cada acción tendrá una convocatoria, en fecha a determinar con el responsable del



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 19 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 19 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



contrato, para un mínimo de 25 asistentes cada una y con una duración mínima de 4 horas lectivas.

Las sesiones serán realizadas en las instalaciones de la Junta de Andalucía o bien de manera virtual. Será responsabilidad del contratista la certificación de la capacitación realizada sobre el personal que asista a las sesiones descritas.

### 6.2.2 Condiciones de prestación

El servicio se ofrecerá de forma deslocalizada, con asistencia a las diferentes sedes y ubicaciones cuando sea necesario para su adecuada prestación.

### 6.2.3 Elementos unitarios

ELEM-FORM-INICIAL: formación inicial de la plataforma (mínimo de dos convocatorias, 20 asistentes, 15 h).

ELEM-FORM-ADICIONAL: formación adicional sobre aspectos relacionados con la protección del correo (mínimo 25 asistentes, 4 h).

## 6.3 Soporte y mantenimiento de la plataforma de protección

### 6.3.1 Descripción

Este servicio permitirá ejecutar las características requeridas de soporte y mantenimiento de todos los elementos del suministro, y formarán parte de él los siguientes tipos de tareas y operaciones:

- Soporte hardware (si lo hubiera) y software, incluyendo la gestión (reposición e instalación) de piezas averiadas o sustitución de equipos.
- Monitorización y reporte de la disponibilidad y el correcto funcionamiento de la plataforma, con atención a las incidencias relacionadas con la plataforma.
- Gestión de incidencias.
  - **ANS-INCID:** Se establecerá un acuerdo de nivel de servicio sobre la atención a incidencias sobre la plataforma.
- Gestión de cambios, parches y actualizaciones requeridos.
- Apoyo en las integraciones y automatizaciones.
- Interlocución con el servicio de soporte y mantenimiento del fabricante.

**VAL-SV-SYM-TAM:** Se valorará la disponibilidad de un gestor técnico de cuentas (TAM – Technical Account Manager) que ayude con los casos en curso y la transferencia de conocimiento.

### 6.3.2 Condiciones de prestación



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 20 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 20 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



El servicio será prestado durante todo el periodo del contrato y sus posibles prórrogas de forma deslocalizada en horario 24x7, salvo necesidades que requieran la prestación localizada, según la naturaleza de los elementos implicados.

### 6.3.3 Elementos unitarios

ELEM-SYM-MENSUAL: Mensualidad de prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma.

## 6.4 Operación de la plataforma de protección del correo

### 6.4.1 Descripción

Este servicio comprende la explotación de la plataforma de protección del correo corporativo, así como labores propias de la operación de la plataforma, incluyendo:

- Atención de peticiones y consultas técnicas.
  - **ANS-CONS-PETIC:** Se establecerá un acuerdo de nivel de servicio sobre la atención a consultas y peticiones.
- Definición y documentación y procedimientos, alineados con los procedimientos de AndalucíaCERT, y transferencia de conocimiento sobre casos de uso en este área, incluyendo runbooks/playbooks para la detección y respuesta.
- Gestión y ajuste de la plataforma: configuración de tenants, roles, usuarios y permisos.
- Cambios en configuración de la plataforma y las políticas: nuevas reglas de filtrado, nuevas blacklist online, configuraciones de autenticación.
- Apoyo para la integración de nuevos dominios y sistemas de correo.
- Desarrollo e implantación de integraciones con otros sistemas de AndalucíaCERT y de Correo Corporativo.
- Gestión de las fuentes de inteligencia y los IOC/IOA del fabricante y de terceros.
- Ejecución de búsquedas activas de amenazas.
- Atención a las detecciones y monitorización de alertas de seguridad, ejecución de acciones de respuesta, identificación de posibles falsos positivos, comunicación de las alertas al servicio de respuesta a incidentes del SOC y colaboración con la gestión de los incidentes en la plataforma LUCÍA.
  - **ANS-ALERTAS:** Se establecerá un acuerdo de nivel de servicio sobre la atención y comunicación de alertas.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 21 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 21 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Seguimiento y corrección de los posibles falsos positivos que se produzcan, mediante generación de excepciones.
- Diseño de informes y cuadros de mandos y reporte periódico de situación.
- Identificación y propuesta de mejoras del servicio y de la funcionalidad de la plataforma.

**VAL-SV-OPERACION-CERTS:** Se valorará que los perfiles propuestos para desarrollar los trabajos cuenten con certificaciones en materia de ciberseguridad.

### 6.4.2 Condiciones de prestación

El servicio se ofrecerá de forma **presencial (en las oficinas de Sevilla que se determinen) o mixta, según necesidades del proyecto**, en modalidad 8x5, con el horario que se establezca.

Se prestará mediante perfiles especializados en la seguridad del correo electrónico, con formación específica en la solución propuesta, y certificados en operación de la misma (si ésta dispone de programa de certificación).

Se requieren dos perfiles:

- Técnicos de Primer Nivel (TN1), integrado por técnicos especialistas en protección de correo y gestión de la solución.
- Técnicos de Segundo Nivel (TN2), integrado por técnicos especialistas expertos en respuesta a incidentes, con especial incidencia en el correo electrónico.

### 6.4.3 Elementos unitarios

ELEM-HORA-TN1: Hora de servicio del personal localizado con perfil TN1 CORREO para el servicio de operación de la plataforma.

ELEM-HORA-TN2: Hora de servicio del personal localizado con perfil TN2 CORREO para el servicio de operación de la plataforma.

ELEM-HORA-JFPROYECTO: Hora de Jefe de proyecto, en horario 8x5 no localizado.

## 6.5 Servicio de asistencia en reputación del correo

### 6.5.1 Descripción

Este servicio ofrecerá la recepción de manera gestionada y el análisis de informes DMARC, así como la asistencia técnica al personal TIC de la Junta de Andalucía, a demanda de ésta o por iniciativa del licitador, sobre la metodología y buenas prácticas respecto al mantenimiento de una reputación del correo corporativo, cuyo alcance, al menos, estaría formado por los siguientes apartados:

- Asistencia en monitorización de informes DMARC y de la reputación del correo (SPF, DKIM...)



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 22 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 22 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Asistencia en la interpretación y resolución.
- Asistencia para el envío de correos electrónicos en frío sin dañar la reputación corporativa.
- Buenas prácticas para evitar usos del correo que puedan reducir la reputación del remitente.
- Asesoramiento sobre cómo recuperarse de una reputación de correo electrónico dañada.
- Asesoramiento sobre indicadores que pueden medir una reputación de correo sólida (% correos propios marcados como spam, aparecer en listas negras públicas, etc).
- Asesoramiento sobre herramientas para monitoreo y métricas de reputación.
- Buenas prácticas de campañas masivas.
- Buenas prácticas en la protección de datos de suscriptores a servicios.

### 6.5.2 Condiciones de prestación

El servicio se ofrecerá de forma deslocalizada, en horario 8x5.

### 6.5.3 Elementos unitarios

ELEM-REPUT-MENSUAL: Mensualidad del servicio de asistencia en reputación del correo.

## 6.6 Servicio de proyectos en seguridad ligada al correo

### 6.6.1 Descripción

Este servicio consistirá en la planificación y ejecución de proyectos relacionados con la prevención, detección y respuesta a incidentes de ciberseguridad en el ámbito del correo corporativo.

Estas propuestas podrán tomar diferentes formas:

- Auditorías de seguridad de la infraestructura y servicios de soporte y apoyo al correo corporativo.
- Estudio, diseño, definición y puesta en marcha de nuevas configuraciones y servicios para mejorar la prestación de servicio.
- Asistencia técnica para la integración de herramientas, desarrollo de interfaces y automatización de procedimientos.
- Provisión y puesta en marcha de herramientas y servicios de apoyo a la seguridad del correo.
- Asistencia técnica en el despliegue de nuevas configuraciones.
- Optimización y redefinición de políticas, procesos y procedimientos de seguridad y evolución del modelo de prestación del servicio de correo.
- Elaboración/revisión de instrucciones técnicas en el ámbito.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 23 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 23 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Revisión de documentación, protocolos y procedimientos de trabajo técnicos de departamentos de ciberseguridad de los organismos de la Junta de Andalucía o del propio AndalucíaCERT.
- Respuesta de emergencia ante incidentes graves que impliquen al correo electrónico.

### 6.6.2 Condiciones de prestación

El servicio se ofrecerá de forma deslocalizada, con asistencia a sedes y ubicaciones cuando sea necesario para su adecuada prestación.

El servicio podrá ser solicitado y deberá ser atendido en horario 8x5. La ejecución de los proyectos se realizará en horario 8x5 salvo que se acuerde otro entre la persona responsable del servicio y el adjudicatario.

Los proyectos se ejecutarán bajo demanda. A petición del responsable del servicio, el adjudicatario presentará una propuesta de plan de trabajo con estimación de tiempo de ejecución y de consumos de los elementos unitarios asociados a este servicio. Tras la aprobación del este plan se ejecutará el proyecto. Se consumirán así (total o parcialmente) los elementos unitarios (ELEM-XXX) que hayan sido presupuestados en la propuesta de plan de trabajo. Se entregará un informe final del proyecto.

**ANS-PROY:** Se establecerá un acuerdo de nivel de servicio sobre la ejecución de proyectos.

Ante incidentes graves que impliquen al correo electrónico, podrá solicitarse de emergencia, previa consulta al adjudicatario, la presencia en horario 24x7 de personal técnico con alta especialización para el apoyo al SOC de la Junta de Andalucía en la gestión del incidente.

### 6.6.3 Elementos unitarios

ELEM-JORNADA-CONS: Jornada de consultor para el servicio de proyectos en seguridad ligada al correo.

ELEM-JORNADA-CONS-SENIOR: Jornada de consultor senior para el servicio de proyectos en seguridad ligada al correo.

ELEM-JORNADA-TN3-INCIDENTES: Jornada de técnico senior en respuesta a incidentes graves para el servicio de proyectos en seguridad ligada al correo.

ELEM-UNIDAD-PRESTACIÓN-SERVICIO-PROY: Unidad de servicio de proyectos en seguridad ligada al correo. Elemento unitario de servicio (no prestado por una persona) que deberá ir acompañado en un proyecto por la prestación de servicios por personas (ELEM-JORNADA-CONS, ELEM-JORNADA-CONS-SENIOR, ELEM-JORNADA-TN3-INCIDENTES) y permite modelar elementos auxiliares como herramientas o equipamiento especializados o documentos no públicos que sean necesarios.

## 7 Servicios asociados a la plataforma de concienciación y formación sobre amenazas del correo



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 24 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 24 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1blIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



A continuación, se desglosan los servicios asociados a la plataforma de concienciación y formación en la protección del correo.

Ante necesidades puntuales o permanentes, se podrá solicitar por el responsable del servicio, previo acuerdo con el jefe de proyecto, un incremento de la dotación/dedicación de perfiles a estos servicios.

## 7.1 Soporte, mantenimiento y operación de la plataforma de concienciación sobre amenazas de correo

### 7.1.1 Descripción

Este servicio comprende la explotación de la plataforma de concienciación sobre amenazas del correo, así como labores propias de la operación de la plataforma.

El servicio se realizará en coordinación con la Oficina de Formación y Concienciación del SOC (OFyC).

Las principales tareas incluidas son:

- **Configuración inicial de la plataforma**
  - Parametrización técnica y funcional según las necesidades de la organización.
  - Integración con sistemas existentes (protección del correo electrónico, directorio, etc.).
  - Formación inicial del personal del SOC sobre la plataforma y sus características.
- **Mantenimiento del listado de usuarios**
  - Gestión de grupos, perfiles y segmentación para campañas específicas.
- **Preparación y ejecución de planes y campañas de concienciación**
  - Diseño de contenidos y simulaciones (phishing, spear phishing, etc.).
  - Programación y lanzamiento de campañas periódicas.
- **Seguimiento de los progresos**
  - Monitorización de la participación y evolución de los usuarios.
  - Identificación de usuarios vulnerables o con baja puntuación.
- **Identificación de necesidades y propuesta de abordaje**
  - Análisis de resultados y detección de carencias formativas.
  - Propuesta de acciones correctivas o refuerzo formativo.
- **Diseño de informes y cuadros de mando**
  - Elaboración de informes periódicos con métricas clave.
  - Presentación de resultados a responsables técnicos y de gestión.
- **Atención a consultas y peticiones**
  - Soporte funcional a usuarios y administradores.
  - Resolución de incidencias relacionadas con el uso de la plataforma.

### 7.1.2 Condiciones de prestación

El servicio se ofrecerá de forma deslocalizada, en modalidad 8x5, con el horario que se establezca.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 25 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 25 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biIW3XVGNgZxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas  
Agencia Digital de Andalucía

Se prestará mediante perfiles especializados en la seguridad del correo electrónico, con formación específica en la solución propuesta, y certificados en operación de la misma (si ésta dispone de programa de certificación).

Se requiere un único perfil: un Técnico de Concienciación de Ciberseguridad (TCONC), especialista en formación y concienciación y en la operación de la plataforma.

### 7.1.3 Elementos unitarios

ELEM-SYM-CONC-MENSUAL: Mensualidad de prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma de concienciación.

ELEM-HORA-TCONC: Hora de servicio del personal deslocalizado con perfil Técnico de Concienciación para el servicio de operación de la plataforma de concienciación.

## 8 Catálogo de elementos unitarios y consumo estimado

El Catálogo de elementos unitarios (en adelante, “catálogo”) es un documento que recoge todos los elementos unitarios que pueden ser solicitados por la Agencia Digital de Andalucía en la ejecución del contrato. Tendrán asignados precios unitarios y serán los únicos conceptos que puedan figurar en las facturas que emita el adjudicatario.

Tipo	Identificador	Componente	Escala de medida	Elementos comprometidos	Estimación (no comprometida) de elementos bajo demanda
Suministro	ELEM-LICENCIA-PROT-CORREO	Licencia de la solución de protección, con las características requeridas, para una cuenta de correo activa (según la definición de “cuenta activa”) con una duración de 48 meses	Unidad	160.000	0
Suministro	ELEM-LICENCIA-CONC-CORREO	Licencia de la solución de concienciación, con las características requeridas, para una cuenta de correo activa (según la definición de “cuenta activa”) con una duración de 48 meses	Unidad	80.000	0
Servicio	ELEM-DESPLIEGUE	Trabajos para el despliegue inicial e integración de la solución	Unidad	1	0
Servicio	ELEM-FORM-INICIAL	Formación inicial de la plataforma (mínimo de dos convocatorias, 20 asistentes, 15 h)	Unidad	1	1
Servicio	ELEM-FORM-ADICIONAL	Formación adicional sobre aspectos relacionados con la protección del correo	Unidad	4 (anual)	4



26

ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 26 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 26 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



		(mínimo 25 asistentes, 4 h).			
Servicio	ELEM-SYM-MENSUAL	Mensualidad de prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma de protección	Mes	48 - 2 = <b>46 meses</b> (estimación de 8 semanas de implantación hasta inicio fase V)	0
Servicio	ELEM-HORA-TN1	Hora de servicio del personal localizado con perfil TN1 CORREO para el servicio de operación de la plataforma de protección	Hora (horario 8x5)	6.900 (1 perfil, 46 meses, 100% dedicación)	0
Servicio	ELEM-HORA-TN2	Hora de servicio del personal localizado con perfil TN2 CORREO para el servicio de operación de la plataforma de protección	Hora (horario 8x5)	6.900 (1 perfil, 46 meses, 100% dedicación)	0
Servicio	ELEM-HORA-JFPROYECTO	Hora de Jefe de proyecto, en horario 8x5	Hora (horario 8x5)	1.725 (1 perfil, 46 meses, 25% dedicación)	0
Servicio	ELEM-REPUT-MENSUAL	Mensualidad del servicio de asistencia en reputación del correo	Mes	48 - 2 = <b>46 meses</b> (estimación de 8 semanas de implantación hasta inicio fase V)	0
Servicio	ELEM-JORNADA-CONS	Jornada de consultor para el servicio de proyectos en seguridad ligada al correo	Jornada (horario 8x5)	0	20
Servicio	ELEM-JORNADA-CONS-SENIOR	Jornada de consultor senior servicio de proyectos en seguridad ligada al correo	Jornada (horario 8x5)	0	20
Servicio	ELEM-JORNADA-TN3-INCIDENTES	Jornada de técnico senior respuesta a incidentes graves servicio de proyectos en seguridad ligada al correo	Jornada de 8 horas (horario 24x7)	0	24
Servicio	ELEM-UNIDAD-PRESTACIÓN-SERVICIO-PROY	Unidad de servicio de proyectos en seguridad ligada al correo	Unidad	0	80
Servicio	ELEM-SYM-CONC-MENSUAL	Mensualidad de prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma	Mes	48 - 2 = <b>46 meses</b> (estimación de 8 semanas de implantación hasta inicio fase V)	0
Servicio	ELEM-HORA-TCONC	Hora de servicio del personal deslocalizado con perfil Técnico concienciación para el servicio de operación de la plataforma de concienciación	Hora (horario 8x5)	1.725 (1 perfil, 46 meses, 25% dedicación)	0

## 9 Ejecución del proyecto

La ejecución del proyecto, incluyendo la implantación de la solución y la ejecución de los servicios asociados, se realizará conforme al siguiente esquema:



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 27 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 27 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

FASE	DURACIÓN MÁXIMA ASIGNADA
Fase I. Planificación	10 días hábiles
<b>Fase II. Suministro de licencias</b>	<b>15 días hábiles</b>
Fase III. Integración	15 días hábiles
Fase IV. Formación	2 jornadas en paralelo al resto de las fases
Fase V. Operación	Duración del contrato
Fase VI. Transición del servicio	Tres meses (antes de la finalización del contrato)

Las tareas de configuración podrán realizarse de forma remota, previa aprobación de la persona responsable del servicio, siempre que sea posible hacerlo sin comprometer la seguridad del proceso ni de los sistemas.

## 9.1 Fase I: Planificación

Con carácter previo, la empresa comunicará al responsable del contrato los datos de contacto señalados en el apartado “Organización del trabajo”.

En esta fase se mantendrán reuniones donde el adjudicatario deberá proporcionar todos los detalles de la instalación y puesta en marcha, incluyendo su configuración y arquitectura. En las reuniones se abordarán todos aquellos aspectos que la Junta de Andalucía considere oportunos y que afecten a la instalación, configuración y puesta en marcha del equipamiento y la puesta en marcha y funcionamiento de los servicios.

La empresa realizará un análisis y un diseño detallado en un Plan Técnico de Despliegue que deberá incluir como mínimo, y a modo de referencia:

1. Arquitectura del sistema. Diagramas físicos y lógicos. Identificación de proveedores involucrados y certificaciones de seguridad
  - a. Proveedores de la nube involucrados, incluyendo dependencias de proveedores terceros (IaaS/PaaS/SaaS).
  - b. Certificaciones y evaluaciones de seguridad de la solución, incluyendo dependencias de proveedores terceros.
2. Plan detallado de puesta en marcha y configuración inicial, incluyendo estimación de tiempos para cada una de las tareas. Procedimientos de aprovisionamiento e instalación, que incluya



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 28 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 28 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



detalle de los elementos que son necesarios para disponer del sistema totalmente operativo.  
Identificación de los interlocutores involucrados.

3. Planificación inicial de roles, perfiles y divisiones necesarias en la plataforma para la gestión de la misma en una estructura multiorganismo.
4. Plan de pruebas de aceptación. Deberá cubrir al menos el cumplimiento de los requisitos técnicos y funcionales del apartado 4.1 (Características), otras características ofertadas por el licitante, así como un informe de seguridad de la plataforma. El informe de seguridad de la plataforma se basará en el Procedimiento de empleo seguro del producto según la respectiva guía CCN-STIC del CCN o en las buenas prácticas de seguridad del propio fabricante.
5. Procedimientos de detección y respuesta (manual/automática, reactiva/proactiva).
6. Procedimientos de gestión de incidencias, consultas y peticiones (identificación de herramientas empleadas).
7. Planificación de necesidades para la integración con sistemas externos.
8. Documentación técnica. Manuales de usuario y administración.
9. Plan de explotación y mantenimiento de la plataforma.
10. Plan inicial de reversión del despliegue en nube, para aplicar en casos de urgencia que requieran una “bajada de urgencia de la nube” y prestación de frontal del servicio de correo desde la infraestructura en sede (*on-premises*).
11. Acreditaciones de seguridad de los ordenadores del equipo de trabajo, para el personal localizado y deslocalizado, acorde a los controles de seguridad del ENS categoría Media.
12. Identificación del responsable de seguridad y delegado de protección de datos del proveedor.
13. Procedimiento de gestión de incidentes de seguridad en el proveedor.

El plazo máximo estimado para la entrega del Plan Técnico de Despliegue será de **diez (10) días hábiles**, a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato. El Plan deberá ser aprobado por la persona responsable del contrato. Con dicha aprobación se autorizará el comienzo de la Fase III, pudiéndose realizar la fase II en paralelo a esta fase I.

**VAL-PLAN-REDUC-FASE-I:** Se valorará la reducción del plazo para la entrega del Plan Técnico de Despliegue por debajo del valor establecido.

Toda modificación del Plan Técnico de Despliegue que sea necesario introducir con posterioridad a su aprobación deberá ser sometida nuevamente a la aprobación de la persona responsable del contrato.

## 9.2 Fase II: Suministro de licencias



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 29 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 29 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas  
Agencia Digital de Andalucía

En esta fase, **que podrá realizarse en paralelo a la fase I**, se llevará a cabo la entrega de las licencias de la solución inicialmente previstas, tanto de la plataforma de protección como de la plataforma de concienciación. Podrán solicitarse posteriormente y a lo largo del contrato licencias adicionales de una u otra solución, o de ambas, en base a la evolución de las necesidades.

El plazo máximo estimado para el suministro será de **quince (15) días hábiles**, a contar desde **el día siguiente a la formalización del contrato. En todo caso, la entrega de este suministro inicial y su facturación deberán realizarse antes del día 31 de mayo de 2026.**

Se proporcionará la documentación de entrega de licencias iniciales, a nombre de la Junta de Andalucía, emitida por el fabricante, indicando la duración y características, acordes con los requisitos del suministro.

Con esta entrega se cumplirá el primer hito de facturación, que corresponde a la financiación RETECH del contrato.

La persona responsable del contrato, tras validar los puntos anteriores, autorizará el inicio de la siguiente fase.

### 9.3 Fase III: Integración

En esta fase se realizará la instalación del equipamiento y la configuración inicial de la plataforma, de modo que ésta quede preparada para su operación.

Se incluirá en esta fase el suministro del equipamiento físico en sede (*on-premises*) que forme parte de la arquitectura. Si lo hay, el adjudicatario deberá realizar los procesos de identificación, etiquetado, grabado e inventariado del material conforme a lo establecido en el apartado “Etiquetado e inventariado de los bienes suministrados” del apartado “Condiciones generales”.

El plazo máximo estimado para la finalización de esta fase será de **veinte (20) días hábiles** a contar desde la finalización de la fase I, **pero considerando la necesidad de las licencias, obtenidas en la fase II.**

Se entenderá que se han completado estas tareas cuando todos los sistemas suministrados estén plenamente funcionales de forma independiente de los sistemas preexistentes y pueda comenzar su operación. Se entregará, por último, un Informe Final de Despliegue que reflejará las actuaciones realizadas, siguiendo lo indicado por el Plan Técnico de Despliegue. Se incluirán los resultados de las pruebas y de los análisis sobre la seguridad del sistema.

Tras la verificación de los requisitos anteriores se confirmará por parte del responsable del contrato la finalización del proyecto de implantación y comenzará la operación del sistema.

### 9.4 Fase IV: Formación

En paralelo, a lo largo de las fases I, II, III y V, se realizará la formación inicial.

Tanto para la capacitación inicial como la adicional / refuerzo se elaborará una descripción de:



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 30 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 30 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Los medios técnicos y materiales propuestos, como plataformas de formación, plataforma de entrenamiento, documentación y manuales, salas de capacitación.
- El personal propuesto por licitador para impartir la capacitación.
- El número de sesiones, modalidad virtual o presencial, nº recomendado de asistentes, contenido, horas y certificaciones.

Se generará un entregable para cada acción formativa incluyendo la información pertinente sobre la misma, que incluirá al menos:

- Documentación descriptiva de la sesión o actividad (Nombre, Índice de contenidos, Número de horas de duración, Medios técnicos y audiovisuales utilizados, Número de sesiones, Número de personas asistentes a cada sesión, Número de diplomas/certificados de aprovechamiento emitidos.
- Copias de los materiales entregados o puestos a disposición de las personas asistentes.
- Copia del material utilizado por el personal docente para la impartición de la actividad.

### 9.5 Fase V. Operación

Durante esta fase se realizará la gestión de la plataforma de monitorización y de los incidentes de seguridad conforme a lo establecido para los distintos servicios aplicables.

También se realizarán en esta fase los trabajos relativos a la plataforma de concienciación.

Durante esta fase se elaborarán y entregarán informes mensuales sobre la prestación de los servicios, con el contenido mínimo siguiente:

- Descripción general de los trabajos realizados en los servicios y de los resultados obtenidos, justificando (donde proceda) los tiempos consumidos en cada una de las actividades y detallando los elementos unitarios facturables en el periodo.
- Listado de los elementos unitarios consumidos a lo largo del mes.
- Incidencias tanto técnicas como del equipo de trabajo.
- Riesgos detectados y propuestas de mitigación.
- Propuestas de mejora que se puedan aplicar para el cumplimiento de los objetivos de los servicios del lote.
- Informe sobre el cumplimiento de ANS, según el formato que se establezca.
- Actas de las reuniones que hayan tenido lugar en ese periodo. Compete al licitador tomar notas y elaborar y difundir la correspondiente acta por cada reunión mantenida.

### 9.6 Fase VI. Transición del servicio



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 31 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 31 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



El personal asignado por el adjudicatario al proyecto participará si es preciso en la transición del servicio, dentro de los tres meses previos al vencimiento del contrato y sus posibles prórrogas, y habiendo sido adjudicada una o varias nuevas licitaciones que den respuesta a las necesidades presentadas en este documento.

Tres meses antes de la finalización del contrato y sus eventuales prórrogas se comenzará la elaboración del Plan de Transferencia y Cierre, que deberá ser aprobado por el responsable del contrato. Este plan se ejecutará en las últimas ocho semanas, mientras se mantiene la ejecución de la fase V, y contemplará al menos las siguientes tareas:

- Volcado final y entrega al Responsable del Contrato de todos los datos contenidos en el sistema, incluyendo información de usuarios, registros de actividad...
- Preparación de los procedimientos de eliminación de la información almacenada en el sistema, que serán ejecutados al finalizar el contrato. El borrado se certificará mediante declaración firmada por la empresa.
- Preparación y coordinación de actuaciones de comunicación del apagado y posible migración de la aplicación.

Al finalizar la ejecución del Plan de Transferencia y Cierre se entregará, junto con el volcado final de los datos del sistema, un Informe de Transferencia y Cierre que contenga la evidencia de ejecución de las tareas, así como la declaración de borrado de los datos.

Igualmente, al finalizar el contrato se entregará Memoria Final, como informe justificativo del alcance efectivo de los trabajos realizados.

## 10 Entregables

La persona responsable del servicio establecerá los canales, los medios y el procedimiento que deberá utilizar el adjudicatario para realizar la entrega de cada uno de los elementos entregables.

El procedimiento establecido podrá incluir, además de la propia entrega, actividades adicionales como la emisión de notificaciones o el registro de la información en otros sistemas.

El responsable del servicio podrá establecer modelos y criterios para los entregables o requisitos en lo referente a su apariencia, disposición, índice de contenidos, marcado TLP, limpieza de metadatos, uso de logos y otros elementos de la imagen corporativa, etc.

Los documentos serán entregados en soporte informático conforme a las directrices que en su momento determine el responsable del servicio. De manera general, toda la documentación del proyecto tendrá que ser entregada en castellano, en los siguientes formatos electrónicos:

- Formato editable ISO/IEC 26300 (formato OpenDocument de OASIS).
- Formato no editable para su preservación a largo plazo ISO 19005-1:2005 (PDF/A-1).



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 32 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 32 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



También podrá requerirse, exclusivamente en los casos en que se considere conveniente, su entrega en papel (en carpeta o encuadernada).

Los entregables podrán ser revisados por el responsable del servicio/contrato y podrán ser rechazados parcial o totalmente si, a su juicio, no reúnen la calidad mínima exigible.

En base a lo descrito en los apartados anteriores, durante la vida del contrato se entregarán, como mínimo, los siguientes documentos:

- Plan Técnico de Despliegue (fase I).
- Documentación de Entrega de Licencias Iniciales (fase II).
- Informe Final de Despliegue (fase III).
- Informes mensuales sobre la prestación de los servicios (fase V).
- Entregables de actuaciones de formación (fase IV):
- Planes de trabajo e informes finales de los proyectos (Servicio de proyectos en seguridad ligada al correo).
- Plan de Transferencia y Cierre (fase VI).
- Volcado final de los datos del sistema (fase VI).
- Informe de Transferencia y Cierre (fase VI).
- Declaración de borrado de los datos (fase VI).
- Memoria final (fase VI).

## 11 Acuerdos de nivel de servicio

El adjudicatario se compromete a cumplir con unos niveles de calidad en la plataforma gestionada y en los servicios técnicos de asistencia atendiendo a los conceptos descritos en el presente pliego y en las condiciones mínimas que se detallan a continuación:

- ANS-DISP: Disponibilidad de la plataforma.
- ANS-INCID: Atención y resolución de incidencias asociadas al suministro.
- ANS-CONS-PETIC: Atención y resolución de consultas y peticiones.
- ANS-ALERTAS: atención y comunicación de alertas.
- ANS-PROY: Ejecución de proyectos.

Se analizarán los ANS con la periodicidad que se acuerde, y se elaborarán informes de cumplimiento de éstos.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 33 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 33 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDRy53BSu1bIW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 11.1 ANS-DISP: Disponibilidad de la plataforma de protección

La disponibilidad del servicio será entendida como el porcentaje de tiempo en el periodo de medida en que se encuentra operativa la plataforma una vez se encuentre ésta en explotación.

Se establecerán los procedimientos de comprobación del estado de la plataforma, y la periodicidad de su ejecución. La disponibilidad se calculará de acuerdo con la siguiente expresión:

$$PorcentajeDisponibilidad = \frac{T_{tot} - T_{noDisp}}{T_{tot}} \times 100$$

Donde:

- T<sub>tot</sub>: Tiempo total del periodo considerado
- T<sub>noDisp</sub>: Tiempo de no disponibilidad de la plataforma

Al tratarse de una solución en nube no se consideran excluidas del cómputo las paradas programadas, es decir, las labores de mantenimiento que apliquen sobre la solución en nube no pueden traducirse en una indisponibilidad del servicio.

Se considerará que existe incumplimiento cuando la disponibilidad sea inferior al 99,00%, considerando un horario de servicio 24x7.

### 11.2 ANS-INCID: Atención y resolución de incidencias asociadas al suministro

En todos los casos, se medirá la atención con el tiempo de respuesta, y la resolución con el tiempo de resolución. Estos parámetros quedan definidos como sigue:

- **Tiempo de Respuesta:** Tiempo transcurrido desde la notificación realizada en sistemas (ya sea de manera reactiva por el Responsable de Servicio, o de forma proactiva por el adjudicatario) hasta el envío por parte del adjudicatario de la aceptación de la incidencia indicando el primer diagnóstico en el sistema de tickets en vigor.

$$Tiempoderespuesta = Horadeaceptación - Horadenotificacióndelaincidencia - ParadasdeReloj$$

- **Tiempo de Resolución:** Tiempo transcurrido desde que se acepta la incidencia hasta que la incidencia queda resuelta por parte del adjudicatario. Se calcula de la siguiente forma:

$$Tiempoderesolución = Horaderesolución - Horadeaceptación - ParadasdeReloj$$

- **Tiempo de Reparación:** es el tiempo suma del tiempo de respuesta y del tiempo de resolución:

$$TiempodeReparación = TiempodeRespuesta + TiempodeResolución$$



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 34 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 34 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas

Agencia Digital de Andalucía

El horario que aplica al cálculo de los tiempos de respuesta, resolución de incidencias, reparación y entrega de informes será de **24x7**, alineado con el horario de prestación del servicio. Se considerarán, justificadamente, paradas de reloj por causas de fuerza mayor ajenas a la responsabilidad del adjudicatario, y por los tiempos de espera a aclaraciones o decisiones por parte de la Agencia Digital de Andalucía.

Las incidencias se priorizarán de acuerdo a su criticidad, y se podrán recategorizar por el Responsable de Servicio. La criticidad de una incidencia será:

- **ALTA:** si se produce pérdida total del servicio.
- **MEDIA:** degradación acusada del servicio prestado por la plataforma o afectación a la disponibilidad de un sistema singular de la Junta de Andalucía.
- **BAJA:** si se produce degradación leve permanente o degradación acusada esporádica del servicio prestado por la plataforma.

Se considerará que existe incumplimiento cuando se superen para el tiempo de reparación los valores de compromiso siguientes:

ANS	Criticidad	Indicador		
		Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	Tiempo de Reparación
Incidencias	Alta	30 min	240 min	<b>270 min</b>
	Media	45 min	480 min	<b>525 min</b>
	Baja	60 min	600 min	<b>660 min</b>

Compromisos Incidencias

### 11.3 ANS-CONS-PETIC: Atención y resolución de consultas y peticiones.

Este apartado trata de:

**Consultas:** Cualquier tipo de solicitud de información. El Responsable de Servicio, a lo largo del contrato, establecerá los tipos de consultas que estimen convenientes para la ejecución o seguimiento del proyecto. Entre otras, se encuentran las siguientes, que por norma general tendrán asignadas las prioridades indicadas. El Responsable de Servicio deberá categorizar (y podrá recategorizar posteriormente) cada petición en el momento inicial de la solicitud en función de su naturaleza y complejidad.

- Servicios: sobre funcionalidades del servicio, compatibilidad con otros servicios, recomendaciones de uso y/o instalación y otros. PRIORIDAD=1.



35

ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 35 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 35 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Facturación: detalles de los servicios a facturar, actualización de importes y otros. PRIORIDAD=1. Aplicará PRIORIDAD=0 cuando la información demandada impida cerrar en tiempo un ciclo de facturación o la información sea requerida por razones legales.
- Otras. PRIORIDAD=1.
- **Peticiones:** se trata de solicitudes de nuevos despliegues o trabajos, cambios/aplicaciones de configuración sobre la plataforma (ej. altas/bajas de usuarios/grupos, solicitudes expresas de actualización software...).

El Responsable de Servicio deberá categorizar (y podrá recategorizar posteriormente) cada petición en el momento inicial de la solicitud en función de su naturaleza y complejidad.

PRIORIDAD=0 para solicitudes urgentes que sean necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma y/o cambios urgentes necesarios para no comprometer la seguridad de los organismos del alcance del contrato. Aplicará PRIORIDAD=1 para resto de peticiones.

Como parámetros de medida de la calidad de servicio se tomarán los siguientes:

- **Tiempo de Respuesta a Consultas:** Se define como el tiempo transcurrido entre la notificación de la consulta por parte del Responsable de Servicio hasta el envío por parte del adjudicatario de la aceptación de la consulta del servicio correspondiente.

*Tiempo de respuesta = Hora de aceptación - Hora de notificación de la consulta - Paradas de Reloj*

- **Tiempo de Resolución a Consultas:** Se define como el tiempo transcurrido entre la aceptación de la consulta por parte del adjudicatario del servicio y el envío al Responsable de Servicio de la consiguiente respuesta.

*Tiempo de resolución = Hora de resolución - Hora de aceptación - Paradas de Reloj*

- **Tiempo de Consultas:** Se define el tiempo de consultas como la suma del tiempo de respuesta y el tiempo de resolución a consultas

*T. Consulta = T. Respuesta + T. Resolución*

- **Tiempo de Respuesta a Peticiones:** Se define como el tiempo transcurrido entre la notificación de la petición por parte del Responsable de Servicio hasta el envío por parte del adjudicatario de la aceptación de la petición del servicio correspondiente.

*Tiempo de respuesta = Hora de aceptación - Hora de notificación de la petición - Paradas de Reloj*

- **Tiempo de Resolución a Peticiones:** Se define como el tiempo transcurrido entre la aceptación de la petición por parte del adjudicatario del servicio y el envío al Responsable de Servicio de la consiguiente respuesta.

*Tiempo de resolución = Hora de resolución - Hora de aceptación - Paradas de Reloj*



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 36 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 36 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- **Tiempo de Provisión a Peticiones:** Se define el tiempo de provisión de peticiones como la suma del tiempo de respuesta y el tiempo de resolución a peticiones; se utiliza para un compromiso de nivel de servicio directo.

$$T. Provisión = T. Respuesta + T. Resolución$$

El horario que aplica al cálculo de los tiempos de respuesta, resolución de incidencias, reparación y entrega de informes será de **8x5**, alineado con el horario de prestación del servicio. Se considerarán, justificadamente, paradas de reloj por causas de fuerza mayor ajenas a la responsabilidad del adjudicatario, y por los tiempos de espera a aclaraciones o decisiones por parte de la Agencia Digital de Andalucía.

Se considerará que existe incumplimiento cuando se superen para el Tiempo de Consulta/Provisión los valores de compromiso siguientes:

ANS	Prioridad	Indicador		
		Tiempo de Respuesta de Consultas /Peticiones (horas)	Tiempo de Resolución de Consultas /Peticiones (horas)	Tiempo de Consulta / Provisión (horas)
Peticiones	0	0,5	3,5	<b>4</b>
	1	1	7	<b>8</b>
Consultas	0	1	7	<b>8</b>
	1	1	11	<b>12</b>

### 11.4 ANS-ALERTAS: Atención y comunicación de alertas.

En este apartado se definen los parámetros de nivel de servicio relativos a la atención y comunicación de alertas de seguridad generadas por la plataforma.

Se medirá la atención con el tiempo de notificación:

- **Tiempo de notificación:** Tiempo transcurrido desde la activación de la alerta en la plataforma hasta el envío por parte del adjudicatario de ésta al servicio de respuesta a incidentes del SOC, indicando el primer diagnóstico.

$$Tiempodenotificacion = Horadeactivación - Horadenotificacióndelaalerta - ParadasdeReloj$$



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 37 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 37 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



El horario que aplica al cálculo será de **8x5**, alineado con el horario de prestación del servicio. Se considerarán, justificadamente, paradas de reloj por causas de fuerza mayor ajenas a la responsabilidad del adjudicatario, y por los tiempos de espera a aclaraciones o decisiones por parte de la Agencia Digital de Andalucía.

Las alertas se priorizarán de acuerdo a su peligrosidad, y se podrán recategorizar por el Responsable de Servicio. Se establecerán niveles de peligrosidad según el tipo de alerta, según la clasificación de la guía CCN-STIC 817 (Gestión de Ciberincidentes) del CCN-CERT.

A efectos de seguimiento de ANS, se establecen tres niveles de peligrosidad, de 0 a 2, siendo 0 el más exigente en cuanto a notificación, y el 2 el menos exigente. Estos niveles se corresponden con los descritos en la guía CCN-STIC 817 de la siguiente forma:

- Peligrosidad “0”: niveles de peligrosidad 5 (CRÍTICO) o 4 (MUY ALTO) de CCN-STIC 817
- Peligrosidad “1”: nivel de peligrosidad 3 (ALTO) o 2 (MEDIO) de CCN-STIC 817
- Peligrosidad “2”: nivel de peligrosidad 1 (BAJO) de CCN-STIC 817

Se considerará que existe incumplimiento cuando se superen los valores de compromiso de Tiempo de Notificación:

ANS	Peligrosidad	Indicador
		Tiempo de Notificación
Alertas	0	30 min
	1	45 min
	2	60 min

Compromisos alertas

### 11.5 ANS-PROY: Ejecución de proyectos.

Para el servicio de proyectos en seguridad ligada al correo, se tendrán en cuenta los plazos de ejecución de cada proyecto demandado, según estén establecidos por el plan de trabajo entregado.

Se considerará que existe incumplimiento cuando se supere en un 15% el plazo estimado por el plan del proyecto.

## 12 Organización del trabajo

### 12.1 Dirección y seguimiento de los trabajos



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 38 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 38 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas  
Agencia Digital de Andalucía

El adjudicatario aportará su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, en los términos del artículo 311 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.

La empresa contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada, que se hará responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo.

Será responsabilidad del adjudicatario impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores/as, siendo la Agencia Digital de Andalucía del todo ajena a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas.

Corresponderá, asimismo, de forma exclusiva al adjudicatario la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador.

También será responsabilidad exclusiva del adjudicatario, en la forma establecida en este documento y el resto de documentación de la actual licitación, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.

Independientemente de la naturaleza de la causa (períodos vacacionales, enfermedad, baja laboral, etc.), en caso de que alguna persona del equipo de trabajo propuesto no pueda desempeñar el servicio objeto de este pliego, el adjudicatario está obligado a sustituir a dicha persona por otra de idéntica preparación, así como, salvo en los casos de sustituciones no programadas cuyas circunstancias lo hagan imposible, a comunicar dicha sustitución con al menos 15 días de antelación.

Corresponderán a la Agencia Digital de Andalucía los poderes de verificación y control de la contrata establecidos en el Ley 9/2017, de 8 de noviembre, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

El adjudicatario deberá especificar un interlocutor único que organizará la ejecución de los servicios profesionales objeto del contrato de acuerdo con este pliego de condiciones técnicas, pondrá en práctica las instrucciones de la persona responsable del contrato e impartirá las pertinentes instrucciones al personal del adjudicatario.

Este interlocutor y los diferentes miembros del equipo deberán asistir a las reuniones que se convoquen relacionadas con las actividades desarrolladas por el presente contrato.

## 12.2 Funciones y responsabilidades

Existirá una organización específica prevista para el desarrollo de los trabajos en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento. Se establecen las siguientes figuras:



39

ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 39 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 39 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1blIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas  
Agencia Digital de Andalucía

- Responsable del contrato
- Responsable del servicio
- Jefatura del proyecto
- Equipo del proyecto
- Responsable del contrato

Se designará una persona responsable del contrato, entre cuyas actividades se encuentran:

- Coordinación y dirección del proyecto.
- Interlocución con el adjudicatario para impartir cuantas instrucciones y requerimientos sean convenientes o necesarios para la mejor prestación de los servicios.
- Comprobación y seguimiento del correcto cumplimiento y ejecución del contrato.
- Gestión de la demanda de recursos.
- Seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), cálculo y propuesta de penalizaciones en su caso.
- Propuesta de cambios en el equipo de trabajo del adjudicatario durante la duración del contrato y sus posibles prórrogas en caso ser necesario para adecuarlo a las necesidades del servicio prestado definido en el pliego de prescripciones técnicas o la oferta presentada.

La persona responsable del contrato podrá delegar funciones de operación, gestión y seguimiento en la persona que, en su caso, se designe como responsable del servicio.

### 12.3 Responsable del servicio

La persona responsable del servicio realizará, por sí misma o a través del personal a su cargo, el seguimiento de las actividades propias de la gestión del contrato y de los acuerdos de nivel de servicio establecidos, así como aquellas que le sean delegadas por la persona responsable del contrato.

Asimismo, estudiará las solicitudes de autorización remitidas por el adjudicatario en relación con los tratamientos de datos personales y de la información utilizada.

La persona responsable del contrato podrá asumir, con carácter puntual o general, todas o parte de las funciones de la persona responsable del servicio.

La persona responsable del servicio podrá delegar en otras, con carácter puntual o general, todas o parte de sus funciones.

### 12.4 Jefatura del proyecto

El adjudicatario designará la persona que ejercerá la jefatura del proyecto, cuyas funciones incluirán:



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 40 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 40 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas  
Agencia Digital de Andalucía

- Interlocución con las personas responsables del contrato y del servicio, así como con cualquier otro punto de contacto que establezca la Agencia Digital de Andalucía.
- Organización, coordinación y control de la prestación de los servicios y la entrega de los suministros.
- Seguimiento, control, gestión y garantía del cumplimiento de las planificaciones de trabajos.
- Dirección y gestión del equipo de proyecto.
- Seguimiento, control y gestión de los trabajos y del cumplimiento del contrato para una ejecución eficaz y eficiente de este.
- Supervisión del grado de cumplimiento de los objetivos y criterios establecidos.
- Control de calidad y auditoría interna.
- Propuesta de las modificaciones que considere necesarias para la correcta ejecución de los servicios.
- Entrega de la información requerida para el control del contrato y la prestación de los servicios.

Esta persona se encontrará asignada al proyecto de forma permanente con una modalidad de prestación 8x5 y dedicación mínima del 25% a las funciones propias de la jefatura del proyecto.

Para reflejar los trabajos de este perfil (horas) se considerará el elemento unitario ELEM-JF-PROYECTO.

El puesto debe contar en todo momento con una persona suplente que permita cubrir indisponibilidades temporales, vacaciones y cualquier otra circunstancia que impida su adecuado desempeño por parte de la persona que lo esté ejerciendo, ya sea como titular o en virtud de una suplencia.

Cuando se produzca una suplencia en la jefatura del proyecto, el adjudicatario deberá comunicarlo a las personas responsables del contrato y del servicio a la mayor brevedad posible y sin dilación indebida. En dicha comunicación se indicará también el nombre, los datos de contacto y la cualificación profesional de la persona que propone para asumir la nueva suplencia, que en todo caso deberá cumplir con los requisitos establecidos para ejercer la jefatura del proyecto. Esta propuesta deberá ser aprobada por la persona responsable del servicio. Si no la rechazara de forma expresa en el plazo de cinco (5) días hábiles, se entenderá que se otorga la aprobación. En otro caso, el adjudicatario deberá realizar una nueva propuesta.

La persona que ejerza la jefatura del proyecto podrá formar parte del equipo del proyecto, en cuyo caso deberá poseer la cualificación y experiencia necesarias para realizar las tareas en las que participe.

## 12.5 Equipo del proyecto

El equipo de proyecto será el responsable de la realización de todos los trabajos descritos en el presente pliego, ya sea presencialmente desde las instalaciones de la Junta de Andalucía o bien de manera deslocalizada. El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por cuantos técnicos de adecuada



41

ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 41 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 41 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



cualificación y nivel de dedicación sean necesarios en cada momento para la adecuada prestación de los servicios.

### 12.6 Datos de contacto

Durante la fase I de la ejecución del proyecto el adjudicatario comunicará al responsable del contrato los siguientes datos de contacto:

- Persona responsable de la jefatura del proyecto.
- Atención de solicitudes, consultas, incidencias y reclamaciones relacionadas con los servicios y su estado.
- Atención durante las guardias previstas.

Para la atención de solicitudes e incidencias de los servicios se acordará con el responsable del servicio el uso una herramienta de seguimiento con capacidades de seguimiento de las métricas necesarias para el cálculo de ANS.

Como norma general, el adjudicatario garantizará la atención en los contactos ofrecidos en modalidad de horario 8x5. Esta garantía deberá extenderse a la modalidad de horario 24x7 cuando estos datos estén vinculados a servicios prestados en dicha modalidad.

Sin perjuicio de que el adjudicatario pueda ofrecer un teléfono de contacto para cada servicio o para cada conjunto de servicios, deberá en todo caso proporcionar uno mediante el que sea posible comunicar las solicitudes e incidencias correspondientes a todos los servicios contratados, correspondiendo al adjudicatario cualquier posible gestión posterior de las comunicaciones recibidas.

Los datos de contacto proporcionados deberán mantenerse continuamente actualizados. Para ello, el adjudicatario comunicará a la persona responsable del contrato cualquier cambio con una antelación mínima de 7 días naturales o, si esto no fuera posible, sin dilación indebida.

### 12.7 Condiciones específicas aplicables al personal asignado al proyecto por el adjudicatario

Todo el personal asignado al proyecto por el adjudicatario deberá firmar un acuerdo de confidencialidad, disponer de las acreditaciones y certificaciones necesarias para garantizar su adecuado desempeño y mantenerlas a lo largo de la vigencia del contrato, así como sus posibles prórrogas.

### 12.8 Modificaciones del equipo de trabajo

Lo indicado en este apartado será aplicable a aquellos servicios que cuenten con un equipo estable durante el periodo de vigencia del contrato y sus posibles prórrogas. Por consiguiente, no es de aplicación para el caso de los servicios clasificados como bajo demanda.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 42 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 42 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Salvo cuando esté contemplado en la aprobación de un plan de trabajo conforme a lo establecido en el presente documento, las modificaciones de la composición de los equipos de trabajo no derivadas de la carga de trabajo que sean propuestas por la empresa adjudicataria deberán ser notificadas por escrito a la persona responsable del servicio, exponiendo las razones que obligan a la propuesta, con una antelación mínima de 15 días naturales.

La sustitución de algún miembro del equipo de proyecto deberá realizarse por un perfil de cualificación técnica igual o superior a la de la persona que se pretende sustituir.

La autorización de cambios en la composición inicial requerirá de la siguiente documentación:

- Solicitud de cambio la persona responsable del servicio, que incluirá una justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de personas candidatas, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación expresa de alguno de los candidatos por parte de la persona responsable del servicio

En cualquier caso, no se admitirán cambios que de manera acumulada en un corto intervalo de tiempo pudieran conducir a un comportamiento defectuoso de los servicios, lo cual acarreará la correspondiente penalización. En casos severos, podrá ser causa de resolución del contrato.

Cuando la persona responsable del servicio o la persona responsable del contrato lo estime oportuno, podrá evaluar el perfil y la formación de las personas integrantes del equipo de proyecto pudiendo ser causa de sanción o resolución del contrato el hecho de que éste no cumpla los requisitos demandados.

La persona responsable del servicio o la responsable del contrato podrán solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo si existiesen razones suficientemente justificadas que lo aconsejasen.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debido a las sustituciones de personal, deberán ser subsanados mediante periodos de solapamiento de personal durante al menos 15 días laborables, sin que esto devengue coste alguno para la Agencia Digital de Andalucía. Si ello no fuera posible, las horas de trabajo equivalentes a las dos primeras semanas de trabajo del miembro sustituto no serán facturables.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y su experiencia, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de la Agencia Digital de Andalucía, sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

Los servicios deberán contar en todo momento con, al menos, una persona suplente que permita cubrir indisponibilidades temporales, vacaciones y cualquier otra circunstancia que impida su adecuado



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 43 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 43 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



desempeño por parte de una persona que lo esté realizando, ya sea como titular o en virtud de una suplencia.

### 12.9 Formación continua del equipo de trabajo

El personal del adjudicatario que se integre en el equipo del proyecto o ejerza su jefatura deberá estar adecuadamente formado y actualizado en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, nuevas amenazas y técnicas de ataque.

La formación incluirá, aparte de los aspectos ligados al proyecto, los siguientes

- a) Configuración de sistemas.
- b) Detección y reacción ante incidentes.
- c) Gestión de la información en cualquier soporte en el que se encuentre. Se cubrirán al menos las siguientes actividades: almacenamiento, transferencia, copias, distribución y destrucción.

El adjudicatario deberá proveer a sus recursos técnicos de un plan de formación adecuado para renovar sus conocimientos incluyendo las nuevas tecnologías que vayan apareciendo en el sector de la seguridad informática relacionados con el servicio que se presta, incluida la formación en las herramientas utilizadas en AndalucíaCERT.

Los periodos de formación deberán ser planificados y consensuados entre la persona responsable del servicio y el adjudicatario, de manera que no afecten a la calidad del servicio prestado, ni tengan impacto sobre los horarios de trabajo de los técnicos.

### 12.10 Seguimiento de los trabajos

La persona que ejerza la jefatura del proyecto y la persona responsable del servicio colaborarán para realizar un seguimiento continuo de la evolución del proyecto

El adjudicatario elaborará y remitirá o pondrá a disposición de la persona responsable del servicio todos los meses un Informe de seguimiento.

Además, el adjudicatario deberá elaborar toda la documentación necesaria en base a las distintas actuaciones objeto del contrato de modo que toda actividad quede perfectamente documentada y registrada.

Se realizarán reuniones de seguimiento, de periodicidad mensual, en las que participarán la persona que ejerza la jefatura del proyecto y la persona responsable del servicio, o en quien ésta delegue, en las que se revisará el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas. La persona responsable del servicio podrá modificar la periodicidad de las reuniones de seguimiento si fuera necesario, así como establecer sistemas de celebración no presencial como, por ejemplo, videoconferencias.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 44 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 44 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1blIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Tras cada reunión de seguimiento, de las que se levantará acta, la persona responsable del servicio podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Independientemente de las Reuniones de Seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar Revisiones Técnicas, para tratar temas puntuales.

El adjudicatario se responsabilizará de que los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio estén siempre disponibles. Para ello, deberá disponer en reserva materiales, recursos técnicos y humanos formados para poder mantener el servicio ante problemas de sistemas, vacaciones, bajas o cursos de formación. En todo momento habrá una persona responsable del adjudicatario que coordine los recursos que soportan los servicios licitados.

Si la Agencia Digital de Andalucía o AndalucíaCERT detectara, de forma planificada, la necesidad de recursos adicionales por nuevas tareas o picos esperados en las tareas anteriormente descritas, el adjudicatario deberá ser capaz de redimensionar sus medios humanos y materiales y sus recursos en el plazo de una semana. En caso de que, a la vista de las circunstancias, este plazo fuera manifiestamente insuficiente, la persona responsable del servicio podrá establecer otro mayor.

### 13 Condiciones generales

#### 13.1 Ubicación

A lo largo del presente Pliego se utilizarán los términos siguientes relativos a la ubicación con el sentido indicado en este epígrafe:

- **Grupo Atendido de AndalucíaCERT:** Conjunto de organismos a los que AndalucíaCERT presta servicios. Está constituido formalmente por los aproximadamente 85 organismos en el ámbito de aplicación del Decreto 1/2011 (modificado por el Decreto 70/2017) por el que se establece la Política de Seguridad TIC de la Administración de la Junta de Andalucía. Sin embargo, en base a convenios de colaboración u otras consideraciones, el Grupo Atendido Extendido puede incluir a entidades y organismos de la Administración Local o de la Universidades andaluzas, entre otros.
- **Servicio prestado de forma localizada:** Servicio que es prestado a través de la presencia en las sedes de AndalucíaCERT o de los organismos de su grupo atendido u otras ubicaciones determinadas por AndalucíaCERT. Esta presencia será física o bien, si así es acordado posteriormente entre ambas partes, en modalidad de teletrabajo. Por parte de la persona responsable del contrato o de la responsable del servicio se establecerán las limitaciones aplicables a los servicios prestados en modalidad de teletrabajo. El personal que en cada momento se encuentre teletrabajando estará sujeto a las mismas condiciones de horario y de dedicación que el que trabaje de forma presencial.
- **Servicio prestado de forma deslocalizada:** Servicio que es prestado, con carácter general, sin necesidad de presencia en las sedes de AndalucíaCERT o de los organismos de su grupo atendido



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 45 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 45 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVNGzXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



u otras ubicaciones determinadas por AndalucíaCERT, sin perjuicio de los desplazamientos puntuales que pudieran ser necesarios para garantizar una adecuada prestación del servicio.

### 13.2 Horarios

En el presente Pliego se hará referencia a los siguientes términos con el sentido indicado en este epígrafe:

- **24x7:** Modalidad de prestación del servicio o de acceso al mismo en el que este deberá estar operativo y disponible durante todas las horas del día, todos los días de la semana, incluyendo festivos y cualquier otro día considerado como no laborable.
- **8x5.** Modalidad de prestación del servicio en el que este deberá estar operativo y disponible durante los días hábiles de la semana (de lunes a viernes, excluyendo festivos), durante 8 horas diarias.

Todas las referencias a horarios deberán entenderse como realizadas conforme al horario oficial vigente en cada momento en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El horario de trabajo se registrará, en cada caso, por lo indicado en los apartados correspondientes a la descripción de los servicios prestados.

### 13.3 Equipamiento y materiales de trabajo

La palabra “equipamiento” debe entenderse en este documento en su sentido más amplio, incluyendo tanto los elementos físicos (hardware) como los lógicos (software) y tanto el equipamiento informático y de comunicaciones como el que no tenga dicha calificación.

Para la realización de las tareas que se presten en modo localizado y deslocalizado, el adjudicatario dotará al equipo de trabajo del equipamiento hardware y software necesario para el adecuado desarrollo de estas, incluyendo los equipos y las licencias que precisen.

Si para la prestación de los servicios incluidos en este documento fuera preciso el acceso remoto a las redes o a los sistemas de la Junta de Andalucía, el aseguramiento del acceso se realizará mediante los métodos establecidos por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA). Los costes derivados de la conexión subyacente al canal seguro correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Al finalizar los servicios se comprometerá el adjudicatario a realizar una cancelación de toda la información y datos sensibles que hayan podido quedar en sus equipos informáticos con motivo de la gestión, poniendo posteriormente dichos equipos a disposición de la persona responsable del servicio para realizar un chequeo de dicha cancelación.

La Agencia Digital de Andalucía pondrá a disposición del adjudicatario cuentas de correo electrónico pertenecientes al dominio de la Junta de Andalucía a efectos de la prestación del servicio, debiendo el adjudicatario identificar a las personas que usarán dichas direcciones afectas al servicio, así como



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 46 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 46 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZxXUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas  
Agencia Digital de Andalucía

responsabilizarse de su uso exclusivamente profesional de las mismas, pudiendo la Agencia Digital de Andalucía exigir responsabilidad al adjudicatario en caso de uso no adecuado de las mismas.

La definición exacta del equipamiento se acordará al inicio de los trabajos.

## 13.4 Ciberseguridad

### 13.4.1 Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información dictados por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, que regula el Esquema Nacional de Seguridad.

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 adoptarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS aplicables a la categoría del sistema y a los niveles de seguridad requeridos para el mismo, en las dimensiones de confidencialidad, integridad, trazabilidad, autenticidad y disponibilidad.

A estas medidas se sumarán aquellas medidas adicionales que se definan por el Responsable de Seguridad (artículo 28 del ENS) y aquellas que se añadan en base a análisis de riesgos conforme al artículo 24 del Reglamento General de Protección de Datos y, en los supuestos de su artículo 35, a la evaluación de impacto en la protección de datos (artículo 3.3 del ENS).

El Responsable de Seguridad trasladará las medidas aplicables a través del Responsable del Contrato durante la ejecución de este.

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.

Se atenderá también a la normativa interna del organismo contratante en materia de ciberseguridad.

El organismo contratante desplegará los medios necesarios para auditar el cumplimiento de la política de seguridad y de los niveles de servicio acordados por parte del contratista, según lo expresado en los documentos de contratación.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía y a las indicaciones del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía.



47

ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 47 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 47 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 13.4.2 Colaboración en la gestión de la seguridad del sistema

El adjudicatario colaborará con la realización de los análisis de riesgos que se realicen, que tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de los activos relevantes dentro del alcance considerado del Sistema de Información.
- Valoración cualitativa de los activos más valiosos del sistema. La valoración de los activos corresponde a los responsables designados en la política de seguridad del organismo. Para ello se tendrá en cuenta el perjuicio que supondría su degradación.
- Identificación y cuantificación de las amenazas más probables.
- Identificación y valoración de las salvaguardas que protegen de dichas amenazas.
- Identificación y valoración del riesgo residual.

El adjudicatario deberá prestar al organismo la colaboración necesaria durante la realización de auditorías técnicas y de cumplimiento normativo.

### 13.4.3 Certificación ENS de la empresa

En cumplimiento de la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad aprobada por Resolución de 13 de octubre de 2016 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, el adjudicatario deberá disponer de Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS categoría MEDIA para la prestación de los servicios o provisión de las soluciones contempladas en este expediente, en caso de existir en el alcance de esta contratación servicios no prestados desde las instalaciones de la Junta de Andalucía (por ejemplo, servicios prestados desde una nube). Esta Certificación de Conformidad con el ENS debe versar 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 citada.

Caso de que el adjudicatario no disponga de la Declaración o Certificación de Conformidad indicada, se le otorgará un plazo máximo de 6 meses para la obtención de ésta, contados a partir de la fecha de adjudicación/formalización del contrato.

### 13.4.4 Interlocución y roles en materia de ciberseguridad

Se asignarán los roles relacionados con la seguridad de los sistemas de información, reflejados en el Esquema Nacional de Seguridad y detallados en la guía CCN-STIC 801 (Responsabilidades y Funciones en el ENS).

La interlocución con el adjudicatario en aspectos de seguridad corresponderá al Responsable del Contrato, con la colaboración y con la orientación del Responsable de Seguridad.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 48 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 48 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Todos estos roles serán identificados e informados, dentro del marco normativo de seguridad establecido en la Junta de Andalucía, desde el inicio del desarrollo del sistema.

### 13.4.5 Punto de contacto (PoC) de seguridad

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022 (Esquema Nacional de Seguridad), el adjudicatario deberá designar un PoC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio.

El adjudicatario deberá comunicar cualquier cambio o sustitución de dicho POC a lo largo de la vida del contrato.

Dicho PoC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al SOC de la Junta de Andalucía a través del Responsable de Seguridad asignado al sistema.

La comunicación de este PoC incluirá la referencia al contrato en el cual se realiza, su duración estimada, las actividades principales a realizar y los accesos remotos que se prevén.

### 13.4.6 Gestión de incidentes

El adjudicatario comunicará al personal de ciberseguridad del organismo, en primera instancia, o al Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía cualquier ciberincidente que detecte o del que tenga conocimiento.

Para la gestión de los incidentes de seguridad se seguirá lo dictado en la vigente Resolución de 13 de julio de 2018, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen normas sobre gestión de incidentes de seguridad TIC (<https://juntadeandalucia.es/boja/2018/141/29>). En especial, en el punto 6 (comunicación de incidentes), 8 (comunicación entre organismos y entidades de incidentes y medidas adoptadas), 9 (colaboración con AndalucíaCERT) y 11 (denuncias).

### 13.4.7 Accesos remotos

El acceso remoto de los técnicos del equipo del proyecto, en el marco del contrato, a los servicios o sistemas de información de la entidad contratante Agencia Digital de Andalucía, se realizará nominalmente mediante el procedimiento aprobado por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (que podrá incluir, a modo de ejemplo, la opción de cliente VPN y/o soluciones de tipo SASE) sin necesidad de disponer de una conexión permanente al Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (funcionamiento en modo cliente de servicios internos, esto es, conectividad no simétrica), previa autorización por parte del Responsable del Contrato. Caso de que algún software necesario por el



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 49 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 49 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas

Agencia Digital de Andalucía

adjudicatario para el acceso remoto requiera de suscripción, el adjudicatario se deberá hacer cargo de estos posibles gastos ocasionados.

El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario debe realizar las solicitudes de forma individual para cada uno de los técnicos que requieran el acceso remoto, debiendo ser validada cada solicitud por el Responsable del Contrato. Asimismo, deberá comunicar en su caso las bajas eventuales que pudiera producirse durante la vida del contrato.

El adjudicatario debe cumplir con la política de acceso remoto que aplique en el organismo durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede incluir, entre otros aspectos: alta del usuario en el Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía, mecanismo de identificación y autenticación robusto empleando el certificado digital de la FNMT, software de la red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

Igualmente, el adjudicatario asegurará que la comunicación esté limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado.

### 13.5 Confidencialidad de la información

El adjudicatario deberá garantizar la confidencialidad de toda información y documentación relativa, total o parcialmente a la Agencia Digital de Andalucía o a cualquier entidad u organismo incluido en el ámbito de la presente licitación a la que pudiera tener acceso en virtud de la ejecución del contrato.

Esta información no podrá ser transferida a terceros sin el consentimiento previo, expreso y por escrito, de la persona responsable del servicio.

La obligación de confidencialidad y reserva alcanzará al propio adjudicatario y el personal a su cargo, así como a cualquier persona, empresa u organización a la que pudiera recurrir el adjudicatario para la ejecución del contrato o el soporte al mismo. La responsabilidad de su cumplimiento recaerá, en todo caso, sobre el adjudicatario.

A la finalización del contrato y sus posibles prórrogas, el adjudicatario devolverá a la persona responsable del servicio todas las información y documentación que le hayan sido suministradas en sus soportes originales. En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Quedará totalmente prohibida la realización de copias de archivos en soportes físicos que abandonen las instalaciones de AndalucíaCERT o su grupo atendido, salvo cuando estén autorizadas por la persona responsable del servicio.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 50 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 50 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1biW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas  
Agencia Digital de Andalucía

El adjudicatario deberá establecer e implantar procedimientos y mecanismos internos adecuados para mantener ficheros, locales, programas y equipos en las debidas condiciones de seguridad, con objeto de garantizar la confidencialidad de la información y definir el personal responsable de la misma.

El adjudicatario, sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la persona responsable del servicio y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del presente contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que el adjudicatario, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

En cualquier caso, el adjudicatario queda obligado al cumplimiento íntegro de la Ley Orgánica 3/2018, de 05 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como de las directrices que se fijen en relación con la gestión de riesgos digitales del Proyecto.

### 13.6 Propiedad

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 la Junta de Andalucía, que podrá reproducirlos, comunicarlos, 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 la persona responsable del servicio.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación corresponderán únicamente a la Junta de Andalucía.

Si el adjudicatario recurriera a materiales, suministros, procedimientos y equipos para la ejecución del objeto del contrato, deberá obtener las cesiones, autorizaciones y permisos necesarios de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondiente, corriendo de su cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

El adjudicatario deberá tomar las medidas necesarias para evitar que se produzcan plagios o violaciones de derechos de autor en los documentos que elabore. Todo texto utilizado como referencia deberá ser convenientemente citado en la bibliografía. Cuando incluya recursos audiovisuales o de cualquier otro tipo que no sean de uso libre (por ejemplo, *Creative Commons* que permita obras derivadas y uso comercial), el adjudicatario deberá contar con los derechos, licencias o autorizaciones correspondientes. El adjudicatario será responsable de toda reclamación relativa a la propiedad intelectual, industrial y



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 51 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 51 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1blIW3XVGNgZxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



comercial, y deberá indemnizar a la Agencia Digital de Andalucía por todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de reclamaciones de terceros.

El equipamiento hardware a suministrar, si lo hubiera, pasará en todo caso a ser propiedad de la Agencia Digital de Andalucía. El adjudicatario no podrá utilizarlo durante la ejecución del contrato y sus posibles prórrogas para otra finalidad que las contempladas en el contrato, salvo que la persona responsable del contrato emita instrucción en este sentido o lo autorice de forma expresa. Tampoco podrá reclamar su devolución ni durante la ejecución del contrato y sus posibles prórrogas ni con posterioridad a su conclusión, salvo cuando hayan sido objeto de sustitución por otro equipamiento que haya pasado a ser propiedad de la Agencia Digital de Andalucía (reemplazo permanente).

Si sobre algún equipo a suministrar se hubiera establecido obligación de mantener un equipo de reemplazo rápido (excluyéndose de este concepto los equipos en alta disponibilidad, que no se considerarán de reemplazo sino en servicio), o la oferta presentada así lo ofreciera, dicho equipamiento de sustitución será propiedad del adjudicatario.

En los casos de reemplazo permanente, el equipamiento de sustitución pasará a ser propiedad de la Agencia Digital de Andalucía y el reemplazado pasará a ser propiedad del adjudicatario.

### 13.7 Etiquetado e inventariado de los bienes suministrados

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente que tengan carácter inventariable, como por ejemplo servidores, deberán ser etiquetados por la entidad adjudicataria para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, de cara a cumplir con lo dispuesto en la [Ley 4/86, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en su artículo 14, así como Orden de 23 de octubre de 2012, por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.](#)

Lo anterior será también de aplicación a los equipos de reemplazo utilizados en los casos de sustitución permanente.

El etiquetado físico se realizará mediante etiquetas que proporcionará la Junta de Andalucía. El proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa adjudicataria, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación. La empresa adjudicataria deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de los bienes incluidos en la presente contratación y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta adherida al equipo en los términos que describe el procedimiento de inventariado. Se proporcionará el procedimiento de inventariado al adjudicatario durante la ejecución del contrato.

Para aquellos bienes que permitan un etiquetado lógico, será obligatorio seguir una nomenclatura unificada para la Junta de Andalucía. Será responsabilidad del Organismo cumplir con la normativa de nomenclatura según se indique en el procedimiento de inventariado de bienes.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 52 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 52 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDrRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 13.8 Calidad de los trabajos

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

El contratista reconoce el derecho de la Agencia Digital de Andalucía a examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por él realizados y su adecuación a lo establecido en el presente Pliego.

La realización de auditorías será comunicada al adjudicatario con dos semanas de antelación a su inicio. Las inspecciones serán comunicadas con un día de antelación.

Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorías por el equipo auditor estará disponible sin restricciones para la Agencia Digital de Andalucía.

El adjudicatario tendrá la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen al personal auditor.
- Facilitar un entorno de trabajo adecuado en el mismo lugar en que tiene lugar la auditoría.
- Cooperar con la persona que conduzca la auditoría.
- Participar en las reuniones que convoque la persona que conduzca la auditoría.
- Analizar los datos encontrados para garantizar la veracidad del informe.
- Empezar a la mayor brevedad posible y sin dilación indebida las acciones correctoras y/o preventivas necesarias.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que informe el grupo de auditores.



ELOY RAFAEL SANZ TAPIA		13/03/2026	PÁGINA 53 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwtLP2Y32YyUpmn1G3lDng8z8o7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		23/03/2026 12:46:55	PÁGINA: 53 / 53
VERIFICACIÓN	NJyGwrDRy53BSu1bIW3XVGNgZXxUm	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	