

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº EXPEDIENTE: CF050-25-048

SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS (DA 33^a)


Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 1/79




ÍNDICE


1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETO	6
3. DIVISIÓN EN LOTES.....	7
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	7
4.1. LÍNEA DE SERVICIOS DE OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO	9
4.1.1. Servicio de Resolución de Incidencias.....	10
4.1.2. Servicio de Resolución de Peticiones	11
4.1.3. Servicio de Paso a Producción.....	11
4.1.4. Servicio de Gestión de Problemas	12
4.1.5. Servicio de Gestión de Cambios.....	13
4.1.6. Servicio de Gestión de Eventos y Monitorización	14
4.1.7. Servicio de Soporte y Actuaciones en Centros de VEIASA	16
4.2. LÍNEA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS E INFRAESTRUCTURAS TI.....	17
4.2.1. Administración de Sistemas e Infraestructuras TI	18
4.2.2. Gestión de Entornos y Servicios Windows/Linux	18
4.2.3. Gestión y Administración de Bases de Datos	19
4.2.4. Administración de Servicios y Aplicaciones	20
4.2.5. Administración de Redes y Comunicaciones	20
4.3. LÍNEA DE SERVICIOS DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	21
4.3.1. Gestión de la Seguridad de los Sistemas.....	21
4.3.2. Gestión de Vulnerabilidades y Cumplimiento ENS	22
4.4. LÍNEA DE SERVICIOS DE PROYECTOS Y EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA.....	23
4.4.1. Ejecución de Proyectos	23
4.4.2. Coordinación, Seguimiento y Control de Proyectos.....	24
4.5. LÍNEA DE SERVICIOS DE GUARDIAS E INTERVENCIONES FUERA DE HORARIO	24
4.5.1. Servicio de Guardias.....	24
4.5.2. Intervenciones Fuera de Horario	26
4.6. LÍNEA DE SERVICIOS DE GOBIERNO Y CALIDAD DEL SERVICIO.....	27
4.6.1. Coordinación y Gestión del Servicio	27
4.6.2. Gestión de Niveles de Servicio	28
4.6.3. Informes, Indicadores y Seguimiento del Servicio.....	28
4.6.4. Mejora Continua	29

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 2/79	


4.6.5. Gestión Documental.....	29
5. ENTORNO TECNOLÓGICO	30
5.1. INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES	30
5.1.1. Infraestructura de Servidores Central	30
5.1.2. Infraestructura de Servidores en Estaciones ITV	31
5.2. SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO.....	31
5.2.1. Sistema de Almacenamiento Central	31
5.2.2. Sistema de Almacenamiento en Estaciones ITV	32
5.3. PLATAFORMA DE VIRTUALIZACIÓN	32
5.3.1. Plataforma de Virtualización Central.....	33
5.3.2. Plataforma de Virtualización de Estaciones ITV.....	33
5.4. DIRECTORIO ACTIVO	34
5.5. SERVICIOS WINDOWS.....	34
5.6. SERVICIOS LINUX	35
5.7. BASES DE DATOS.....	36
5.8. COMUNICACIONES Y ELECTRÓNICA DE RED	37
5.9. SEGURIDAD PERIMETRAL Y ACCESOS	37
5.10. BACKUP CORPORATIVO.....	38
5.11. SISTEMAS DE MONITORIZACIÓN.....	38
5.12. MANTENIMIENTO DE CONFIGURACIONES	39
5.13. PUESTOS DE USUARIO Y EQUIPAMIENTO AUXILIAR.....	39
5.13.1. Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI)	39
5.13.2. Puestos de Trabajo.....	40
5.13.3. Paneles LED Exteriores.....	40
5.13.4. Terminales de Gestión de Colas.....	41
5.13.5. Pinpads	41
5.13.6. Cámaras de Línea	41
5.13.7. Impresoras.....	42
5.13.8. Equipos Multifunción	42
5.13.9. Escáner de Puesto de Trabajo.....	43
6. VOLUMETRÍA DEL SERVICIO	43
6.1. DISTRIBUCIÓN DE INCIDENCIAS.....	43
6.2. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES	45
6.3. DISTRIBUCIÓN DE CAMBIOS	46
6.4. DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES FUERA DE HORARIO	47

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 3/79	

7. EQUIPO DE TRABAJO	48
7.1. CONSIDERACIONES PREVIAS	48
7.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	48
7.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	49
7.4. UBICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	49
7.5. DESPLAZAMIENTOS	50
7.6. HORARIOS DEL EQUIPO DE TRABAJO	51
7.7. EQUIPO DE TRABAJO	52
7.7.1. Responsable del Servicio (Gestor de Servicios)	52
7.7.2. Responsable de Actuaciones en Centros (Gestor de Servicios).....	53
7.7.3. Arquitecto de Sistemas	54
7.7.4. Administrador de Sistemas.....	55
7.7.5. Técnicos de Sistemas Nivel 2 (Soporte de Servicios).....	56
7.7.6. Administrador de Base de Datos (Especialista de Datos)	57
8. DURACIÓN DEL CONTRATO	59
9. HERRAMIENTA ITSM PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO	59
10. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	60
11. PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	60
12. DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO	61
13. FASES DEL SERVICIO	62
13.1. FASE DE TRANSICIÓN	63
13.2. FASE DE SERVICIO.....	64
13.3. FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	64
14. GARANTÍA.....	65
15. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	65
15.1. MEDICIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	66
15.2. PERIODO DE CARENCIA DE APLICACIÓN DE PENALIZACIONES	67
15.3. INDICADORES.....	67
16. CLAÚSULAS GENERALES	70
16.1. CIBERSEGURIDAD	70
16.2. GESTIÓN DE USUARIOS Y CONTROL DE ACCESO	74
16.3. INTEROPERABILIDAD	74
16.4. USO DE INFRAESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS	75
16.5. ACCESIBILIDAD	75
16.6. NORMALIZACIÓN DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS	76

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 4/79	

16.7.	PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.....	76
16.8.	MEDIOS MATERIALES Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	77
16.9.	CONFIDENCIALIDAD Y DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	77
16.10.	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	77
	ANEXO I – PLATAFORMA TECNOLÓGICA	78

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 5/79	

1. INTRODUCCIÓN

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

Sus dos ramas de actividad son la Inspección Técnica de Vehículos y el Control Metrológico de los equipos de medida, contribuyendo con ello a la seguridad vial, a la protección del medio ambiente y a la defensa de los consumidores.

Actualmente Andalucía cuenta con una Red de 71 estaciones de ITV fijas y 14 unidades móviles mixtas. Además, VEIASA cuenta con un laboratorio central de referencia, que da soporte a las ocho provincias.

La Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información (en adelante MSSII) de VEIASA, realiza la gestión de los sistemas de información corporativos en lo relativo a la administración, operación, mantenimiento y evolución de los mismos.

2. OBJETO

El objeto del presente expediente es la contratación integral de los **Servicios de Administración, Operación, Soporte y Evolución Tecnológica**, mediante el modelo de **Asistencia Técnica**, de los sistemas de información corporativos de VEIASA en todas las Estaciones ITV fijas y móviles, Laboratorios y Oficinas Centrales, incluyendo la gestión de infraestructuras tecnológicas, plataformas hiperconvergentes y de virtualización, sistemas operativos, almacenamiento, bases de datos, comunicaciones y seguridad, con el fin de garantizar la continuidad, disponibilidad, integridad y rendimiento óptimo de los servicios TI de VEIASA.

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos indicados en el presente pliego de prescripciones técnicas será motivo de exclusión.

Asimismo, se entienden incluidos en la oferta económica todos los servicios y elementos asociados para la correcta prestación del servicio en los términos y condiciones indicadas en el presente PPT, salvo que expresamente se contemple lo contrario.

El adjudicatario deberá prestar el servicio bajo criterios de continuidad operativa, proactividad, seguridad, calidad y cumplimiento normativo, garantizando la máxima disponibilidad de los sistemas y comunicaciones.

VEIASA, emplea como marco de referencia, para la gestión del servicio, la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada como ITIL (del inglés

FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 6/79



Information Technology Infrastructure Library), que son buenas prácticas destinadas a facilitar la gestión del ciclo de vida de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.

La empresa adjudicataria se adecuará a este marco de trabajo, ajustado convenientemente al entorno tecnológico, organizacional y funcional del contrato. Tanto el modelo de gestión de los servicios contratados, como los procesos, procedimientos, actividades y trabajos desarrollados se realizarán siguiendo este conjunto de buenas prácticas y recomendaciones.

Dentro del alcance de este contrato, quedan incluidas todas las infraestructuras TI, tomando como punto de inicio las existentes en la actualidad (detalladas en el [ANEXO I – PLATAFORMA TECNOLÓGICA](#)) y que podrían ir evolucionando durante la vigencia del contrato, en función de las necesidades tecnológicas de VEIASA.

3. DIVISIÓN EN LOTES


El presente pliego no puede dividirse en lotes debido a que el servicio de administración de sistemas, infraestructuras y comunicaciones forman un entorno técnico integrado e interconectado entre sí, cuya eficacia depende de una gestión unificada. La división en lotes fragmentaría la operación y dificultaría la coordinación, la trazabilidad y la responsabilidad única sobre los niveles de servicio. Un equipo multidisciplinar coordinado bajo procesos ITIL permite optimizar recursos y evitar duplicidades. La división en lotes aumentaría el riesgo operativo y generaría brechas de responsabilidad. La unidad funcional es coherente con el modelo de Gobierno TI y el ENS, asegurando homogeneidad tecnológica y de seguridad. Además, una contratación única aporta eficiencia económica y administrativa, al reducir contratos, interlocutores y costes de coordinación.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

En este apartado se describen los servicios incluidos en el alcance del contrato, orientados a garantizar la operación, mantenimiento, seguridad y evolución de la infraestructura tecnológica y de los servicios TI de VEIASA.

Los servicios se prestarán bajo un modelo de gestión integral y continua, mediante un esquema de **Asistencia Técnica especializada**, que cubra la administración de los sistemas, infraestructuras, comunicaciones, bases de datos y servicios asociados, incluyendo asimismo la ejecución de proyectos técnicos orientados a la mejora operativa y actualización tecnológica.


El adjudicatario deberá asegurar una operación estable y segura del entorno TI, aplicando procedimientos basados en buenas prácticas de gestión de servicios ITIL y en cumplimiento con las directrices del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 7/79	

El servicio incluirá, además, la planificación, monitorización, resolución de incidencias, soporte técnico, gestión de calidad y control de los niveles de servicio (ANS) definidos en el presente pliego, garantizando la trazabilidad de todas las actuaciones y la mejora continua del entorno tecnológico.

A continuación, se describen los ámbitos principales de actuación:

- Línea de servicios de operación y soporte técnico.** Esta línea comprende las actividades necesarias para garantizar la operación continua y el soporte técnico diario de los sistemas y servicios corporativos de VEIASA. Incluye la atención y resolución de incidencias y peticiones, la gestión de problemas, la ejecución de tareas rutinarias de mantenimiento, así como la supervisión y coordinación de trabajos en las sedes y el soporte presencial cuando sea requerido. Su objetivo es mantener la estabilidad y trazabilidad operativa del entorno TI y asegurar una respuesta eficaz ante cualquier incidencia o necesidad técnica.
- Línea de servicios de administración de sistemas e infraestructuras TI.** Abarca la gestión técnica integral de la infraestructura tecnológica de VEIASA, incluyendo servidores físicos y virtuales, sistemas hiperconvergentes, entornos de virtualización, redes, almacenamiento y servicios corporativos. Incluye la administración de entornos Windows y Linux, de los servicios dependientes, así como la gestión y administración de bases de datos, aplicaciones y comunicaciones. Esta línea garantiza la disponibilidad, rendimiento, escalabilidad y seguridad de todos los componentes del sistema de información, asegurando su correcta integración y coherencia técnica.
- Línea de servicios de seguridad y cumplimiento normativo.** Esta línea agrupa todas las actividades orientadas a la protección de la infraestructura tecnológica, los sistemas y la información corporativa, en cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las políticas internas de VEIASA. Incluye la gestión de vulnerabilidades, la aplicación de políticas de seguridad y control de accesos, la gestión de usuarios y privilegios, y la respuesta ante incidentes de seguridad. También abarca la actualización de sistemas y la aplicación de medidas preventivas para mitigar riesgos. Su objetivo es garantizar un entorno TI seguro, resiliente y conforme a la normativa vigente, protegiendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Línea de servicios de proyectos y evolución tecnológica.** Incluye la planificación y ejecución de proyectos TI orientados a la mejora continua y evolución del entorno tecnológico. Comprende actuaciones de migración, actualización, ampliación, consolidación e implantación de nuevos servicios o infraestructuras, asegurando su compatibilidad con el ecosistema existente. Los proyectos se desarrollarán bajo metodologías de gestión de VEIASA y se documentarán con planes de prueba, validación y transferencia de conocimiento. El objetivo de esta línea es impulsar la modernización tecnológica, optimizar recursos y facilitar la adopción de nuevas soluciones que incrementen la eficiencia y fiabilidad de los servicios TI de VEIASA.
- Línea de servicios de guardias e intervenciones fuera de horario.** Engloba las actuaciones técnicas fuera del horario laboral, garantizando la disponibilidad del servicio y la atención ante incidencias críticas. Incluye tanto el servicio de guardias (para respuesta

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 8/79	

inmediata ante paradas o riesgos de parada de la producción) como la ejecución de intervenciones (subidas, actualizaciones, mantenimientos, migraciones) destinadas a minimizar el impacto en la producción. Estas actuaciones se realizarán siguiendo los procedimientos definidos por VEIASA, garantizando los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Su finalidad es asegurar la continuidad operativa y la ejecución controlada de tareas críticas fuera del horario productivo.

- **Línea de gobierno y calidad del servicio.** Comprende las funciones de seguimiento, control y gobierno del servicio, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio, objetivos de calidad y compromisos contractuales. Incluye la planificación de revisiones periódicas, la elaboración de informes técnicos y la propuesta de acciones de mejora continua basadas en indicadores de rendimiento y cumplimiento. Esta línea actúa como mecanismo de supervisión transversal, garantizando la correcta coordinación entre las distintas líneas de servicio y su alineación con la estrategia de TI de VEIASA. Su finalidad es consolidar un modelo de prestación eficiente, medible y orientado a resultados, que asegure la calidad global del servicio.

Debido a la dispersión geográfica de las sedes de VEIASA **será necesario asistencia in-situ en las mismas en los casos que VEIASA estime necesario.** La red de estaciones puede ser consultada en el Portal Web corporativo (<https://www.veiasa.es/>).


4.1. LÍNEA DE SERVICIOS DE OPERACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

La **Línea de Servicios de Operación y Soporte Técnico** comprende el conjunto de actividades destinadas a garantizar la operación continua, estable y eficiente de los sistemas de información corporativos de VEIASA, mediante la prestación de un **soporte técnico especializado de Nivel 2**, complementario al Centro de Atención a Usuarios (CAU) de Nivel 1 existente en VEIASA, constituyendo la base funcional del servicio.

El adjudicatario será responsable de la gestión, diagnóstico y resolución técnica de las incidencias y peticiones escaladas desde el CAU de Nivel 1, así como de aquellas detectadas proactivamente mediante las herramientas de monitorización y supervisión continua del entorno TI, incluyendo sistemas, comunicaciones y servicios. Actuará como segundo nivel de soporte técnico, asumiendo la resolución de incidencias complejas, la ejecución de tareas operativas especializadas y la aplicación de medidas correctoras o preventivas orientadas a mantener la continuidad del servicio.

Su objetivo principal es asegurar la disponibilidad, rendimiento y correcta ejecución de las operaciones diarias, mediante la atención, seguimiento y resolución de incidencias y peticiones, así como la gestión de problemas y tareas rutinarias de mantenimiento preventivo y correctivo.

Asimismo, se incluirán en esta línea las actuaciones presenciales en las distintas sedes de VEIASA, para la detección de necesidades TI, coordinación de los proveedores externos y los

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 9/79	

departamentos internos implicados, así como la validación de trabajos y soporte en reformas o aperturas de nuevas estaciones ITV.

Forman también parte de esta línea la propuesta de acciones de mejora operativa orientadas a la eficiencia y estabilidad del entorno.

En definitiva, esta línea constituye el núcleo operativo del contrato, sobre el que se apoya el resto de líneas de servicio, garantizando una gestión continua, proactiva y trazable de las operaciones TI.

4.1.1. Servicio de Resolución de Incidencias

El servicio de **Resolución de Incidencias** tiene por objeto garantizar la atención, diagnóstico, seguimiento y resolución de las incidencias escaladas desde el Centro de Atención de Usuarios (CAU) de Nivel 1, así como aquellas detectadas proactivamente por los sistemas de monitorización o por el propio adjudicatario, que afecten al funcionamiento de los sistemas, infraestructuras, comunicaciones o servicios corporativos de VEIASA, debiendo aplicarse los procedimientos de escalado técnico y jerárquico establecidos.


El servicio de soporte de Nivel 2 actúa como segundo nivel de escalado técnico, asumiendo la resolución de incidencias que superen la capacidad funcional o técnica del CAU Nivel 1. Su finalidad es restablecer el servicio afectado en el menor tiempo posible, minimizando el impacto sobre la operativa de VEIASA y sus usuarios, garantizando el cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta y resolución definidos.

El adjudicatario deberá aplicar los procedimientos de gestión de incidencias establecidos en VEIASA, basados en las buenas prácticas definidas por el marco ITIL, y **deberá contemplar obligatoriamente, las fases de registro, categorización, priorización, escalado, resolución y cierre. La gestión se realizará mediante la herramienta ITSM corporativa de VEIASA**, manteniendo trazabilidad completa y comunicación bidireccional con el CAU de Nivel 1, asegurando la correcta retroalimentación y cierre coordinado del ticket.

Cada incidencia **deberá quedar documentada con el detalle de la actuación realizada, la causa raíz identificada y las medidas correctoras o preventivas aplicadas**, con el fin de facilitar el análisis de tendencias y proponer mejoras o procedimientos de resolución recurrentes para ser incorporados a la base de conocimientos del CAU de Nivel 1.

El adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta y resolución establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), diferenciando las incidencias críticas del resto por el mayor impacto en la producción que conllevan. Asimismo, deberá elaborar informes mensuales de incidencias, que incluyan estadísticas, evolución, análisis de causas y acciones de mejora derivadas para la mejora continua del servicio.

Este servicio constituye un componente esencial de la línea de operación y soporte técnico, al ser el principal mecanismo para asegurar la continuidad y fiabilidad del entorno tecnológico de VEIASA.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 10/79	

4.1.2. Servicio de Resolución de Peticiones

El servicio de **Resolución de Peticiones** tiene por objeto la atención, planificación y ejecución de solicitudes de servicio y actuaciones rutinarias de carácter técnico, escaladas desde el CAU de Nivel 1 o derivadas de necesidades detectadas por el propio adjudicatario en el marco del servicio.

El adjudicatario será responsable del **registro, categorización, priorización, escalado, resolución y cierre de las peticiones mediante la herramienta ITSM corporativa de VEIASA** para la gestión del servicio que le sean escaladas desde el CAU de Nivel 1, aplicando los procedimientos definidos en VEIASA conforme a las buenas prácticas ITIL. **Cada solicitud deberá quedar documentada, incluyendo la descripción de la actuación, la unidad solicitante, la prioridad asignada, la fecha de resolución y el técnico responsable.**

El adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta y resolución establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), manteniendo una comunicación fluida y coordinada con el CAU de Nivel 1.

El adjudicatario deberá aplicar los criterios de priorización y plazos de atención definidos en VEIASA en función del tipo y complejidad de la petición, garantizando su correcta trazabilidad y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos. Además, deberá proporcionar informes periódicos de actividad, en los que se detalle el volumen de solicitudes atendidas, los tiempos medios de resolución, los casos recurrentes y las propuestas de mejora detectadas.

Este servicio constituye el componente técnico especializado de la línea de operación, asegurando la correcta resolución de las solicitudes y la continuidad funcional del entorno TI de VEIASA.


4.1.3. Servicio de Paso a Producción

El **Servicio de Paso a Producción** comprende la planificación, coordinación, validación y ejecución de todas aquellas actividades necesarias para incorporar en el entorno productivo nuevas versiones de aplicaciones, actualizaciones de sistemas, componentes de infraestructura o cambios funcionales derivados de desarrollos o proyectos corporativos. Este servicio garantiza que cualquier modificación introducida en producción se realice de forma controlada, segura y alineada con los procedimientos internos de VEIASA y con las buenas prácticas ITIL en materia de Gestión de Cambios.

El adjudicatario será responsable de la correcta ejecución de estos procesos, del análisis previo del impacto técnico, de la coordinación con los distintos equipos involucrados (desarrollo, bases de datos, sistemas, comunicaciones, seguridad, CAU Nivel 1, proveedores externos, etc.) y de la documentación asociada a cada cambio.

Los pasos a producción se clasifican en dos categorías:

- **Cambios Urgentes:** Son actuaciones de reducido alcance que, por su criticidad o valor operativo, deben ejecutarse con inmediatez entre semana (lunes a viernes), como parte del servicio habitual de Asistencia Técnica. Aunque su ejecución puede iniciarse dentro del horario laboral, la naturaleza del cambio puede requerir que finalice fuera del mismo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 11/79	

El adjudicatario deberá garantizar su disponibilidad y la correcta ejecución del cambio, asegurando la trazabilidad, documentación mínima asociada y el registro en la herramienta ITSM de VEIASA.

- **Cambios planificados:** Incluyen aquellos cambios que, por su impacto en el servicio o por la interrupción que puedan ocasionar, deben ejecutarse fuera del horario laboral, incluyendo noches, fines de semana y festivos.

Los pasos a producción que se ejecuten fuera del horario laboral, serán considerados intervenciones fuera de horario (4.5.2. Intervenciones Fuera de Horario) y tarificadas aplicando un multiplicador de 1,4 sobre la tarifa por hora ordinaria del perfil que intervenga. Toda intervención fuera del horario habitual se tarificará en unidades de horas enteras.

4.1.4. Servicio de Gestión de Problemas


El servicio de **Gestión de Problemas** tiene por objeto identificar, analizar y eliminar las causas raíz de las incidencias que afectan de forma reiterada o significativa a los sistemas, infraestructuras o servicios tecnológicos de VEIASA, contribuyendo a reducir el número y el impacto de las incidencias futuras.

El adjudicatario será responsable de establecer un proceso de detección, registro, clasificación y análisis de problemas, en coordinación con VEIASA.

Entre las funciones principales de este servicio se incluyen:

- Análisis proactivo y reactivo de incidencias repetitivas, de alto impacto o con causa desconocida, utilizando herramientas de monitorización, correlación de eventos y registros históricos.
- Identificación y documentación de causas raíz, proponiendo acciones correctoras o preventivas que eliminen o mitiguen la recurrencia del problema.
- Coordinación técnica de la resolución con los equipos responsables, supervisando la implementación de las medidas definitivas y verificando su efectividad.
- Actualización de la base de conocimiento del CAU y los procedimientos operativos con las soluciones definitivas o temporales aplicadas (workarounds).
- Seguimiento y reporte periódico de los problemas identificados, estado de resolución, tendencias y lecciones aprendidas.

El adjudicatario deberá documentar los problemas detectados y su evolución en la herramienta ITSM corporativa de VEIASA para la gestión del servicio, garantizando la trazabilidad completa del proceso. El cierre de cada problema deberá incluir el análisis técnico realizado, las medidas aplicadas, las acciones pendientes y la validación del resultado por parte de VEIASA.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 12/79	

Asimismo, el adjudicatario deberá elaborar un informe mensual de gestión de problemas, que incluya:

- Número de problemas abiertos, cerrados y pendientes.
- Clasificación por criticidad y entorno afectado.
- Principales causas raíz identificadas.
- Acciones correctoras o preventivas ejecutadas y su impacto.

El objetivo final de este servicio es evolucionar desde una gestión reactiva de incidencias hacia un modelo proactivo de mejora continua, contribuyendo a aumentar la estabilidad, disponibilidad y fiabilidad del entorno tecnológico de VEIASA.


4.1.5. Servicio de Gestión de Cambios

El servicio de **Gestión de Cambios** tiene por objeto planificar, evaluar, aprobar y controlar la implementación y despliegue de modificaciones en los sistemas, infraestructuras, comunicaciones o servicios tecnológicos de VEIASA, garantizando que dichas actuaciones se realicen de forma segura, documentada y con mínimo impacto en la producción.

El adjudicatario aplicará el procedimiento de gestión de cambios definido en VEIASA, basado en las buenas prácticas ITIL, contemplando las fases de solicitud, evaluación técnica, aprobación, planificación, ejecución y cierre, asegurando la trazabilidad completa de cada actuación.

Entre las principales funciones de este servicio se incluyen:

- Recepción y registro de solicitudes de cambio (RFC), ya sean originadas por VEIASA, por el propio adjudicatario o derivadas de un problema identificado.
- Análisis del impacto técnico, funcional y operativo del cambio, así como la valoración de riesgos, dependencias y plan de marcha atrás.
- Presentación de la propuesta de cambio al responsable designado por VEIASA.
- Planificación y ejecución del cambio, incluyendo su posible realización en ventanas de mantenimiento o intervenciones planificadas fuera del horario laboral.
- Verificación post-implementación para confirmar la correcta aplicación del cambio y la ausencia de efectos secundarios.
- Actualización de la documentación técnica y la CMDB (Base de Datos de Configuración) con los elementos modificados.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 13/79	

El adjudicatario deberá mantener coordinación permanente con el CAU de Nivel 1 y el resto de equipos técnicos de Nivel 2, así como de proveedores externos en caso necesario, asegurando que todos los cambios relevantes sean comunicados, programados y validados antes de su ejecución.

Los cambios se clasificarán según su criticidad y urgencia, distinguiendo entre cambios normales y urgentes, y se registrarán en la herramienta ITSM corporativa de VEIASA para la gestión del servicio garantizando su control y trazabilidad.

Deberá elaborarse un informe mensual de gestión de cambios, que refleje:

- Cambios solicitados, aprobados, ejecutados y pendientes.
- Éxito de las implementaciones y cambios revertidos.
- Análisis de impactos y medidas preventivas.
- Propuestas de mejora del proceso de control de cambios.

El objetivo de este servicio es asegurar que toda modificación en el entorno TI de VEIASA se realice bajo un modelo controlado, seguro y auditable, reduciendo los riesgos asociados a las intervenciones y contribuyendo a la estabilidad y calidad del servicio global.

4.1.6. Servicio de Gestión de Eventos y Monitorización


El servicio de **Gestión de Eventos y Monitorización** tiene por objeto supervisar en tiempo real el estado, rendimiento y disponibilidad de los sistemas, infraestructuras, comunicaciones y servicios tecnológicos de VEIASA, **permitiendo la detección temprana y gestión proactiva de cualquier evento que pueda derivar en una incidencia o afectación del servicio.**

El adjudicatario será responsable de mantener los mecanismos de monitorización automatizada necesarios para cubrir todos los componentes críticos del entorno TI, incluyendo servidores físicos y virtuales, sistemas hiperconvergentes, bases de datos, redes, aplicaciones, servicios corporativos y elementos de seguridad.

Actualmente, la monitorización se realiza de forma centralizada y continua, utilizando herramientas que generan alarmas y notificaciones, así como la integración con la herramienta ITSM corporativa de VEIASA para la gestión del servicio.

Entre las funciones principales de este servicio se incluyen:

- Recogida y análisis de eventos generados por los distintos sistemas y dispositivos del entorno TI.
- Clasificación y priorización de los eventos, distinguiendo entre informativos, de advertencia y de error, en función de su impacto en la producción.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 14/79	

- Identificación automática de incidencias y escalado, según la naturaleza y criticidad del evento.
- Definición y mantenimiento de umbrales de alerta y políticas de monitorización adaptadas a los servicios y aplicaciones críticas.
- Correlación de eventos entre distintos sistemas o infraestructuras, para anticipar posibles fallos o degradaciones de rendimiento.
- Registro y trazabilidad de todos los eventos relevantes en la herramienta ITSM corporativa de VEIASA, con indicación de la fecha, origen, criticidad y acción resultante.

El adjudicatario deberá mantener actualizado un catálogo de eventos monitorizados, revisado y validado por VEIASA, que defina los indicadores clave de supervisión (métricas de rendimiento, disponibilidad, latencia, espacio, carga de CPU, estado de servicios, etc.) y los umbrales de alerta asociados.


Asimismo, deberá garantizar la generación de informes periódicos de monitorización, que incluyan:

- Nivel de disponibilidad de sistemas y servicios.
- Incidencias detectadas de forma proactiva.
- Tendencias de uso, rendimiento y capacidad.
- Propuestas de mejora de la monitorización o de la configuración de alertas.

El servicio se prestará en coordinación con el CAU de Nivel 1, que recibirá las alertas iniciales y gestionará los primeros niveles de atención, y con el soporte técnico de Nivel 2, que asumirá la resolución técnica de los eventos críticos o complejos.

La comunicación entre niveles deberá ser bidireccional y trazable, permitiendo la retroalimentación de información y la actualización continua de la base de conocimiento.

El objetivo final de este servicio es dotar a VEIASA de una visión operativa completa y centralizada del estado de su infraestructura tecnológica, posibilitando una gestión proactiva, predictiva y preventiva que contribuya a mejorar la disponibilidad, estabilidad y rendimiento global del entorno TI.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 15/79	

4.1.7. Servicio de Soporte y Actuaciones en Centros de VEIASA

El servicio de **Soporte y Actuaciones en Centros de VEIASA** tiene por objeto **prestar soporte técnico presencial** y coordinar las intervenciones necesarias en los distintos centros de VEIASA, garantizando la adecuada operatividad, supervisión y validación de los trabajos realizados sobre la infraestructura tecnológica.

El adjudicatario será responsable de la planificación, ejecución y seguimiento de las actuaciones técnicas presenciales, tanto propias como las ejecutadas por proveedores externos, en estrecha coordinación con el resto de departamentos de VEIASA y con el CAU de Nivel 1.

Entre las funciones principales de este servicio se incluyen:


- Supervisión y validación técnica in situ de las actuaciones realizadas por terceros o por personal propio de VEIASA.
- Ejecución de tareas presenciales de soporte o verificación, derivadas de incidencias o peticiones escaladas al Nivel 2.
- Identificación y análisis de necesidades tecnológicas en los distintos centros, proponiendo actuaciones o mejoras.
- Asistencia técnica en proyectos de apertura, reforma o ampliación de Estaciones ITV, participando en la planificación, validación y puesta en marcha de los servicios tecnológicos, así como en la correcta implantación de los sistemas TI.
- Verificación de conectividad, equipamiento y servicios críticos en los centros tras actuaciones planificadas o incidentes relevantes.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad del personal técnico necesario para el desplazamiento a cualquier centro de VEIASA, asegurando la respuesta en los plazos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Las actuaciones presenciales deberán coordinarse previamente con el responsable técnico designado por VEIASA, y documentarse mediante informes de intervención, que incluyan descripción de los trabajos realizados, observaciones, resultados y recomendaciones.

Asimismo, el adjudicatario deberá mantener una planificación actualizada de actuaciones presenciales, detallando los desplazamientos realizados, incidencias atendidas, tareas ejecutadas y actuaciones programadas, con objeto de garantizar la trazabilidad y el control operativo del servicio.

El objetivo final de este servicio es asegurar una presencia técnica efectiva y coordinada en todos los centros de VEIASA, facilitando la supervisión directa de las intervenciones, la detección temprana de necesidades y la correcta implantación de los servicios tecnológicos en los distintos centros de trabajo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 16/79	

4.2. LÍNEA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS E INFRAESTRUCTURAS TI

La **Línea de Servicios de Administración de Sistemas e Infraestructuras TI** tiene por objeto garantizar la gestión técnica integral, mantenimiento y operatividad de la infraestructura tecnológica de VEIASA, asegurando su disponibilidad, estabilidad, rendimiento y seguridad. Constituye el núcleo técnico del contrato y abarca la administración especializada de los sistemas, plataformas, redes, servicios corporativos y bases de datos que sustentan los sistemas de información de VEIASA.

El adjudicatario será responsable de la administración proactiva y correctiva de todos los componentes que conforman la arquitectura TI de VEIASA, incluyendo servidores físicos y virtuales, entornos de virtualización, plataformas hiperconvergentes, sistemas operativos, servicios de red, bases de datos, aplicaciones corporativas y comunicaciones.

Las actuaciones deberán realizarse aplicando procedimientos basados en buenas prácticas en gestión de servicios ITIL y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Esta línea de servicio está compuesta por los siguientes ámbitos funcionales:


- Administración de Sistemas e Infraestructuras TI.
- Gestión de Entornos y Servicios Windows/Linux.
- Gestión y Administración de Bases de Datos.
- Administración de Servicios y Aplicaciones.
- Administración de Redes y Comunicaciones.

El adjudicatario deberá garantizar la coherencia y coordinación entre todos los servicios, manteniendo procedimientos de control, documentación y seguimiento integrados, que permitan una visión unificada de la infraestructura TI y faciliten la detección temprana de riesgos o degradaciones de rendimiento.

De igual forma, deberá aplicar un modelo de administración proactiva, priorizando la prevención de incidencias, la automatización de tareas, el uso de herramientas de monitorización y la optimización continua de los recursos tecnológicos.

Todas las actuaciones deberán quedar registradas en la herramienta ITSM corporativa de VEIASA para la gestión del servicio, garantizando su trazabilidad, control y auditoría, y generando informes periódicos sobre la actividad realizada, el estado de los sistemas, la disponibilidad de los servicios y las propuestas de mejora técnica.

El objetivo final de esta línea es asegurar que toda la infraestructura TI de VEIASA funcione bajo un modelo de gestión centralizado, seguro y eficiente, que garantice la disponibilidad y estabilidad de los sistemas, y permita soportar con garantías la evolución tecnológica y los servicios operativos de la organización.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 17/79	

4.2.1. Administración de Sistemas e Infraestructuras TI

El servicio de **Administración de Sistemas e Infraestructuras TI** tiene por objeto garantizar la correcta operación, estabilidad y rendimiento de los entornos tecnológicos de VEIASA, tanto en sus componentes físicos como virtuales. Incluye la gestión y mantenimiento de servidores, plataformas de virtualización, sistemas hiperconvergentes, cabinas de almacenamiento y entornos de respaldo y recuperación.

El adjudicatario será responsable de la monitorización continua, la ejecución de tareas de mantenimiento preventivo y correctivo, la gestión de la capacidad, el control del rendimiento y la aplicación de actualizaciones y parches de seguridad.

Asimismo, deberá asegurar la integridad y coherencia del entorno técnico, garantizando la correcta integración entre los distintos componentes y la disponibilidad de los servicios.

Entre las funciones principales se incluyen:

- Administración de plataformas de virtualización (VMware, Hyper-V, Nutanix AHV u otras).
- Supervisión de clústeres, controladoras y almacenamiento compartido.
- Ejecución de planes de parcheo, actualizaciones y gestión de cambios técnicos.
- Verificación de políticas de respaldo y recuperación ante desastres (DR).
- Control de capacidad y planificación de recursos para soportar el crecimiento del entorno.

El adjudicatario deberá aplicar procedimientos estandarizados y documentados, integrados con los procesos de monitorización, incidencias, cambios y configuración, garantizando la trazabilidad completa de todas las actuaciones.


4.2.2. Gestión de Entornos y Servicios Windows/Linux

El servicio de **Gestión de Entornos y Servicios Windows/Linux** tiene por objeto administrar y mantener los sistemas operativos y servicios corporativos dependientes que soportan la operación diaria de VEIASA.

Comprende la administración técnica de los entornos Windows Server y Linux, así como de los servicios y componentes asociados que garantizan la autenticación, la comunicación interna y la prestación de servicios corporativos.

Entre las principales funciones se incluyen:

- Administración integral de sistemas Windows Server y Linux, incluyendo configuración, mantenimiento y control de seguridad.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 18/79	

- Gestión de servicios corporativos como Active Directory, políticas de grupo, DNS, autenticación, mensajería, correo electrónico, navegación, servicios web y de impresión.
- Control de logs del sistema, análisis de rendimiento y planificación de capacidad.
- Aplicación de políticas de seguridad y procedimientos de actualización y parcheo.
- Automatización de tareas administrativas mediante Ansible, PowerShell, SUSE Manager u otras herramientas de gestión centralizada.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad, estabilidad y homogeneidad de estos entornos, aplicando estándares de configuración uniformes y coordinando las actuaciones con los procesos de cambios, seguridad y monitorización.

4.2.3. Gestión y Administración de Bases de Datos


El servicio de **Gestión y Administración de Bases de Datos** tiene por finalidad garantizar la integridad, rendimiento, disponibilidad y seguridad de los datos corporativos de VEIASA. Incluye la administración de los motores de base de datos Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL u otros utilizados por los sistemas y aplicaciones de VEIASA.

El adjudicatario será responsable de la configuración, mantenimiento, optimización y control de rendimiento (tuning) de las bases de datos, así como de la ejecución de copias de seguridad, restauraciones y planes de contingencia.

Entre las funciones principales de este servicio se incluyen:

- Instalación, configuración y actualización de motores y entornos de base de datos.
- Monitorización de rendimiento, tiempos de respuesta y utilización de recursos.
- Administración de usuarios, roles, permisos y políticas de seguridad.
- Ejecución y verificación de copias de seguridad, restauraciones y procedimientos de recuperación ante desastres.
- Documentación de cambios y mantenimiento del inventario de bases de datos gestionadas.

El adjudicatario deberá coordinar este servicio con el resto de líneas técnicas, garantizando la coherencia técnica y la disponibilidad de los datos en todo momento.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 19/79	

4.2.4. Administración de Servicios y Aplicaciones

El servicio de **Administración de Servicios y Aplicaciones** tiene por objeto garantizar el correcto funcionamiento, disponibilidad y continuidad de las aplicaciones corporativas y servicios TI que soportan la actividad de VEIASA. Incluye la administración, supervisión y mantenimiento de los servicios lógicos alojados en la infraestructura corporativa, así como la coordinación con los equipos de desarrollo y proveedores externos responsables de las aplicaciones.

Entre las principales funciones se incluyen:

- Supervisión y control del funcionamiento de las aplicaciones corporativas críticas.
- Gestión de servicios web, middleware, portales internos y servicios API.
- Soporte técnico en la instalación, actualización y configuración de aplicaciones.
- Revisión de logs, diagnóstico de incidencias y coordinación en la resolución con los equipos implicados.
- Verificación de integraciones entre sistemas y compatibilidad de versiones.

El adjudicatario deberá mantener documentación técnica actualizada de las aplicaciones y servicios administrados, y participar en las pruebas de validación, despliegue y migración cuando se introduzcan nuevas versiones o entornos.


4.2.5. Administración de Redes y Comunicaciones

El servicio de **Administración de Redes y Comunicaciones** tiene por objeto asegurar la disponibilidad, rendimiento, seguridad y fiabilidad de la infraestructura de red de VEIASA, que constituye el soporte fundamental de todos los servicios tecnológicos.

Incluye la gestión operativa de la red LAN/WAN, la administración de cortafuegos, switches, balanceadores y dispositivos de comunicación, así como la coordinación con Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA), responsables de los servicios de conectividad.

Entre las funciones principales se incluyen:

- Supervisión y monitorización del estado de la red y del tráfico entre sedes.
- Configuración y mantenimiento de los equipos de red y comunicaciones, a excepción de los routers.
- Gestión de accesos, segmentación de redes y control de seguridad perimetral.
- Detección y resolución de incidencias de conectividad y rendimiento.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 20/79	

- Colaboración con Red Corporativa de la Junta de Andalucía en la resolución de incidencias.

El adjudicatario deberá garantizar la coherencia entre la configuración de red y las políticas de seguridad definidas por VEIASA, aplicando las medidas necesarias para prevenir vulnerabilidades y mantener la continuidad del servicio de comunicaciones. Asimismo, deberá documentar todas las actuaciones realizadas, actualizando los esquemas de red, las configuraciones de equipos y los informes de estado de las comunicaciones.

4.3. LÍNEA DE SERVICIOS DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La **Línea de Servicios de Seguridad y Cumplimiento Normativo** tiene por objeto garantizar la seguridad, integridad y cumplimiento normativo de los sistemas de información y servicios tecnológicos de VEIASA, mediante la aplicación de las políticas y medidas definidas en su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y en el marco del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

El adjudicatario será responsable de la gestión técnica de la seguridad de los sistemas, de la colaboración operativa con el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de VEIASA y de la Junta de Andalucía, y del mantenimiento del cumplimiento normativo en todos los sistemas objeto del contrato. Actuará como referente técnico de seguridad en la capa de operación y administración, garantizando la correcta aplicación de las medidas correctoras y preventivas derivadas de las alertas o incidencias comunicadas por el SOC.

Las actividades deberán realizarse en coordinación con el Responsable de Seguridad de VEIASA y con los diferentes equipos técnicos, asegurando la coherencia entre los procedimientos de operación y los controles de seguridad implementados.

Esta línea se compone de los siguientes servicios específicos:


- Gestión de la Seguridad de los Sistemas.
- Gestión de Vulnerabilidades y Cumplimiento ENS.

4.3.1. Gestión de la Seguridad de los Sistemas

El servicio de **Gestión de la Seguridad de los Sistemas** tiene por objeto garantizar la configuración segura, el control de accesos y la protección técnica de los entornos tecnológicos gestionados, conforme a las políticas y normativas de seguridad aplicables en VEIASA.

Entre sus funciones principales se incluyen:

- Aplicación y mantenimiento de las políticas de seguridad, control de accesos, roles, contraseñas y privilegios.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 21/79	

- Administración y verificación de medidas de protección perimetral (cortafuegos, VPN, segmentación de red, etc.).
- Supervisión del cumplimiento de las políticas de seguridad en sistemas operativos, bases de datos, servicios y dispositivos de red.
- Coordinación con el SOC de VEIASA para la atención de alertas y la ejecución de medidas técnicas correctoras o preventivas.
- Implantación de configuraciones seguras y bastionado de los sistemas administrados.
- Mantenimiento actualizado de la documentación técnica, inventarios, controles aplicados y procedimientos.

El adjudicatario deberá garantizar la integración con el SOC, atendiendo los tickets, notificaciones o informes remitidos, aplicando las acciones requeridas y comunicando la resolución o cierre de las mismas dentro de los plazos establecidos.


4.3.2. Gestión de Vulnerabilidades y Cumplimiento ENS

El servicio de **Gestión de Vulnerabilidades y Cumplimiento ENS** tiene por finalidad asegurar que todos los sistemas e infraestructuras objeto del contrato mantienen un nivel de protección adecuado y conforme al ENS, así como gestionar de forma sistemática la detección, registro y resolución de vulnerabilidades.

Entre sus principales funciones se incluyen:

- Coordinación con los equipos técnicos para la aplicación de parches y mitigaciones.
- Registro y documentación de las vulnerabilidades detectadas, acciones realizadas y estado de resolución.
- Revisión y mantenimiento de los controles y medidas de seguridad exigidos por el ENS.
- Asistencia técnica durante auditorías, revisiones y certificaciones ENS.

El adjudicatario deberá generar informes trimestrales de vulnerabilidades y cumplimiento, que reflejen el estado de los sistemas, las medidas aplicadas y las recomendaciones de mejora.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 22/79	

4.4. LÍNEA DE SERVICIOS DE PROYECTOS Y EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

La línea de **Servicios de Proyectos y Evolución Tecnológica** tiene por objeto planificar, diseñar, ejecutar y controlar los proyectos técnicos orientados a la evolución, modernización y mejora continua de la infraestructura tecnológica y de los servicios TI de VEIASA. Asimismo, comprende la participación en cualquier proyecto de VEIASA gestionados por otras áreas de la organización que, aun no siendo estrictamente de sistemas, incorporen componentes, dependencias o requisitos tecnológicos que deban ser gestionados, diseñados, supervisados o implementados por el adjudicatario.

El adjudicatario será responsable de la gestión integral de los proyectos en el ámbito de sistemas, infraestructuras, redes, seguridad y servicios corporativos, garantizando su correcta ejecución técnica, coordinación con otros equipos y plena compatibilidad con los entornos operativos existentes. Paralelamente, deberá colaborar y asumir las responsabilidades técnicas que le correspondan en proyectos liderados por otras áreas de VEIASA, velando por la correcta integración tecnológica y la alineación con las políticas TI corporativas.

Las actuaciones incluidas en esta línea deberán realizarse conforme a metodologías de gestión de proyectos reconocidas (PMBOK, PRINCE2, ITIL, etc.), y estarán alineadas con el Plan de Sistemas de VEIASA y con las políticas de arquitectura tecnológica, seguridad y operación vigentes.

Cada proyecto deberá estar documentado mediante un plan de trabajo, que incluya: objetivos, alcance, entregables, hitos, responsables, planificación temporal, recursos asignados, riesgos identificados, plan de pruebas y criterios de aceptación.


El adjudicatario deberá garantizar la coordinación con las distintas áreas técnicas de VEIASA, y con los proveedores implicados, para asegurar la correcta integración y puesta en marcha de las soluciones implementadas.

El objetivo final de esta línea de servicio es garantizar que tanto los proyectos tecnológicos como aquellos corporativos con componentes TI se ejecuten de forma planificada, coordinada, segura y alineada con la estrategia técnica de VEIASA.

4.4.1. Ejecución de Proyectos

El servicio de **Ejecución de Proyectos** tiene por objeto el diseño e implantación de nuevas infraestructuras o servicios tecnológicos, migraciones, actualizaciones de plataformas, consolidación de recursos, modernización de servicios TI y actuaciones orientadas a mejorar la eficiencia, la seguridad y la capacidad tecnológica de VEIASA.

También comprende la participación técnica en proyectos corporativos cuyo alcance, aunque no centrado en sistemas, requiera análisis, diseños, aportaciones, validaciones o intervenciones TI, como, por ejemplo, implantación de nuevos procesos de negocio, sistemas de control operativo, herramientas corporativas, sistemas de automatización o nuevas aplicaciones.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 23/79	

4.4.2. Coordinación, Seguimiento y Control de Proyectos

El servicio de **Coordinación, Seguimiento y Control de Proyectos** tiene por objeto la elaboración de planes de proyecto, seguimiento del cumplimiento de hitos y entregables, supervisión de riesgos, coordinación con todas las líneas de servicio y emisión de informes periódicos de avance.

Al finalizar cada actuación, se entregará un informe técnico de cierre con la descripción de los trabajos realizados, validaciones, resultados de pruebas, evidencias y recomendaciones para el mantenimiento o evolución futura.

4.5. LÍNEA DE SERVICIOS DE GUARDIAS E INTERVENCIONES FUERA DE HORARIO

La línea de **Servicios de Guardias e Intervenciones** tiene por objeto garantizar la continuidad operativa de los servicios TI de VEIASA fuera del horario laboral habitual, mediante la prestación de un servicio de guardias y la ejecución de intervenciones, que permitan realizar actuaciones con impacto mínimo en la operativa diaria.


El adjudicatario será responsable de disponer de los recursos humanos y técnicos necesarios para asegurar la atención de incidencias críticas durante la jornada laboral de VEIASA, así como la correcta planificación, ejecución y documentación de las intervenciones que, por su naturaleza, deban realizarse fuera del horario habitual para evitar la afectación del servicio.

Cuando en una misma jornada coincidan intervenciones fuera del horario ordinario con la prestación del servicio de guardia, el adjudicatario deberá dimensionar adecuadamente los recursos disponibles, garantizando que ambas actuaciones sean atendidas por personal técnico distinto y evitando cualquier solapamiento en la prestación del servicio.

El objetivo final de esta línea es asegurar la continuidad, disponibilidad y estabilidad del entorno TI de VEIASA mediante una combinación equilibrada de capacidad de respuesta inmediata (guardia) y planificación operativa controlada (intervenciones fuera de horario), garantizando la operación segura y eficiente de todos los servicios tecnológicos corporativos

4.5.1. Servicio de Guardias

El **Servicio de Guardias** tiene por finalidad proporcionar disponibilidad y atención inmediata de personal técnico para la resolución de incidencias críticas o masivas que se produzcan fuera del horario laboral habitual, incluidos fines de semana y festivos. Este servicio debe dar cobertura a todos los servicios TI para garantizar los sistemas **durante el horario de producción de las Estaciones ITV de VEIASA. El horario está sujeto a variación en función del servicio que VEIASA presta al ciudadano** y que actualmente es el siguiente:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 24/79	

Horario de Invierno: Comienza la última semana completa del mes de septiembre.

Día	Mañana	Tarde
Lunes a jueves	06:30 – 08:00	18:00-21:00
Viernes	06:30 – 08:00	15:00-21:00
Sábados	08:00 – 13:00	-

Horario de Verano: Comienza la primera semana completa del mes de junio.

Día	Mañana	Tarde
Lunes a viernes	06:30 – 08:00	15:00-21:00
Sábados	08:00 – 13:00	-

Los festivos locales de Sevilla deberán cubrirse en horario de 06:30 a 21:00.

En un primer nivel, el servicio se prestará de forma remota mediante la conexión a la infraestructura TI de VEIASA, para lo cual se habilitarán los mecanismos y conexiones necesarias. Si la resolución de la incidencia requiere el desplazamiento del personal técnico al centro afectado, el adjudicatario deberá contemplarlo para cumplir con los ANS establecidos.


Para la correcta prestación del servicio, el adjudicatario deberá dotar al personal asignado al contrato de todo el material necesario, incluyendo equipos portátiles, modem USB, móvil, etc.

Entre las funciones principales de este servicio se incluyen:

- Atención y resolución técnica de incidencias críticas o masivas escaladas por el CAU de Nivel 1 o detectadas por los sistemas de monitorización.
- Diagnóstico inicial, contención y restauración del servicio afectado.
- Activación de los protocolos de escalado hacia otros equipos técnicos cuando la incidencia requiera intervención de otras áreas o proveedores.
- Comunicación continua con los responsables técnicos de VEIASA durante la gestión de la incidencia.
- Documentación de la actuación, acciones realizadas, tiempos de respuesta y medidas correctoras.

El adjudicatario deberá garantizar:

- Tiempo máximo de respuesta definido en los ANS.
- Disponibilidad permanente de personal cualificado.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 25/79	

- Registro y trazabilidad completa de todas las incidencias atendidas.

A efectos de facturación, este servicio incluye dos conceptos:

- **Disponibilidad:** El importe máximo que se podrá facturar por este servicio será de 400€ semanales.
- **Intervenciones en horario de guardia:** la facturación se realizará aplicando un coeficiente de 1,4 sobre la tarifa ordinaria del perfil que intervenga. Todas las intervenciones serán tarifadas en unidades de horas enteras.

La facturación mensual de este servicio estará compuesta por la suma de los importes correspondientes a las disponibilidades semanales (con un máximo de 400€ por semana) devengadas durante el mes en curso junto con las horas de intervenciones realizadas en horario de guardia.

4.5.2. Intervenciones Fuera de Horario


El servicio de **Intervenciones Fuera de Horario** tiene por objeto realizar, de manera controlada y coordinada, actuaciones técnicas fuera del horario laboral, minimizando el impacto en los sistemas y garantizando la continuidad de los servicios de VEIASA.

Entre las funciones principales se incluyen:

- Ejecución de tareas críticas como actualizaciones de sistemas, cambios de configuración, migraciones, labores de mantenimiento y actuaciones derivadas de proyectos.
- Coordinación previa con otras áreas técnicas de VEIASA, proveedores externos y el CAU de Nivel 1.
- Definición del plan de intervención: alcance, ventanas de ejecución, riesgos, plan de retroceso y criterios de aceptación.
- Comunicación previa a los responsables técnicos de VEIASA y notificación a los usuarios afectados cuando corresponda.
- Registro detallado de la intervención y verificación post-ejecución.

Todas las intervenciones deberán estar sujetas al proceso de gestión de cambios, respetando los procedimientos de aprobación y comunicación definidos por VEIASA.

A efectos de facturación, las intervenciones realizadas fuera de horario se facturarán aplicando un coeficiente de 1,4 sobre la tarifa ordinaria del perfil que intervenga. Todas las intervenciones serán tarifadas en unidades de horas enteras.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 26/79	

4.6. LÍNEA DE SERVICIOS DE GOBIERNO Y CALIDAD DEL SERVICIO

La línea de **Servicios de Gobierno y Calidad del Servicio** tiene por objeto asegurar el control, supervisión, coordinación y mejora continua de todos los servicios incluidos en el alcance de este contrato, garantizando que la prestación se realice conforme a los niveles de calidad, eficiencia y disponibilidad definidos por VEIASA. Actúa como el eje vertebrador del modelo de servicio gestionado, proporcionando visibilidad, trazabilidad y alineación estratégica entre las actividades operativas, los objetivos corporativos y los compromisos contractuales.

El adjudicatario será responsable de establecer un modelo de gobierno basado en métricas objetivas, procedimientos documentados y ciclos periódicos de evaluación, permitiendo a VEIASA disponer de información actualizada sobre el rendimiento global del servicio, la evolución de los sistemas y las oportunidades de optimización técnica y operativa.


El objetivo de esta línea es asegurar que la prestación del servicio se realice bajo un modelo de gobierno sólido, transparente y basado en datos, que permita a VEIASA disponer de control total sobre la calidad, el desempeño y la evolución de los servicios TI, reforzando la eficiencia, continuidad y valor tecnológico del entorno corporativo.

4.6.1. Coordinación y Gestión del Servicio

El servicio de **Coordinación y Gestión del Servicio** tiene como objetivo garantizar la coherencia operativa entre todas las líneas técnicas del contrato, actuando como punto de unión entre las actividades del adjudicatario, las áreas internas de VEIASA y los proveedores externos. Su función principal es asegurar que el servicio gestionado opere de manera coordinada, eficiente y alineada con las necesidades de la organización.

Sus funciones principales son:

- Coordinación entre los diferentes equipos técnicos del adjudicatario y VEIASA.
- Gestión de la planificación operativa y seguimiento de actividades programadas.
- Alineación del servicio con el Plan de Sistemas y las políticas corporativas TI.
- Supervisión del modelo de gestión documental y control de versiones.
- Revisión de procedimientos y propuesta de mejoras operativas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 27/79	

4.6.2. Gestión de Niveles de Servicio

El servicio de **Gestión de Niveles de Servicio** tiene por finalidad asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos para cada uno de los servicios contemplados en el contrato. El adjudicatario deberá realizar un seguimiento continuo de los indicadores clave de rendimiento (KPI), identificando desviaciones, analizando causas y proponiendo medidas correctoras.

Entre sus funciones principales se incluyen:


- Monitorización de los KPIs asociados a disponibilidad, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, incidencias críticas y otros indicadores relevantes.
- Consolidación de información procedente de las distintas líneas de servicio para evaluar el desempeño general.
- Identificación de incumplimientos, análisis de impacto y propuesta de acciones correctoras para evitar recurrencias.
- Elaboración de informes mensuales y trimestrales de cumplimiento de ANS.
- Participación en las reuniones de seguimiento de servicio con VEIASA.

4.6.3. Informes, Indicadores y Seguimiento del Servicio

El servicio de **Informes, Indicadores y Seguimiento del Servicio** tiene como objetivo proporcionar a VEIASA una visión clara, actualizada y objetiva del estado y evolución del servicio, facilitando la toma de decisiones estratégicas y la detección temprana de desviaciones o riesgos.

Entre sus principales actividades se encuentran:

- Elaboración de informes mensuales de actividad integrados, que incluyan incidencias, peticiones, problemas, cambios, vulnerabilidades, proyectos, intervenciones y guardias.
- Generación de indicadores clave (KPI) por línea de servicio y consolidación en un panel de control.
- Presentación de informes ejecutivos.
- Análisis de tendencias y evolución del entorno TI.
- Identificación de riesgos operativos y propuesta de actuaciones preventivas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 28/79	

4.6.4. Mejora Continua

El servicio de **Mejora Continua** tiene por objeto identificar, planificar y ejecutar acciones orientadas a la optimización técnica y operativa del entorno tecnológico y del propio modelo de prestación del servicio. El adjudicatario deberá aplicar principios de mejora continua basados en ITIL, así como metodología PDCA (Plan-Do-Check-Act).

Entre sus funciones principales destacan:


- Identificación de oportunidades de mejora en procesos, procedimientos, herramientas y configuraciones.
- Propuesta de optimización de recursos, automatización de tareas y mejoras de eficiencia.
- Revisión periódica del modelo de servicio y recomendaciones de evolución.
- Participación en auditorías internas y externas, aportando información técnica y evidencia de cumplimiento.
- Valoración de nuevas tecnologías y tendencias aplicables al entorno TI de VEIASA.

4.6.5. Gestión Documental

El adjudicatario será responsable de mantener actualizada, completa y accesible toda la documentación técnica asociada a los servicios prestados, incluyendo procedimientos, planes operativos, inventarios, configuraciones, manuales y documentación generada en proyectos. **La gestión documental se realizará sobre la herramienta corporativa de VEIASA.**

Este servicio incluye:

- Mantenimiento del repositorio documental corporativo según directrices de VEIASA.
- Control de versiones y trazabilidad de cambios en los documentos.
- Actualización de documentación tras incidencias, cambios, proyectos o actuaciones relevantes.
- Entrega de documentación técnica validada en cada hito del proyecto o ciclo operativo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 29/79	

5. ENTORNO TECNOLÓGICO

5.1. INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES

La **Infraestructura de Servidores** constituye la base de los servicios corporativos, garantizando la ejecución estable y segura de las cargas de trabajo críticas. El servicio incluirá la administración integral de los servidores físicos y del hardware asociado, supervisando su estado, firmware, compatibilidad y rendimiento. Se velará por la correcta operación de recursos de CPU, memoria y adaptadores de red, así como por la integración con la plataforma de virtualización y los servicios dependientes. La actividad abarcará la monitorización avanzada, la gestión de incidencias, la aplicación de políticas de seguridad y la ejecución planificada de actualizaciones y mantenimientos. Todo ello orientado a asegurar disponibilidad, estabilidad operativa y alineamiento con las mejores prácticas del fabricante y de la organización.

Su diseño híbrido permite centralizar servicios críticos en el CPD Central mientras se proporciona capacidad operativa local en las Estaciones ITV.


5.1.1. Infraestructura de Servidores Central

La **Infraestructura de Servidores Central** está soportada chasis IBM PureFlex integrada por nodos de procesamiento x240 y se gestionan mediante:

- **CMM** (Chassis Management Module) para gestión del chasis y sus componentes.
- **IMM** (Integrated Management Module) para la administración remota de cada nodo.
- **FSM** (Flex System Manager) como consola de gestión centralizada.

Las principales actividades de gestión son:

- Supervisión del estado del hardware, sensores, alimentación y refrigeración.
- Mantenimiento de firmware y verificación de compatibilidad.
- Gestión de perfiles de servidor y asignación de recursos.
- Diagnóstico y resolución de incidencias de hardware.
- Integración de nuevos nodos y ampliaciones del chasis.
- Aseguramiento de la continuidad operativa y documentación de configuraciones.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 30/79	

5.1.2. Infraestructura de Servidores en Estaciones ITV

La **Infraestructura de Servidores en Estaciones ITV** está dividida en centros provinciales y centros locales como estrategia de replicación. Dispone de una infraestructura en clúster formada por 4 nodos para los centros provinciales y 3 nodos para lo locales, administrados mediante Lenovo XClarity, que soportan la plataforma Nutanix AHV.

Principales actividades de gestión:

- Supervisión del estado de los nodos, CPU, memoria y discos.
- Gestión de firmware, parches y actualizaciones.
- Control de incidencias físicas y coordinación con el soporte.

5.2. SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO


Los **Sistemas de Almacenamiento** proporcionan la capacidad y resiliencia necesarias para soportar datos, servicios y máquinas virtuales del entorno corporativo. El servicio abarcará la gestión integral del almacenamiento distribuido, incluyendo pools, contenedores, políticas de resiliencia, rendimiento y eficiencia (compresión, deduplicación y tiering). Se supervisará de forma continua la salud de los discos y nodos, el consumo de capacidad y las métricas de I/O, aplicando medidas preventivas ante riesgos de saturación o degradación. También se gestionarán snapshots, replicaciones y mecanismos de protección de datos, junto con las actualizaciones planificadas de software y firmware. El objetivo es mantener un almacenamiento estable, eficiente y altamente disponible, alineado con las recomendaciones del fabricante y las necesidades del servicio.

5.2.1. Sistema de Almacenamiento Central

El **Sistema de Almacenamiento Central** está formado por cabinas de almacenamiento IBM V7000, V3700 y DS4700 que proporcionan capacidad SAN al entorno VMware sobre el que están virtualizados los sistemas.

Tareas principales:

- Gestión de pools de almacenamiento, mdisks y volúmenes.
- Administración de LUNs y asignación a hosts ESXi.
- Gestión de RAID y políticas de protección de datos.
- Monitorización de rendimiento, latencia e IOPS.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 31/79	

- Administración de snapshots y replicación.
- Gestión de zoning en la red SAN.

5.2.2. Sistema de Almacenamiento en Estaciones ITV


Cada Estación ITV dispone de un clúster Nutanix en el que se distribuye el **Sistema de Almacenamiento** a través del Distributed Storage Fabric (DSF). La administración y operación del almacenamiento se realiza mediante las consolas Prism Element, para la gestión local del clúster, y Prism Central, para la gestión unificada y global de la infraestructura.

Tareas principales:

- Monitorización y análisis de latencias, IOPS y throughput.
- Creación, modificación y eliminación de storage pools.
- Administración de Storage Containers, vDisks y Volume Groups.
- Definición y operación de políticas de snapshots locales.
- Supervisión del estado y rendimiento del almacenamiento.
- Monitorización continua de capacidad.

5.3. PLATAFORMA DE VIRTUALIZACIÓN

La **Plataforma de Virtualización** proporciona el entorno centralizado donde se ejecutan los servicios corporativos, garantizando consolidación, alta disponibilidad y rendimiento óptimo. El servicio abarcará la administración integral del hipervisor, de los hosts físicos y de los recursos asignados a las máquinas virtuales, incluyendo su ciclo de vida completo. Se supervisará el estado de los clústeres, la correcta operación de las funciones de HA, balanceo y migración en caliente, así como la configuración de redes virtuales y la conectividad asociada. Asimismo, se realizará una monitorización continua de métricas de rendimiento y capacidad, junto con la aplicación de parches, actualizaciones y directrices de seguridad. Todo ello orientado a asegurar una operación estable, segura y eficiente conforme a las recomendaciones del fabricante y a los requisitos de la organización.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 32/79	

5.3.1. Plataforma de Virtualización Central

La **Plataforma de Virtualización Central** aloja la totalidad de los servicios corporativos en un entorno virtualizado basado en tecnología VMware, proporcionando el soporte necesario para su operación estable, segura y altamente disponible.

Tareas principales:


- Gestión de máquinas virtuales, ciclos de vida y snapshots.
- Administración de clústeres ESXi con HA, DRS y vMotion.
- Gestión de redes virtuales (vSwitch y vDS).
- Monitorización de rendimiento, capacidad, disponibilidad y eventos.
- Gestión de parches y compatibilidad HCL.
- Gestión del almacenamiento.

5.3.2. Plataforma de Virtualización de Estaciones ITV

Los servicios locales se ejecutan sobre la **Plataforma de Virtualización AHV**, administrada a través de Prism Element para la gestión del clúster y Prism Central para la gestión unificada. Este entorno incorpora capacidades avanzadas de protección de datos, replicación entre clústeres y mecanismos de continuidad de negocio nativos de Nutanix.

Tareas principales:

- Gestión de máquinas virtuales y asignación de recursos.
- Administración de nodos, servicios CVM y estado general del clúster.
- Configuración de redes virtuales, bridges y VLAN.
- Monitorización de rendimiento, latencia e IOPS.
- Administración de Protection Domains y políticas de replicación entre Centros.
- Gestión de replicación para garantizar continuidad de negocio.
- Ejecución y validación periódica de pruebas de recuperación ante desastres (DR Tests).
- Supervisión de la integridad de los datos replicados.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 33/79	

- Planificación y ejecución de failover y failback en caso de contingencia.
- Monitorización de tráfico de replicación y estado de los enlaces asociados.
- Actualización de AOS y del hipervisor AHV.
- Documentación de configuraciones, escenarios DR y procedimientos de recuperación.

5.4. DIRECTORIO ACTIVO


El servicio comprenderá la administración integral del **Directorio Activo**, garantizando la correcta gestión de usuarios, grupos, unidades organizativas y políticas de seguridad. Incluirá la definición y mantenimiento de GPO, la gestión de cuentas de servicio, delegaciones de permisos y la integración con aplicaciones corporativas y servicios en la nube. Se velará por la consistencia y salud de los dominios, la correcta replicación entre controladores de dominio y la resolución de incidencias relacionadas con autenticación y autorización. Asimismo, se contemplará la aplicación de buenas prácticas de bastionado, la gestión de certificados y la alineación con las políticas de seguridad de la organización.

Tareas principales:

- Gestión de dominios, sites y unidades organizativas.
- Administración de usuarios, grupos y políticas de grupo.
- Gestión del entorno de escritorio mediante políticas definidas por VEIASA para los usuarios dentro de dominio.
- Control de replicación entre controladores.
- Gestión de servicios DNS asociados al dominio.
- Auditoría de seguridad y control de acceso.

5.5. SERVICIOS WINDOWS

El servicio abarcará la administración de los servidores y servicios corporativos basados en **sistemas operativos Microsoft Windows**, garantizando su disponibilidad, estabilidad y seguridad. Incluirá la instalación, configuración y mantenimiento de roles y características (IIS, servicios de ficheros e impresión, servicios de terminal/RDS, servicios de aplicaciones, etc.), así como la aplicación de parches y actualizaciones conforme a las recomendaciones del fabricante.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 34/79	

Se realizará monitorización del rendimiento, gestión de recursos y resolución de incidencias del sistema operativo y de los servicios asociados. Igualmente, se asegurará la integración con el Directorio Activo, las plataformas de backup y las soluciones de monitorización y seguridad corporativa.

Tareas principales:


- Administración de sistemas Windows Server en diferentes versiones, principalmente 2019, 2022 y 2025.
- Gestión de Servicios de Ficheros.
- Gestión de DNS.
- Administración de servidores de aplicaciones y servicios web: IIS, Weblogic, Tomcat.
- Gestión de impresión y colas.
- Gestión del servicio de mensajería Exchange.
- Administración de WSUS.
- Integración con antivirus/EDR corporativo.
- Gestión de RDS y escritorios remotos.
- Gestión de los sistemas de Backup y restauración: Veeam Backup & Replication y Commvault.

5.6. SERVICIOS LINUX

El servicio comprenderá la administración de los servidores y servicios desplegados sobre **sistemas operativos Linux**, garantizando su correcto funcionamiento, rendimiento y alineamiento con los requisitos de los servicios corporativos. Incluirá la instalación, configuración y mantenimiento de distribuciones soportadas, la gestión de paquetes, repositorios, servicios y demonios, así como la aplicación de actualizaciones y parches de seguridad. Se llevará a cabo la supervisión de recursos, la optimización de parámetros del sistema y la resolución de incidencias tanto a nivel de sistema como de servicios (web, aplicaciones, servicios de integración, etc.). Asimismo, se aplicarán buenas prácticas de bastionado, gestión de usuarios y permisos, y se asegurará la correcta integración con los sistemas de autenticación corporativa y de backup.

Tareas principales:

- Gestión de servidores, principalmente, en sus distribuciones: Red Hat, Oracle Linux, CentOS, Debian.
- Administración de servidores web: Apache, Nginx.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 35/79	


- Administración de servicios de aplicaciones: Tomcat y Weblogic.
- Gestión de sistemas de logs: Graylog.
- Gestión de servicios de colas de mensajería: RabbitMQ.
- Gestión de servicios de colas de tareas: Celery.
- Gestión de servicios de ficheros e impresión mediante SAMBA.
- Administración de servicios de monitorización (Icinga, Zabbix, Prometheus, Grafana).

5.7. BASES DE DATOS

El servicio abarcará la administración de los sistemas de gestión de **bases de datos** corporativas que dan soporte a las aplicaciones y sistemas de la organización. Incluirá la gestión de instancias, bases de datos, esquemas y objetos, la optimización de rendimiento mediante ajustes de parámetros y análisis de planes de ejecución, así como el control del crecimiento y uso de recursos. Se realizará monitorización continua de disponibilidad, tiempos de respuesta y operaciones críticas, junto con la aplicación de parches y actualizaciones recomendadas por el fabricante. Igualmente, se incluirá la solución de backup, los mecanismos de alta disponibilidad o replicación y las políticas de seguridad y acceso definidas por la organización.

Tareas principales:

- Gestión de instancias Oracle, SQL Server, PostgreSQL y MySQL.
- Administración y parametrización de las Bases de Datos existentes
- Creación de nuevas Bases de Datos
- Gestión Almacenamiento: archivos de control, tablespaces, grupos redo logs, archive logs.
- Administración de usuarios, roles y permisos.
- Gestión del planificador: planificación, Jobs, cadenas y programas.
- Gestión del repositorio de diagnóstico: organización y configuración, política de purgado de trazas, problemas e incidencias.
- Optimización de consultas, índices y rendimiento.
- Definición del esquema conceptual: modelado de datos y diseño de bases de datos.
- Plan de capacidad.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 36/79	

- Plan de continuidad: Backup, contingencia y recuperación.
- Gestión de replicación y alta disponibilidad.

5.8. COMUNICACIONES Y ELECTRÓNICA DE RED

El servicio comprenderá la gestión y administración de la **electrónica de red y de las comunicaciones** que soportan la infraestructura TI, incluyendo switches, balanceadores y otros dispositivos de conectividad. Incluirá la configuración, mantenimiento y supervisión de VLAN, enrutamiento del tráfico, agregación de enlaces y mecanismos de alta disponibilidad, garantizando una conectividad estable y segura. Se realizará monitorización de tráfico, latencias, utilización de interfaces y estado de los enlaces, aplicando acciones preventivas ante degradaciones o incidencias. Además, se gestionarán actualizaciones de firmware, copias de configuración y políticas de calidad de servicio.

Tareas principales:


- Administración de switches (HP, Aruba y H3C principalmente).
- Gestión de VLAN, segmentación y QoS.
- Gestión de balanceadores KEMP: servicios virtuales, mantenimiento del clúster y supervisión del estado.
- Monitorización de cargas y disponibilidad.

5.9. SEGURIDAD PERIMETRAL Y ACCESOS

El servicio abarcará la administración de los dispositivos y soluciones de **seguridad perimetral y de control de accesos**, incluyendo firewalls, accesos VPN, proxys y otros elementos de filtrado. Incluirá la definición, revisión y mantenimiento de políticas de filtrado, reglas de acceso, segmentación de zonas y publicación segura de servicios, garantizando la protección frente a accesos no autorizados y amenazas externas. Se supervisarán eventos de seguridad, intentos de intrusión y anomalías de tráfico. Asimismo, se gestionarán certificados, acceso remoto y autenticación, aplicando las actualizaciones y buenas prácticas necesarias para mantener un perímetro alineado con las políticas de seguridad corporativas.

Tareas principales:

- Gestión de usuarios, reglas, objetos y políticas.
- Administración de VPN y accesos remotos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 37/79	

- Gestión y administración de Proxy corporativo.
- Monitorización de logs y auditorías.

5.10. BACKUP CORPORATIVO

El servicio de **Backup Corporativo** comprenderá la administración integral de la plataforma de copias de seguridad corporativa basada en Veeam Backup & Replication para la Central y Commvault para las Estaciones ITV, garantizando la protección de sistemas, aplicaciones, bases de datos y datos de usuario. Incluirá el diseño, configuración y mantenimiento de políticas de backup, ventanas de respaldo, niveles de retención, ciclos de copia y estrategias de recuperación, así como la inclusión de nuevos sistemas en el ámbito de protección. Se supervisará diariamente la ejecución de los trabajos, la resolución de errores, la capacidad de los repositorios y el rendimiento de las operaciones de copia y restauración. Asimismo, se realizarán pruebas periódicas de recuperación y se mantendrá la plataforma actualizada y alineada con las recomendaciones del fabricante y los requisitos de continuidad de negocio de la organización.

Tareas principales:


- Definición de políticas de copia y retención.
- Gestión de copias completas e incrementales.
- Restauración granular de máquinas, ficheros o BBDD.
- Seguimiento de fallos y verificación de copias.

5.11. SISTEMAS DE MONITORIZACIÓN

El servicio abarcará la administración de las **herramientas de monitorización**, basadas en Icinga, Zabbix y Grafana, donde se incluirá la configuración y mantenimiento de sondas, umbrales, dashboards y alarmas, así como la correlación de eventos para la detección proactiva de degradaciones o fallos en la infraestructura TI. Se velará por la integración entre monitorización e ITSM para la apertura automática de incidencias y por la generación de informes periódicos que soporten la mejora continua del servicio.

Tareas principales:

- Monitorización de infraestructura, red y aplicaciones.
- Gestión de umbrales y alertas correladas con CAU Nivel 1.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 38/79	

- Integración con herramientas ITSM para incidencias y cambios.

5.12. MANTENIMIENTO DE CONFIGURACIONES

El servicio incluirá el mantenimiento de las configuraciones de todos los sistemas, garantizando el seguimiento y control de los cambios efectuados y asegurando su adecuada documentación. Asimismo, llevará a cabo las actualizaciones de software recomendadas por el fabricante, de forma que los servicios dispongan en todo momento de las últimas versiones de parches estables, incluyendo la revisión continua de las recomendaciones técnicas y boletines de seguridad. Se prestará especial atención a la aplicación ágil de las actualizaciones relacionadas con vulnerabilidades críticas, aplicándose como norma general todas aquellas cuyo CVSS sea superior a 7,0, siempre que hayan sido verificadas previamente.

Los cambios en las configuraciones que puedan afectar a la calidad de servicio se aplicarán conforme a las directrices establecidas por VEIASA y con el asesoramiento técnico del adjudicatario. Asimismo, cualquier cambio que impacte en los servicios en producción se realizará fuera del horario operativo de las Estaciones ITV afectadas, cuyo calendario se encuentra disponible en la página web de VEIASA.


El adjudicatario deberá efectuar las pruebas y verificaciones necesarias en un entorno de pruebas completo proporcionado por VEIASA antes de la implantación en producción de cualquier nueva configuración. Para cada actuación, elaborará un plan de intervención que incluya las tareas previstas, tiempos estimados, posibles efectos colaterales y la valoración del impacto en el servicio. Dicho plan deberá acompañarse de un plan de contingencia que recoja las acciones a realizar en caso de incidencias durante la intervención, incluyendo los procedimientos para restablecer los sistemas a su estado original.

5.13. PUESTOS DE USUARIO Y EQUIPAMIENTO AUXILIAR

Además de la infraestructura principal descrita, VEIASA dispone de un conjunto de dispositivos y equipamientos auxiliares esenciales para la operativa diaria de inspección y para las tareas administrativas y técnicas. Este equipamiento se encuentra principalmente en las Estaciones ITV, aunque los puestos de trabajo corporativos también existen en la Sede Central. El adjudicatario deberá proporcionar soporte, mantenimiento, administración y supervisión de todos estos elementos, en coordinación con el CAU de Nivel 1 y con los responsables técnicos de VEIASA.

5.13.1. Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI)

Las Estaciones ITV disponen de **Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI)** destinados a proteger la infraestructura local, incluyendo los clústeres Nutanix y el resto de equipamiento crítico.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 39/79	

Tareas principales:

- Monitorización del estado del SAI y de sus baterías.
- Gestión de alarmas, eventos y notificaciones.
- Coordinación del reemplazo de baterías o del SAI completo con el proveedor adjudicatario del servicio de mantenimiento.
- Validación de apagados y arranques seguros tras incidentes eléctricos.

5.13.2. Puestos de Trabajo

Los **Puestos de Trabajo** están basados en PCs y Thin Client, dependiendo del perfil de cada usuario, mediante los cuales, los usuarios desempeñan las labores encomendadas.

También existen portátiles asignados a determinados usuarios, incluidos también en el alcance del servicio.

Tareas principales:


- Instalación, configuración y mantenimiento de los equipos: sistema operativo, aplicaciones, control de acceso, etc.
- Integración en dominio y aplicación de políticas corporativas (GPO).
- Gestión de antivirus/EDR y actualizaciones.
- Diagnóstico de incidencias hardware y software.
- Supervisión y resolución de problemas de conectividad y autenticación.
- Gestión de periféricos asociados (impresoras, cámaras, escáneres, etc.).

5.13.3. Paneles LED Exteriores

Los Paneles LED Exteriores tienen como objetivo la llamada a la línea asignada a los clientes.

Tareas principales:

- Verificación del funcionamiento general del panel.
- Revisión de conectividad con los sistemas corporativos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 40/79	

- Diagnóstico de fallos de visualización o sincronización.
- Coordinación de reparaciones y sustituciones con el proveedor adjudicatario del servicio de mantenimiento.

5.13.4. Terminales de Gestión de Colas

Los **Terminales de Gestión de Colas** son los equipos utilizados para el alta automática y, la emisión y gestión de tickets de turno.

Tareas principales:

- Supervisión del hardware y conectividad local.
- Administración del software de gestión de colas.
- Coordinación de reparaciones y sustituciones con el proveedor adjudicatario del servicio de mantenimiento.

5.13.5. Pinpads

Los **Pinpads** son los dispositivos destinados al cobro mediante tarjeta bancaria en Estaciones ITV.

Tareas principales:

- Verificación de la conectividad con la pasarela de pagos.
- Administración y gestión del software de control de los Pinpads.
- Coordinación de incidencias con el proveedor adjudicatario del servicio de la pasarela de pagos.

5.13.6. Cámaras de Línea

Las **Cámaras de Línea** son los equipos que capturan imágenes y evidencias durante el proceso de inspección.

Tareas principales:

- Monitorización del estado de las cámaras.

FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 41/79



- Ajuste de parámetros de imagen cuando proceda.
- Coordinación de reparaciones y sustituciones con el proveedor adjudicatario del servicio de mantenimiento.

5.13.7. Impresoras

Las **Impresoras** láser son los equipos utilizados, principalmente, para la impresión de documentación generada durante el proceso de inspección y administrativa en la Sede Central y Estaciones ITV.

Tareas principales:


- Configuración y actualización de drivers.
- Diagnóstico y resolución de errores de impresión cuando proceda.
- Coordinación de reparaciones y sustituciones con el proveedor adjudicatario del servicio de mantenimiento.

5.13.8. Equipos Multifunción

Los **Equipos Multifunción** integran funciones de impresión, escaneo y copia para la operativa diaria en los Centros.

Tareas principales:

- Configuración de perfiles, accesos y credenciales.
- Gestión de protocolos de escaneo (SMB, SMTP, Scan-to-Mail, etc.).
- Diagnóstico y resolución de errores de funcionamiento cuando proceda.
- Coordinación de reparaciones y sustituciones con el proveedor adjudicatario del servicio de mantenimiento.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 42/79	

5.13.9. Escáner de Puesto de Trabajo

El **Escáner** es el equipo destinado a la digitalización de documentos operativos.

Tareas principales:

- Instalación y configuración de drivers y software de captura.
- Verificación de calidad de escaneo y formatos.
- Diagnóstico de fallos mecánicos o de conectividad.
- Integración con aplicaciones corporativas.
- Mantenimiento periódico y calibración.

6. VOLUMETRÍA DEL SERVICIO


Para el dimensionamiento adecuado de los equipos del licitador, a continuación, se detallan los datos estadísticos del servicio realizados durante el último año.

De manera resumida, como indicadores del **volumen de tickets del último año**, se pueden ofrecer los siguientes datos:

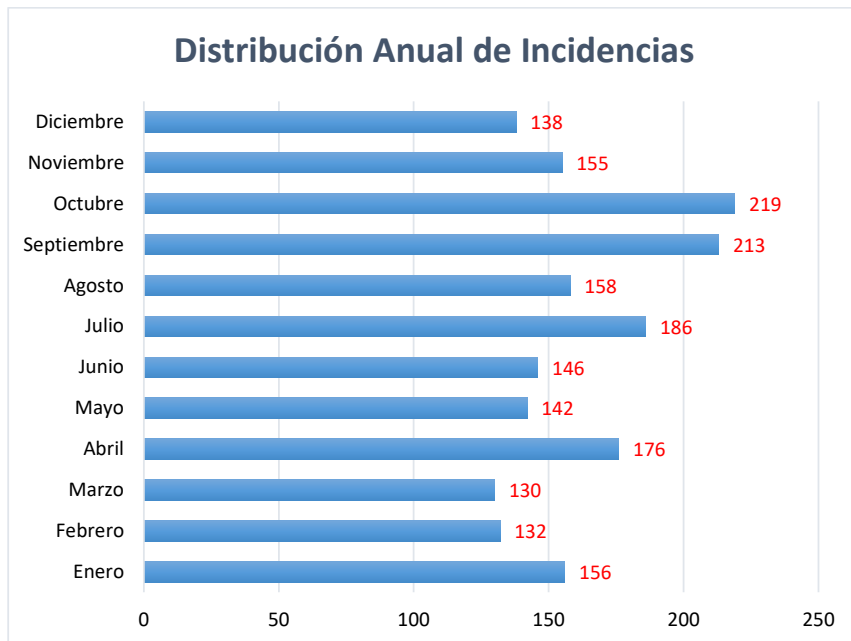
- Número de Incidencias creadas: **1.951**
- Número de Peticiones (solicitudes de servicio) creadas: **1.047**
- Número de peticiones de cambio: **207**
- Número de Intervenciones fuera de horario: **279**


6.1. DISTRIBUCIÓN DE INCIDENCIAS

La distribución de incidencias por meses es la siguiente:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 43/79	

Mes	Incidencias
Enero	156
Febrero	132
Marzo	130
Abril	176
Mayo	142
Junio	146
Julio	186
Agosto	158
Septiembre	213
Octubre	219
Noviembre	155
Diciembre	138
TOTAL	1.951

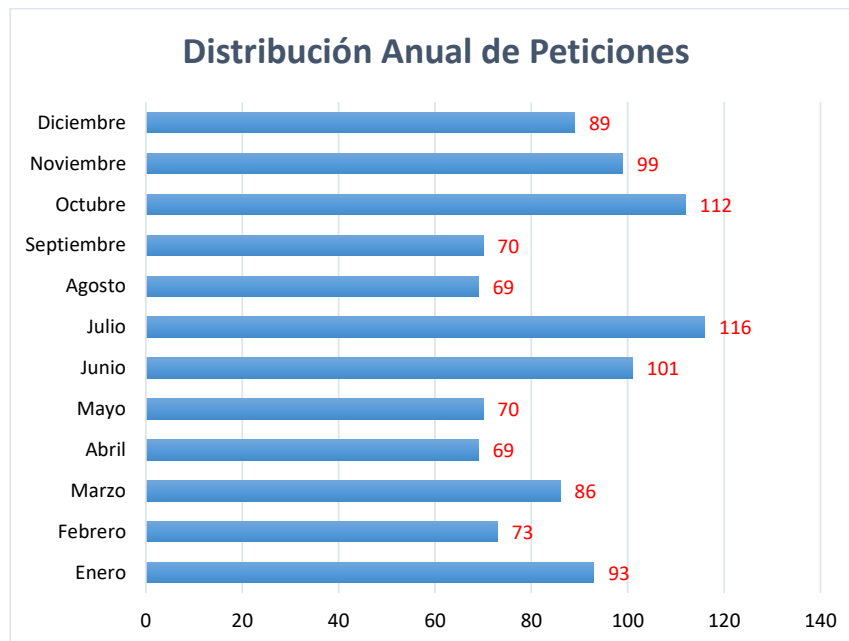


Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 44/79	

6.2. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES

La distribución de peticiones por meses es la siguiente:

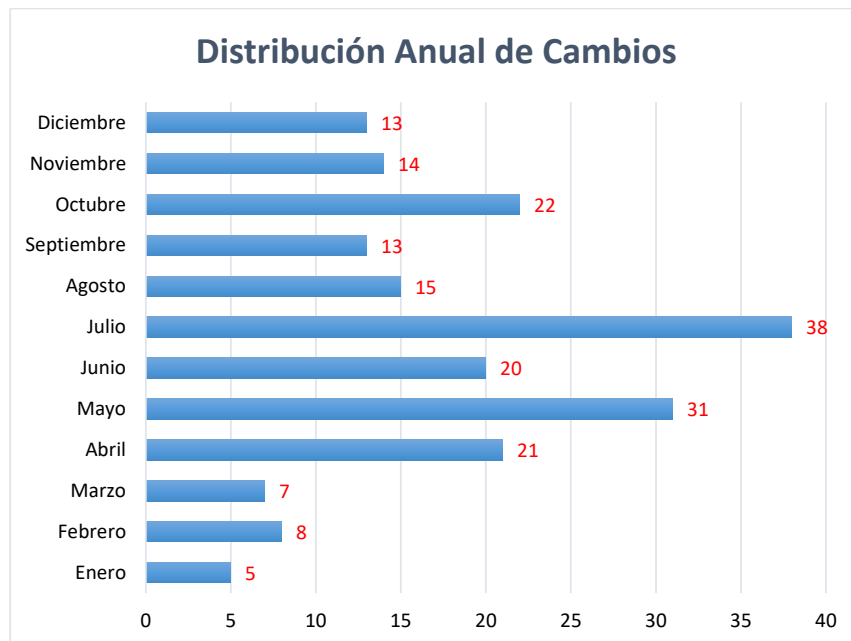
Mes	Peticiones
Enero	93
Febrero	73
Marzo	86
Abril	69
Mayo	70
Junio	101
Julio	116
Agosto	69
Septiembre	70
Octubre	112
Noviembre	99
Diciembre	89
TOTAL	1.047



6.3. DISTRIBUCIÓN DE CAMBIOS

La distribución de peticiones de cambios por meses es la siguiente:

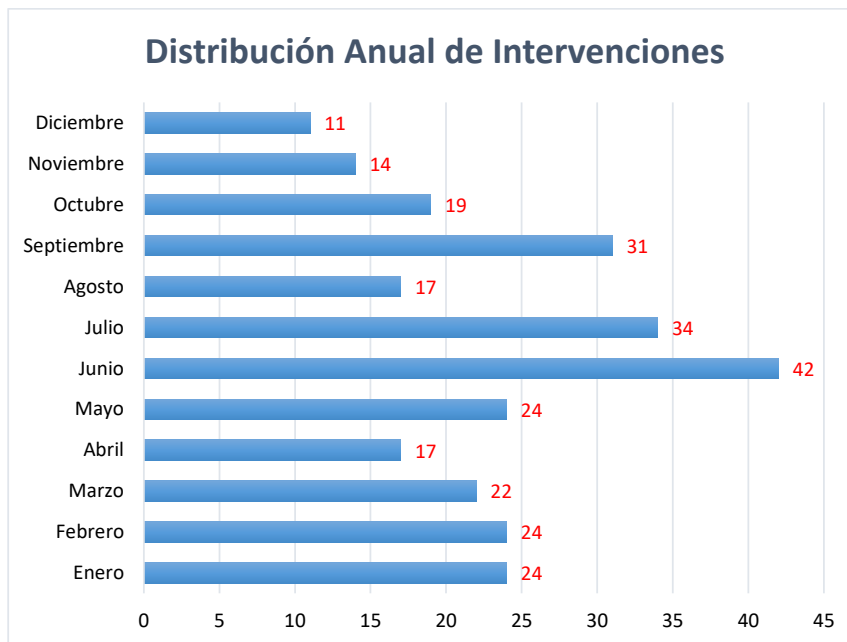
Mes	Cambios
Enero	5
Febrero	8
Marzo	7
Abril	21
Mayo	31
Junio	20
Julio	38
Agosto	15
Septiembre	13
Octubre	22
Noviembre	14
Diciembre	13
TOTAL	207



6.4. DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES FUERA DE HORARIO

La distribución de intervenciones fuera de horario por meses es la siguiente:

Mes	Peticiones
Enero	24
Febrero	24
Marzo	22
Abril	17
Mayo	24
Junio	42
Julio	34
Agosto	17
Septiembre	31
Octubre	19
Noviembre	14
Diciembre	11
TOTAL	279



7. EQUIPO DE TRABAJO

7.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

El adjudicatario se compromete a prestar el servicio con el personal propuesto en su oferta. La sustitución de cualquiera de estos recursos (por uno equivalente o superior) antes o durante la prestación del servicio deberá ser justificada y aprobada expresamente por VEIASA. El incumplimiento del compromiso del equipo de trabajo para prestación del servicio, será motivo suficiente para la resolución del contrato.

El adjudicatario deberá tener la capacidad necesaria para adaptar el dimensionamiento del equipo según la carga de trabajo, **añadiendo o reduciendo el número de técnicos** asociados a cada perfil descrito en los siguientes puntos, según las necesidades de VEIASA, para absorber picos y valles de trabajo en un plazo máximo de **DOS (2) SEMANAS**.

Si a juicio de VEIASA, alguno de los recursos no ejecutara los servicios conforme a las exigencias del presente pliego, deberá ser sustituido adecuadamente en un **plazo máximo de QUINCE (15) DÍAS NATURALES**, sin que esto afecte a la calidad del servicio. De la misma manera, si se produjera alguna baja en el equipo será sustituido con las mismas garantías.


A su vez, en el supuesto de que alguno de los recursos que preste servicios objeto de la presente licitación abandone el mismo por cualquier causa, deberá garantizar el adjudicatario un período mínimo de **TREINTA (30) DÍAS NATURALES** de transición para su salida del servicio. La sustitución de dicho recurso deberá producirse en el plazo máximo de **QUINCE (15) DÍAS NATURALES**, sin que ello afecte ni a la planificación de los trabajos prevista ni a la estimación de costes del proyecto. En el caso de que el adjudicatario no cumpliera el plazo de sustitución desde la comunicación formal por parte de VEIASA, será susceptible de penalización.

En el caso de rechazo de 3 técnicos de forma consecutiva podrá aplicarse una penalización de un 10% sobre la facturación del mes en curso, de conformidad con lo establecido en el apartado 23 del Cuadro Resumen del PCAP. En el caso de 5 rechazos continuos, podrá ser motivo de resolución de contrato por parte de VEIASA.

Los recursos asignados al servicio deberán dedicarse de forma exclusiva a VEIASA, sin compatibilizar sus funciones con otros proyectos, servicios o clientes del adjudicatario. El personal designado permanecerá adscrito íntegramente a las actividades propias del alcance definido, garantizando su disponibilidad plena, la correcta ejecución de las tareas encomendadas y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

7.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La empresa adjudicataria deberá contar con un interlocutor a efectos del contrato, que organizará la ejecución de los servicios de acuerdo a las condiciones del presente pliego y gestionará al personal de la empresa.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 48/79	

Será el máximo responsable de la gestión de los recursos técnicos del licitador, así como del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, calidad y plazos comprometidos.

7.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN


El adjudicatario garantizará que **el personal asignado al servicio disponga de la capacitación técnica necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones**, sin perjuicio de la formación mínima exigida como solvencia en el apartado 6 del CR y aquella que haya sido objeto de valoración, asegurando además una actualización formativa continua durante toda la vigencia del contrato. Dada la evolución permanente de las tecnologías implantadas en el entorno de VEIASA, el adjudicatario deberá asegurar la formación periódica del equipo en las plataformas, herramientas, sistemas operativos, soluciones de seguridad, virtualización y almacenamiento utilizados, incluyendo nuevas versiones y funcionalidades.

La planificación de estas actividades formativas no podrá interferir en la correcta prestación del servicio, debiendo organizarse de manera que no coincidan con el horario operativo ni afecten a la disponibilidad del personal asignado. El adjudicatario será responsable de coordinar y acreditar la formación impartida, garantizando en todo momento que el equipo mantiene un nivel de cualificación acorde con las necesidades técnicas del contrato y que la continuidad, calidad y eficiencia del servicio no se vean comprometidas.

7.4. UBICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Para la realización de los trabajos necesarios, se establecerá un sistema mixto, con jornadas presenciales en las oficinas de VEIASA y jornadas en remoto. La presencialidad del personal asignado se establece en función de las responsabilidades técnicas, la necesidad de coordinación directa con VEIASA y la naturaleza operativa de cada rol. En un principio, se establecerá la siguiente relación:

- **Responsable del Servicio:** para asegurar la coordinación del servicio con VEIASA, mantenimiento de reuniones de seguimiento, supervisión de la ejecución de las líneas de servicio, validación de planes de intervención, revisión de indicadores de cumplimiento ANS y para facilitar la comunicación operativa entre las distintas áreas, **se establecen DOS (2) DÍAS de presencialidad a la semana.**
- **Responsable de Actuaciones en Centros:** para planificar y supervisar las actuaciones en Estaciones ITV, coordinación con los diferentes departamentos de VEIASA, validación de despliegues, gestión de material y asegurar la correcta ejecución de intervenciones planificadas, **se establece UN (1) DÍA de presencialidad a la semana.**
- **Arquitectos de Sistemas:** para participar en sesiones de diseño, reuniones técnicas, validación de configuraciones, análisis conjunto de infraestructuras y toma de decisiones estratégicas, **se establece UN (1) DÍA de presencialidad a la semana.**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 49/79	

- **Resto del equipo:** prestarán servicio principalmente en modalidad remota, requiriéndose su presencia física únicamente para aquellas tareas que lo exijan (intervenciones programadas, incidencias críticas, actuaciones sobre equipamiento, etc.).

Esta distribución de jornadas no es fija, ya que, en función de las necesidades del servicio, el personal de la empresa adjudicataria debe estar disponible para desplazarse y realizar el trabajo en las oficinas de VEIASA.

Cuando VEIASA requiera la presencia física de cualquiera de los perfiles en jornadas no sujetas a presencialidad, lo comunicará al adjudicatario con una antelación mínima de 24 horas, salvo en casos de incidencias críticas o urgentes en los que se solicitará la presencia de acuerdo con los procedimientos de escalado establecidos. El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad y desplazamiento del recurso requerido dentro de los plazos operativos acordados.

Para el trabajo no presencial se utilizarán herramientas colaborativas y conexión remota a los sistemas habilitados por VEIASA.


El personal que la empresa adjudicataria adscriba a la ejecución del contrato actuará en todo momento bajo la exclusiva organización, dirección y responsabilidad de dicha empresa, sin que pueda derivarse, en ningún supuesto, la existencia de relación laboral alguna entre dichos profesionales y VEIASA. La presencia de este personal en las instalaciones de VEIASA, cuando resulte necesaria para la correcta prestación del servicio, no implicará subordinación funcional respecto de esta entidad, limitándose VEIASA a impartir las directrices estrictamente necesarias para garantizar la adecuada ejecución del objeto del contrato.

7.5. DESPLAZAMIENTOS

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad del personal técnico necesario para el desplazamiento a cualquier centro de VEIASA, asegurando la respuesta en los plazos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

En caso de incidencia crítica en el CPD de la Sede Central, los recursos técnicos necesarios para su atención deberán poder desplazarse en un tiempo igual o inferior a **TREINTA (30) MINUTOS**, garantizando la intervención in situ con los niveles de calidad, eficacia y tiempos de respuesta exigidos por VEIASA.

El desplazamiento a cualquier centro se facturará en kilómetros, tomando como punto de origen, en todos los casos, la Sede Central de VEIASA. Cuando el desplazamiento requiera la asistencia a diferentes sedes, el cálculo correspondiente a la primera sede se realizará tomando como punto de partida la Sede Central de VEIASA, y las sedes restantes se calcularán desde la sede de origen hasta la sede de destino correspondiente. Asimismo, el trayecto de retorno se calculará desde la última sede visitada hasta la Sede Central de VEIASA. **El cálculo de las distancias a efectos de facturación se realizará utilizando la herramienta Google Maps, considerando el itinerario recomendado en el momento de la consulta.** A estos efectos, se hace constar expresamente que

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 50/79	

los desplazamientos a la Sede Central **no serán objeto de facturación**, al constituir dicha ubicación el punto de referencia desde el cual se calculan los desplazamientos facturables al resto de centros de VEIASA.

El importe facturable por kilometraje **incluye la totalidad de los costes asociados al desplazamiento**, tales como, dietas, gastos de manutención y alojamiento, pernoctas, tiempos de viaje, combustible, peajes, estacionamientos y cualquier otro gasto derivado del desplazamiento del personal, no admitiéndose la facturación de ningún otro concepto relacionado con dichos desplazamientos.

7.6. HORARIOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Los servicios objeto del presente contrato se prestarán **en jornadas de 8 horas** dentro del horario laboral habitual de VEIASA. Se considera horario laboral habitual de VEIASA el comprendido de lunes a viernes entre las 06:30 horas y las 21:00 horas y los sábados de 08:00 horas a 13:00 horas. Dicho horario podrá ser modificado por VEIASA en función de las necesidades del servicio a los clientes.


Dentro de dicho horario se deberán atender las peticiones de trabajo realizadas por VEIASA. En el caso de que fuera necesario, el licitador debería adaptar los turnos de trabajo de su personal, para asegurar la coordinación con los equipos internos de VEIASA y para la correcta ejecución de las tareas.

Esta norma general no será de aplicación a las actuaciones que afecten a los sistemas o servicios productivos. Estas intervenciones deberán ejecutarse fuera del horario productivo, con planificación previa, siguiendo los procedimientos establecidos y con autorización expresa de VEIASA. Para la realización de estas actuaciones se establecen las siguientes ventanas de trabajo:

Día	Mañana	Tarde
Lunes a viernes	00:00 – 06:30	21:00-00:00
Sábados	00:00 – 06:30	13:00-00:00
Domingos	00:00 – 24:00	

Todas las actuaciones planificadas sobre sistemas productivos deberán garantizar su completa finalización y estabilización antes de la hora de apertura del centro afectado, de forma que no se produzca impacto alguno en el inicio de la actividad.

El licitador deberá incluir en sus ofertas el plan de turnos y coberturas para garantizar la asistencia tanto en el horario estándar establecido como en el de guardia durante toda la vigencia del contrato. Será valorado conforme a los criterios establecidos en el apartado 8 del PCAP.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 51/79	

7.7. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo necesario para dar respuesta a las demandas en las diferentes líneas del servicio debe estar compuesto por técnicos con la **cualificación y experiencia indicada en el apartado 6 del CR relativo a la solvencia técnica y profesional del CR.**

Para acreditar la cualificación y experiencia exigida será necesario aportar por cada técnico los documentos indicados en el correspondiente apartado del CR. **No se admitirá como experiencia aquellos proyectos que se hayan desarrollado de manera interna en la empresa licitadora o con fines formativos.**

Los perfiles requeridos para la prestación del servicio, al inicio del contrato, serán los siguientes:

- **UN (1)** Responsable del Servicio (Gestor de Servicios).
- **UN (1)** Responsable de Actuaciones en Centros (Gestor de Servicios).
- **TRES (3)** Arquitectos de Sistemas.
- **TRES (3)** Administrador de Sistemas.
- **TRES (3)** Técnico de Sistemas Nivel 2 (Soporte de Servicios).
- **UN (1)** Administrador de Bases de Datos (Especialista de Datos).

El adjudicatario deberá tener la capacidad necesaria para adaptar el dimensionamiento del equipo según la carga de trabajo, **añadiendo o reduciendo el número de técnicos** asociados a cada perfil, según las necesidades de VEIASA, para absorber picos y valles de trabajo en un plazo máximo de **DOS (2) SEMANAS.**


La definición de los perfiles técnicos que se detalla en este apartado debe interpretarse en coherencia con el alcance funcional establecido en las distintas líneas de servicio y con el entorno tecnológico descrito en este Pliego. Cada rol se enmarca dentro de un modelo de operación integral que abarca la administración de infraestructuras virtualizadas, plataformas hiperconvergentes Nutanix, sistemas Windows y Linux, servicios corporativos, bases de datos, redes, seguridad perimetral, backup y monitorización avanzada.

7.7.1. Responsable del Servicio (Gestor de Servicios)

El adjudicatario aportará **UN (1) perfil de Responsable del Servicio** con dedicación completa y con alto perfil técnico. Deberá ser capaz de soportar una **carga de trabajo de 40 horas semanales**, y tendrá las siguientes características:

❖ Responsabilidades:

- Organizar la ejecución de los servicios de acuerdo con el contrato, gestionando a los proveedores en caso necesario.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 52/79	

- Coordinación del equipo, planificación de tareas, seguimiento de ANS y control de calidad.
- Elaboración de informes periódicos, propuestas de mejora y planes de trabajo.
- Analizar y tomar decisiones, previa consulta con el responsable de VEIASA, para el mejor desempeño de cada uno de los servicios de producción.
- Proponer a VEIASA la incorporación y/o modificación de ANS.
- Revisar la adecuación de los indicadores de niveles de servicio.
- Gestionar la capacidad del equipo de servicio, tomando las medidas organizativas necesarias para asegurar una utilización óptima de los recursos y la consecución de las eficiencias comprometidas a lo largo de la duración del contrato.
- Decidir y planificar, previa consulta con el responsable de VEIASA, las acciones que deben ejecutarse para corregir desviaciones en los servicios, minimizar riesgos y, en general, mantener y/o mejorar la eficiencia y calidad de los servicios.
- Resolver los conflictos derivados de la prestación del servicio y escalar a los responsables de VEIASA los conflictos que no hayan podido resolverse.
- Elaboración y Valoración de informes técnicos.

❖ **Formación:**

- Ingeniero Técnico o Superior en Informática (Nivel MECES 2) o superior.
- Certificación ITIL 4 Foundation o superior.

❖ **Experiencia:**


- Al menos 5 años de experiencia en las tareas anteriormente descritas.

7.7.2. Responsable de Actuaciones en Centros (Gestor de Servicios)

El adjudicatario aportará **UN (1) perfil de Responsable de Actuaciones en Centros** con dedicación completa al servicio y con perfil técnico. Deberá ser capaz de soportar una **carga de trabajo de 40 horas semanales**, y tendrá las siguientes características:

❖ **Responsabilidades:**

- Gestión de intervenciones en Estaciones ITV, planificación de desplazamientos y coordinación de recursos.
- Desplazamiento a las Estaciones ITV que sean objeto de reformas y/o apertura para realizar tareas propias de replanteo, seguimiento y puesta en marcha in situ de los sistemas informáticos.
- Planificación de necesidades del ámbito TI en Estaciones ITV.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 53/79	

- Planificación y coordinación de equipos de trabajo intervinientes en los trabajos TI.
- Planificación con proveedores del calendario de intervenciones.
- Revisión de cumplimiento de normativa interna de VEIASA para el acceso de proveedores TI en las Estaciones ITV.
- Planificación y coordinación de actuaciones de RCJA en Estaciones ITV.
- Supervisión de actuaciones planificadas.
- Analizar y tomar decisiones, previa consulta con el responsable de VEIASA, sobre las divergencias que ocurran en las diferentes fases de las obras.
- Implantación y gestión de: puestos de trabajo, paneles informativos, cámaras de línea, terminales de gestión de colas, Pinpads, impresoras y equipos multifunción.
- Gestión en la Elaboración de Proyectos de cableado estructurado.
- Instalación de Datacenters completos (armarios, servidores, electrónica de red, sistemas de alimentación ininterrumpida, etc.).

❖ **Formación:**

- Ciclo Formativo Grado Superior en Administración de Sistemas (Nivel 1 MECES) o superior.
- Certificación ITIL 4 Foundation o superior.

❖ **Experiencia:**


- Al menos 5 años de experiencia en las tareas anteriormente descritas.

7.7.3. Arquitecto de Sistemas

Los recursos que desempeñen las funciones de **Arquitecto de Sistemas** tendrán dedicación completa al servicio y deberán ser capaces de soportar una **carga de trabajo de 40 horas semanales cada uno**. Serán responsables del diseño, implementación y mejora de los sistemas de VEIASA, proponiendo nuevas soluciones y arquitecturas que mejoren y optimicen el rendimiento de los servicios TI del negocio. El perfil, tendrá las siguientes características:

❖ **Responsabilidades:**

- Diseño e implementación de escenarios en alta disponibilidad y escalables.
- Diseño del Plan de pruebas y carga de estrés.
- Análisis del rendimiento de los sistemas.
- Diseño de la estrategia de backup.
- Sistemas de Balanceo de carga.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 54/79	

- Redundancia de datos.
- Clusterización de sistemas.
- Planes de Recuperación de Desastres.
- Propuesta de mejoras en los sistemas actuales.
- Elaboración de documentos de arquitectura, guías, informes técnicos y propuestas de mejora
- Soporte de nivel 3 en incidentes críticos y análisis de causa raíz.
- Liderar la implantación de las soluciones diseñadas ejecutando las tareas técnicas asociadas y coordinando a otros equipos implicados.
- Formar al equipo de administración de sistemas en la operación de estos nuevos sistemas.

❖ **Formación:**

- Ciclo Formativo Grado Superior en Administración de Sistemas (Nivel 1 MECES) o superior.
- Al menos, uno de los recursos asignados al perfil debe estar en posesión y en vigor, de la **Certificación en administración de sistemas LINUX LPIC-1 System Administrator**.
- Al menos, uno de los recursos asignados al perfil debe estar en posesión de la **Certificación de Microsoft AZ-800 Administering Windows Server Hybrid Core Infrastructure**.
- Certificación ITIL 4 Foundation o superior.

❖ **Experiencia:**


- Al menos 5 años de experiencia en las tareas anteriormente descritas.

7.7.4. Administrador de Sistemas

Los recursos que desempeñen las funciones de **Administrador de Sistemas** tendrán dedicación completa al servicio y deberán ser capaces de soportar una **carga de trabajo de 40 horas semanales cada uno**. Serán responsables de la administración, operación y mantenimiento de los sistemas, así como de la instalación, despliegue y puesta en servicio de nuevos sistemas y componentes de la infraestructura. El perfil, tendrá las siguientes características:

❖ **Responsabilidades:**

- Administración de Sistemas Windows y Linux.
- Despliegue de nuevos sistemas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 55/79	

- Instalación, Configuración, Administración y Mantenimiento de Servidores.
- Gestión del Almacenamiento SAN / NAS.
- Gestión de clúster Nutanix, almacenamiento DSF, VMware/AHV y backup (Veeam y Commvault).
- Mantenimiento de actualizaciones y parches de seguridad.
- Monitorización y Rendimiento de los sistemas.
- Estructura de dominios, unidades organizativas.
- Gestión de Active Directory: Grupos, políticas GPO, DNS y delegación de administración.
- Topología de replicación y sincronización del Directorio.
- Gestión del entorno de escritorio mediante políticas definidas por VEIASA para los usuarios dentro del dominio.
- Gestión de la seguridad.
- Gestión de software mediante políticas.
- Elaboración de documentación técnica.

❖ **Formación:**


- Ciclo Formativo Grado Superior en Administración de Sistemas (Nivel 1 MECES) o superior.
- Al menos, uno de los recursos asignados al perfil debe estar en posesión y en vigor, de la **Certificación en administración de sistemas LINUX LPIC-1 System Administrator**.
- Al menos, uno de los recursos asignados al perfil debe estar en posesión de la **Certificación AZ-900 Microsoft Azure Fundamentals**.
- Certificación ITIL 4 Foundation o superior.

❖ **Experiencia:**

- Al menos 3 años de experiencia en las tareas anteriormente descritas.

7.7.5. Técnicos de Sistemas Nivel 2 (Soporte de Servicios)

Los recursos que desempeñen las funciones de **Técnicos de Sistemas Nivel 2** tendrán dedicación completa al servicio y deberán ser capaces de soportar una **carga de trabajo de 40 horas semanales cada uno**. Serán responsables de la atención y resolución de las solicitudes de servicio como Soporte de Nivel 2, que por su naturaleza o dificultad no puedan ser atendidas por el personal del CAU de Nivel 1. El perfil, tendrá las siguientes características:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 56/79	

❖ **Responsabilidades:**

- Atención, seguimiento y resolución de incidencias, peticiones y consultas escaladas al grupo de Soporte de Nivel 2.
- Recopilar y registrar la información necesaria para la correcta resolución de los tickets que sean escalados.
- Catalogación, priorización y escalado de incidencias y peticiones a otros grupos resolutores y/o proveedores de Nivel 3.
- Seguimiento de incidencias a lo largo de todo su ciclo de vida en función de lo establecido en los procedimientos CAU.
- Operación básica de plataformas de virtualización, comunicaciones, seguridad, backup y almacenamiento.
- Actualización de documentación y apoyo en tareas de mantenimiento.
- Soporte a intervenciones de proveedores.
- Monitorización de los sistemas.
- Cumplimiento de ANS por cada tipología de servicio.

❖ **Formación:**


- Ciclo Formativo Grado Superior en Administración de Sistemas (Nivel 1 MECES) o superior.
- Certificación ITIL 4 Foundation o superior.

❖ **Experiencia:**

- Al menos 3 años de experiencia en las tareas anteriormente descritas.

7.7.6. Administrador de Base de Datos (Especialista de Datos)

El recurso que desempeñe las funciones de **Administrador de Base de Datos** tendrá dedicación completa al servicio y deberá ser capaz de soportar una **carga de trabajo de 40 horas semanales cada uno**. Será responsable del diseño, creación y mantenimiento de las bases de datos corporativas, incluyendo su optimización, monitorización y ajuste de rendimiento, así como del diseño y mantenimiento de la estructura de datos. Deberá garantizar la correcta integridad, almacenamiento y recuperación de la información en todo el ciclo de operación. El perfil, tendrá las siguientes características:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 57/79	

❖ **Responsabilidades:**


- Instalación, configuración, actualización, migración y administración de Oracle Database en sus distintas versiones soportadas.
- Gestión de Oracle Recovery Manager (RMAN) para copias de seguridad, recuperación y validaciones.
- Administración del Automatic Diagnostic Repository (ADRCI) y análisis de trazas, incidentes y diagnósticos.
- Gestión de Oracle Automatic Storage Management (ASM), incluyendo diskgroups, volúmenes y monitorización.
- Administración de Oracle Partitioning y definición de estrategias de particionado.
- Gestión de Oracle Data Guard, incluyendo configuración, conmutación, conmutación inversa y monitorización del entorno de alta disponibilidad.
- Administración mediante Oracle Enterprise Manager Cloud Control, incluyendo métricas, alertas, jobs y monitorización avanzada.
- Uso y mantenimiento de Oracle Statspack y herramientas de análisis de rendimiento.
- Gestión de Oracle Data Pump para exportaciones, importaciones y movimientos de datos.
- Administración de Oracle Unified Auditing y aplicación de políticas de auditoría.
- Ejecución de análisis de seguridad mediante Oracle Database Security Assessment Tool (DBSAT).
- Optimización de SQL y PL/SQL, análisis de planes de ejecución y ajustes de rendimiento.
- Planificación de capacidad (Capacity Planning) y análisis de tendencias.
- Evaluación, monitorización y ajuste de rendimiento (Performance Tuning) de la base de datos y sus componentes.
- Instalación, configuración y administración de Oracle WebLogic, incluyendo dominios, nodos, despliegue y monitorización de aplicaciones.
- Administración de clústeres y gestión de Planes de Mantenimiento en SQL Server, incluyendo tareas automatizadas, backups, índices y mantenimiento de bases de datos.
- Elaboración y actualización de documentación técnica, procedimientos de operación y configuraciones.

❖ **Formación:**

- Ingeniero Técnico o Superior en Informática (Nivel MECES 2) o superior.
- Oracle Certified Professional (OCP) – Database Administrator.
- Certificación ITIL 4 Foundation o superior.

❖ **Experiencia:**

- Al menos 3 años de experiencia en las tareas anteriormente descritas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 58/79	

8. DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una duración máxima de **VEINTICUATRO (24) MESES**, contemplándose dos posibles prórrogas del mismo por **DOCE (12) MESES** cada una, haciendo un total de **CUARENTA Y OCHO (48) MESES** de duración, con la siguiente distribución en caso de agotar la totalidad del contrato:

- **PERIODO 1: UN (1) MES** (Fase de Transición) + **VEINTITRES (23) MESES** (Fase de Servicio), salvo que el contrato no se prorrogase, en cuyo caso, estos 23 meses se reducirían a 22, y se le añadiría UN (1) MES de la fase de devolución.
- **PERIODO 2 (Si se ejecuta la prórroga): DOCE (12) MESES** (Fase de Servicio)
- **PERIODO 3 (Si se ejecuta la prórroga): ONCE (11) MESES** (Fase de Servicio) + **UN (1) MES** (Fase de Devolución)


Si por cualquier causa el contrato se resolviese antes del periodo máximo, o bien no se ejecutase alguna de las prórrogas contempladas, el último mes de servicio se corresponderá con la Fase de Devolución.

El inicio de los trabajos deberá realizarse en la fecha de inicio indicada en el pedido enviado por VEIASA una vez formalizado el contrato.

9. HERRAMIENTA ITSM PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO

VEIASA dispone en la actualidad de la herramienta ITSM EasyVista Oxygen para la gestión integral del servicio objeto de esta licitación. El adjudicatario deberá utilizar dicha herramienta de forma exclusiva para el registro, seguimiento y resolución de todas las actividades asociadas al servicio, ajustándose a los procedimientos operativos y flujos de trabajo definidos por VEIASA. En consecuencia, todas las líneas de servicio contempladas en este contrato deberán gestionarse a través de EasyVista Oxygen, siguiendo las directrices y pautas establecidas por VEIASA.

Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar la completa trazabilidad de todas las actuaciones realizadas, manteniendo la integridad y exhaustividad de la información registrada en EasyVista Oxygen. Cada intervención, incidencia, petición o cambio deberá quedar documentado conforme a los criterios de calidad, auditoría y explotación establecidos, permitiendo la obtención de métricas, informes y evidencias necesarias para el seguimiento operacional, el control de ANS y la mejora continua del servicio. No se admitirán sistemas paralelos de registro o gestión fuera de la herramienta corporativa.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 59/79	

10. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Mensualmente se realizarán reuniones de seguimiento con el interlocutor que designe el adjudicatario del servicio y con el personal que VEIASA asigne como responsable de este contrato.

Igualmente, con periodicidad mensual, el adjudicatario deberá presentar el correspondiente informe de seguimiento de los niveles de servicio.

Adicionalmente, se realizarán todas las reuniones y entrevistas que el adjudicatario o VEIASA consideren necesarias para la correcta ejecución del Servicio.

11. PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO


La empresa adjudicataria deberá establecer un control de calidad del servicio, certificando que se ajusta a las especificaciones exigidas en el presente pliego.

Entre las medidas mínimas a contemplar en este apartado, están:

- a) **Planes de formación** inicial y periódicos para el personal de soporte que garanticen la cualificación necesaria para el correcto desempeño de sus funciones.
- b) **Informes de seguimiento** periódicos (inicialmente la periodicidad será mensual), que permita conocer la actividad, calidad y el cumplimiento de los niveles de servicio, al menos con la siguiente información:
 - o Hechos relevantes ocurridos en el periodo (Formación, Procedimientos, Manuales, etc.).
 - o Análisis Incidencias Críticas o Masivas.
 - o Seguimiento del servicio (datos mensuales e históricos)
 - Indicadores del servicio establecidos y grado de cumplimiento de los mismos.
 - Estadísticas sobre incidencias / peticiones de servicio
 - Número de solicitudes atendidas.
 - Tiempos medios de resolución de incidencias / peticiones.
 - Tiempos medios de respuesta.
- c) **Planes de Mejora continua** del servicio, que se revisarán mensualmente con VEIASA.

Durante la ejecución del contrato deberán incluirse además todas aquellas propuestas de mejora del servicio que se consideren necesarias para una mejor calidad en la prestación del mismo.

VEIASA podrá solicitar al adjudicatario la modificación de los datos incluidos en el informe de seguimiento o la realización de nuevos informes tanto periódicos como puntuales con cualquier tipo de información precisa sobre el servicio, que el adjudicatario deberá elaborar y enviar en el formato que se solicite. El adjudicatario deberá comprometer la entrega de la documentación


Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 60/79	

solicitada (informes, información, etc...) en un plazo que en ningún caso podrá superar 5 días naturales desde la fecha de petición.

12. DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá generar, mantener y actualizar toda la documentación técnica y operativa necesaria para garantizar la correcta gestión, trazabilidad, control y continuidad del servicio. La documentación elaborada deberá cumplir los requisitos definidos por VEIASA y estar permanentemente actualizada. Como mínimo, deberá contemplarse la siguiente documentación:

- **Documentación de Operación y Procedimientos**
 - Procedimientos operativos.
 - Guías de intervención, explotación y mantenimiento.
 - Procedimientos de escalado, actuación ante incidencias y gestión de incidencias críticas y masivas.
- **Documentación de Configuración y Arquitectura**
 - Inventario técnico detallado del entorno.
 - Diagramas de arquitectura física y lógica (sistemas, virtualización, almacenamiento, comunicaciones, seguridad).
 - Configuraciones actualizadas de los sistemas, incluyendo versiones, parámetros críticos y dependencias.
 - Relación de servicios, componentes y su topología asociada.
- **Documentación de Cambios y Mantenimientos**
 - Documentos de Análisis.
 - Diseño de Arquitectura de Sistemas.
 - Planes de intervención (cronograma, plan de despliegue, plan de pruebas, resultados) y planes de contingencia asociados a cada cambio.
 - Informes post-implementación tras actuaciones relevantes.
 - Registros de mantenimientos.
 - Resultados de las pruebas realizadas en entornos de preproducción.
- **Documentación de Seguridad y Cumplimiento**
 - Informes de cumplimiento: bastionado, auditorías y revisiones periódicas.
 - Evidencias de aplicación de parches y actualizaciones de seguridad.
 - Registros de auditoría y trazabilidad de accesos de administradores.
 - Informes de evaluación relativos al ENS y política de seguridad de VEIASA.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 61/79	

- **Documentación de Monitorización, Reporting y ANS**
 - Informes operativos mensuales.
 - Indicadores de rendimiento, disponibilidad, capacidad y uso de recursos.
 - Informes de incidencias, tiempos de respuesta y resolución.
 - Informes de cumplimiento de ANS y métricas asociadas.
- **Documentación de Continuidad y Recuperación**
 - Procedimientos de recuperación ante desastres y continuidad.
 - Evidencias de replicación, pruebas de failover/failback y validaciones periódicas.
 - Planes de recuperación actualizados.
- **Documentación Final y de Cierre**
 - Documentación actualizada del estado final del servicio.
 - Inventario completo y configuraciones finales.
 - Informe de cierre con la relación de actuaciones realizadas durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario será responsable de mantener toda la documentación en el repositorio de VEIASA en los formatos establecidos, y deberá actualizarla de manera continua conforme se produzcan cambios o evoluciones en la infraestructura o en los servicios gestionados.


13. FASES DEL SERVICIO

Con el fin de garantizar la transición ordenada del servicio, se plantean las siguientes fases:

- Fase de Transición.
- Fase de Servicio.
- Fase de Devolución del Servicio.

Dichas fases tienen como finalidad conseguir los siguientes objetivos:

- Supervisar y dar soporte a todo el proceso de cambio del nuevo servicio.
- Garantizar que los nuevos servicios cumplen los requisitos y estándares de calidad estipulados.
- Minimizar los riesgos intrínsecos asociados al cambio reduciendo el posible impacto sobre los servicios que ofrece VEIASA.
- Mejorar la satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 62/79	

13.1. FASE DE TRANSICIÓN

El objetivo de esta fase es asegurar que se describa, se detalle y se ejecuten todas las acciones necesarias para garantizar el éxito de la Transferencia y Puesta en Marcha del Servicio por parte del adjudicatario sin merma de calidad respecto de la situación de partida y evitando cualquier posible riesgo que suponga un impacto en la integridad, disponibilidad y accesibilidad en los sistemas de información de VEIASA. **Esta fase coincidirá con la fecha de inicio del servicio especificada en el pedido enviado por VEIASA al adjudicatario.**

La **Fase de Transición** tendrá una duración de **UN (1) MES** desde el comienzo del servicio y para toda la vigencia del contrato. Durante el tiempo que dure la Fase de Transición, el servicio lo seguirá prestando el proveedor saliente.


La definición, planificación y ejecución de la Transición del Servicio será responsabilidad del adjudicatario.

Una vez completada la Fase de Transición y realizadas satisfactoriamente todas las tareas definidas durante la misma, será responsabilidad exclusiva del adjudicatario la Prestación del Servicio conforme a los requisitos del presente pliego.

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus ofertas un Plan de Transición del Servicio donde describa con el detalle suficiente cómo abordará las actividades de esta fase. En el Plan de Transición deberá incluir al menos, las siguientes actividades y cuantas estime necesarias para una mejor transición del servicio:

- Plan detallado de trabajo del proceso de transferencia donde se definan las actividades y responsabilidades de cada actividad entre el Proveedor saliente y el entrante.
- Identificar y detallar los riesgos, proponiendo con suficiente detalle, acciones correctoras que puedan mitigarlos.
- Cronograma detallado en el que se deberán reflejar los hitos claves de la transición, y cómo y cuándo se transfieren. **El plazo máximo contemplado en el cronograma debe ser de UN (1) MES, en caso de ser superior, la propuesta será excluida.**
- Traspaso de procedimientos, manuales y cualquier documentación necesaria para la prestación del servicio.
- Detalle de la incorporación al servicio del equipo de trabajo, especificando plazos, herramientas y formación necesaria.

La nueva adjudicataria será la responsable última del servicio, con lo que, si a la finalización de la Fase de Transición no hubiera sido capaz de recepcionar con éxito el servicio, ésta deberá poner los medios necesarios para garantizar que el servicio se presta sin impacto, incrementando los recursos (materiales y/o personales) y desarrollando planes y procedimientos para aminorar dicho impacto, y sin coste para VEIASA.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 63/79	

13.2. FASE DE SERVICIO

Esta Fase contempla la prestación normal del servicio. Desde este momento la empresa adjudicataria es la responsable de ofrecer los servicios detallados en el presente Pliego bajo las siguientes condiciones:

- Cumplimiento con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el Pliego.
- Mantenimiento de la documentación generada en la Fase de Transición, así como la generación de nueva documentación asociada a la prestación del servicio.
- Seguimiento y cumplimiento de los procesos, procedimientos y tareas operacionales.
- Presentación de informes de servicio acordados en el presente Pliego, así como aquellos que puedan surgir y se requieran a lo largo de la prestación del servicio.
- Todas las tareas descritas en el presente pliego.

La Fase de Servicio tendrá una duración de **ONCE (11) MESES** para el primer año, y **DOCE (12) MESES** para el resto de periodos, a excepción del último año de contrato que la duración será de **ONCE (11) MESES** y finalizará con el comienzo de la Fase de Devolución del Servicio, aunque el servicio se seguirá prestando durante esta etapa.

13.3. FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El objetivo de esta Fase es garantizar la finalización ordenada del Servicio por parte de la empresa adjudicataria y su transición al nuevo proveedor, sin que exista discontinuidad en las tareas y actividades a prestar y sin que esta devolución suponga ningún perjuicio para VEIASA en el contexto de continuidad del servicio.


La devolución del servicio puede producirse por:

- Finalización del periodo de vigencia del contrato.
- Resolución del contrato de manera anticipada por causas establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Independientemente del motivo de la Resolución del Contrato, se establece una **Fase de Devolución del Servicio** para garantizar la correcta transferencia del conocimiento generado o adquirido durante la prestación del servicio al nuevo adjudicatario. En ningún caso esto debe suponer una pérdida en la calidad del Servicio.

La Fase de Devolución de Servicio deberá simultanearse con la prestación normal del Servicio según se establece en la Fase de Transición del Servicio, sin que esto suponga un coste adicional para VEIASA.

El tiempo establecido para la Devolución del Servicio es de **UN (1) MES**. Durante este periodo se hará una evaluación de las tareas que contribuyan a facilitar la prestación del servicio con posterioridad a la finalización del contrato.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 64/79	

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus ofertas un Plan de Devolución del Servicio detallado, que se valorará conforme a los criterios establecidos en el apartado 8 del PCAP, donde se contemple, como mínimo:

- Entrega de documentación e información actualizada y puesta al día del Servicio.
- Planificación, definición y ejecución de las tareas necesarias, en colaboración con VEIASA, con el fin de trasladar la responsabilidad del servicio al nuevo adjudicatario.
- El prestatario actual del servicio transferirá toda la documentación e información histórica contenida en bases de datos del adjudicatario a los sistemas que VEIASA determine. Dicho proceso que se llevará a cabo garantizando la continuidad en las tareas y actividades, y sin que suponga ningún perjuicio ni coste para VEIASA.
- El adjudicatario llevará a cabo el traspaso y cesión de la operación, administración, y evolución de todos los sistemas y licencias, así como de cualquier otro elemento que forme parte del servicio y se haya generado durante dicho período, a VEIASA o a la empresa que VEIASA determine y sin coste para VEIASA.

Tras la finalización de esta fase, el adjudicatario deberá haber entregado todo el material e información adquirida durante la prestación del servicio, independientemente del formato y/o soporte, quedando obligado a mantener la estricta confidencialidad de toda la información y datos manejados durante la prestación del servicio, tal y como se recoge en la cláusula 12 del PCAP. Dicha obligación deberá trasladarse a todo el personal participante en dicho servicio.

14. GARANTÍA


La garantía de todos los trabajos y actuaciones objeto del presente servicio tendrá una duración de **DOCE (12) MESES**.

15. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Se entiende como **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)**, el acuerdo entre el adjudicatario del servicio y VEIASA con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre el servicio prestado. Estos acuerdos podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato, con objeto de conseguir una mejora continua de la calidad del servicio ofertado.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) serán objeto de seguimiento mensual y el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a VEIASA y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 65/79	

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores que reflejen de manera objetiva la calidad del servicio real prestado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión ITSM de VEIASA.

Los cambios en el equipo de trabajo, sea cual sea la naturaleza del cambio, no implicarán una revisión del ANS o justificación para su incumplimiento.

Tras la firma del contrato, la empresa que resulte adjudicataria deberá poner en marcha el servicio el día indicado en el pedido como momento de inicio de la ejecución del contrato.

15.1. MEDICIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La medición de los ANS establecidos se llevará a cabo mediante la explotación de las herramientas de gestión del servicio de VEIASA, que aportará informes automatizados con la periodicidad que se determine y de las herramientas de monitorización disponibles o que se implanten durante la ejecución del contrato.


En caso de ser necesario para la medición de los ANS, la adjudicataria deberá desarrollar los informes necesarios. En el caso de que las herramientas disponibles no proporcionen informes automatizados, éstos los debe obtener el adjudicatario del servicio basándose en la información disponible en estos sistemas.

El plazo para la realización de las tareas que aseguren la correcta medición de todos los indicadores necesarios para verificar su cumplimiento, será dentro de un período máximo de **UN (1) MES** a contar a partir del momento en el que se inicie la ejecución del contrato.

El estado de cumplimiento de los ANS se revisará en las reuniones de seguimiento del proyecto, que será también el foro en el que se propondrán las modificaciones de los ANS en la medida que las partes lo estimen oportuno, siempre con el fin de obtener una mejora continua del servicio. Los niveles de servicio, métricas, operaciones y métodos de medición y la elaboración y el formato de los informes se revisarán conforme varíen los objetivos establecidos por cada una de las áreas implicadas.

En el caso de que el adjudicatario hubiera incurrido en mora o defecto de servicio en los parámetros de calidad fijados, VEIASA podrá aplicar al adjudicatario, por cada indicador incumplido, la penalización descrita en el PCAP.

Para la medición de los niveles de servicio no se contabilizarán los tiempos que se detallan a continuación:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 66/79	

- No se contabilizarán las demoras que sean responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, la propia VEIASA, etc.).
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (cortes eléctricos, incendios, inundaciones, etc.).


15.2. PERIODO DE CARENCIA DE APLICACIÓN DE PENALIZACIONES

Se establece un periodo de **DOS (2) MESES** desde la fecha de comienzo de la Fase de Servicio hasta la aplicación de penalizaciones por incumplimiento de los ANS establecidos. El periodo de 2 meses se considera el tiempo previsible para el ajuste del servicio.


15.3. INDICADORES

Para realizar el seguimiento de las prestaciones de los servicios recibidos, se establecen los siguientes indicadores. Todos estos indicadores deberán ser medidos mensualmente por el adjudicatario y reportados a VEIASA.


INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO
INICIO DEL SERVICIO	IND_01 Inicio de la Fase de Transición La Fase de Transición coincidirá con la fecha de inicio del servicio indicada en el pedido enviado por VEIASA. Este indicador medirá los días de retraso en el inicio del servicio.	Días Naturales	IND_01=0
	IND_02 Plazo de preaviso en sustituciones por parte del adjudicatario Para las sustituciones de cualquier perfil motivadas por el adjudicatario, se considerarán los días naturales de preaviso, es decir, plazo transcurrido desde el aviso hasta la salida del técnico.	Días Naturales	IND_02≥15
EQUIPO TÉCNICO	IND_03 Plazo de sustituciones Para las sustituciones de cualquier perfil, bien motivadas por VEIASA, bien por el propio adjudicatario, se contabilizarán los días naturales desde la solicitud de sustitución hasta la incorporación del nuevo técnico al equipo.	Días Naturales	IND_03≤15
	IND_04 Periodo de solapamiento en sustituciones		IND_04≥30

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 67/79	

	Para las sustituciones de cualquier perfil, motivadas por el adjudicatario o solicitadas por VEIASA, se contabilizarán los días hábiles que el técnico entrante y el saliente coincidan en el servicio.	Días Naturales	
	IND_05 Plazo de incorporación de nuevos recursos técnicos Se medirá el plazo transcurrido desde la solicitud de incorporación por parte de VEIASA de un nuevo recurso técnico hasta la disponibilidad del mismo.	Días Hábiles	IND_05≤15
	IND_06 Rechazo de recursos Este indicador contabilizará el número de rechazos consecutivos para la sustitución de recurso, por cualquier motivo, que forme parte del equipo de trabajo. Se producirá un incumplimiento a partir del tercer rechazo.	Número	IND_06≤2
CALIDAD DEL SERVICIO	IND_07 Tiempo de respuesta en Incidencias catalogadas como críticas o masivas Tiempo de respuesta medio, desde que se escala la incidencia crítica o masiva, de todas aquellas incidencias ocurridas en un mes.	Minutos	IND_07≤10
	IND_08 Incidencias catalogadas como críticas o masivas resueltas en plazo Tiempo de resolución medio, desde que se escala la incidencia crítica o masiva hasta que queda resuelta, de todas aquellas incidencias ocurridas en un mes.	Horas Naturales	IND_08≤2
	IND_09 Número medio de Peticiones de servicio e Incidencias pendientes de resolución Número medio resultante de sumar las peticiones e incidencias pendientes de resolución en el pool de la herramienta ITSM de VEIASA. Se medirá mensualmente y tendrá que ser inferior a 20.	Número medio	IND_09≤20
	IND_10 Tiempo medio de respuesta en Peticiones de servicio e Incidencias Tiempo medio transcurrido desde que una petición de servicio o incidencia es escalada al grupo de Soporte de Nivel 2 de Sistemas hasta el inicio de su tratamiento, calculado sobre el conjunto de tickets asignados a dicho grupo durante un mes.	Minutos	IND_10≤20
	IND_11 Peticiones de servicio e incidencias rechazadas por los usuarios Se calculará el número de peticiones de servicio e incidencias rechazadas por el usuario a consecuencia de errores achacables al trabajo del adjudicatario.	Número	IND_11≤3
	IND_12 % Tickets gestionados incorrectamente	%	IND_12≤5

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 68/79	

<p>En esta casuística se incluyen los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de los procedimientos de gestión de tickets establecidos en cada momento, especialmente los procedimientos de resolución de incidencias críticas o masivas. 2. Falta de información registrada en el ticket. 		
<p>IND_13 Entrega de estimaciones de trabajos</p> <p>Se calculará el tiempo que transcurre desde que se solicita la estimación hasta que se entrega la misma.</p>	Días Hábiles	IND_13<2
<p>IND_14 Plazo de inicio de ejecución de los trabajos</p> <p>Se medirá el plazo transcurrido desde la aprobación de la propuesta de carga de trabajo hasta que se inician los trabajos.</p>	Días Hábiles	IND_14≤3
<p>IND_15 Tiempo de desplazamiento a Sede Central</p> <p>Se medirá el tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia crítica hasta la llegada efectiva del personal técnico al CPD de la Sede Central.</p>	Minutos	IND_15≤30
<p>IND_16 Desplazamientos a Centros de VEIASA</p> <p>Se medirá el tiempo transcurrido desde la comunicación hasta que se inicia el desplazamiento al Centro solicitado por VEIASA.</p>	Minutos	IND_16≤30

<p>Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN</p>			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 69/79	

16. CLAÚSULAS GENERALES

16.1. CIBERSEGURIDAD

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, que se detallan a continuación:

NIVEL MEDIO

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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 70/79	

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.

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.

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.

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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 71/79	

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.


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).

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 72/79	

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.

Requisitos de seguridad en el desarrollo de aplicaciones

Se deberán considerar al menos los siguientes requisitos de seguridad, en el caso de que el objeto del contrato implique trabajos de desarrollo:

- Defensa en profundidad, estableciéndose distintos puntos de control de seguridad en las distintas capas de una aplicación.
- Confidencialidad en las comunicaciones.
- Avisos legales sobre deberes y obligaciones.
- Prevención ante la obtención de credenciales de usuarios.
- Posibilidad de inhabilitación de cuentas de usuario.
- Se garantizará el principio de mínimo privilegio, tanto en el acceso a los datos como a las funciones. La gestión de estos permisos se realizará a través de roles, evitando la posibilidad de asignar permisos o privilegios directos.
- Identificación unívoca de usuario registrado.
- Autenticación y gestión de sesiones de forma segura con objeto de evitar el robo o la manipulación de sesión.
- Trazabilidad.
- Validación de datos de entrada y salida.
- Gestión correcta de mensajes de error.
- Gestión segura de archivos.
- Limpieza de documentos creados o publicados por el aplicativo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 73/79	

16.2. GESTIÓN DE USUARIOS Y CONTROL DE ACCESO

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, se perseguirá:


- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
 - la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
 - la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).
- a) En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades. En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,...) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.
- b) En el caso de que, en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público.

El sistema deberá admitir, para los trámites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

16.3. INTEROPERABILIDAD

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 74/79	

y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el art. 37.4 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

16.4. USO DE INFRAESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS


En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Plataformas de interoperabilidad, gestión de apis y eventos.
- Plataformas de analítica de datos.
- Plataformas de observabilidad.
- SIG Corporativo: MAPEA, GeoBusquedas, GeoPrint y Geodesia.
- Plataformas y Sistemas habilitantes de la administración digital: TREW@, @FIRMA, Autoridad de sellado, @RIES, Notific@, Port@firma, etc.

La información sobre estas Infraestructuras TIC y herramientas corporativas, podrán encontrarse en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales como recursos clasificados como “Activo”, y su uso recomendado u obligatorio vendrá determinado por una “Norma”.

16.5. ACCESIBILIDAD

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 75/79	

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.


16.6. NORMALIZACIÓN DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL:

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf>

16.7. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 76/79	

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

16.8. MEDIOS MATERIALES Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los medios materiales que necesite el equipo de trabajo asignado al servicio, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria. Esto incluye equipos informáticos, aplicaciones software necesarias durante el desarrollo de los trabajos y otros elementos como teléfonos móviles, dispositivos de manos libres o las cuentas de correo electrónico necesarias para la prestación del servicio.

En el caso de que se establezca que por cuestiones de eficiencia o seguridad de la información los trabajos se lleven a cabo directamente en las instalaciones de VEIASA, los medios materiales serán entregados a VEIASA para su adecuación a la política de seguridad vigente. Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá abandonar las instalaciones de VEIASA sin el permiso y la supervisión previa de la persona Responsable del contrato (o en quien ella delegue) de VEIASA.


Con objeto de posibilitar la prestación del servicio remotamente y en las condiciones técnicas óptimas, se obliga al adjudicatario a que el equipo de trabajo disponga de los medios técnicos adecuados para poder desarrollar de forma remota los trabajos (equipamiento hardware, software, comunicaciones, teléfonos móviles...).

16.9. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En materia de Confidencialidad y Datos de Carácter Personal, se estará a lo dispuesto en el apartado **12. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

16.10. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por VEIASA a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 77/79	

ANEXO I – PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma tecnológica TIC existente actualmente está compuesta por los siguientes elementos hardware y software de base:


➤ Hardware

- Electrónica de red:
 - ✓ 560 Switches HP/ARUBA.
 - ✓ 4 Balanceadores Kemp.
 - ✓ 142 Clúster de seguridad perimetral Checkpoint.
 - ✓ 142 Routers RCJA.

- Infraestructura de servidores:
 - ✓ 2 Sistemas Flex System IBM.
 - ✓ 71 Clúster de Servidores Lenovo con tecnología hiperconvergente.
 - ✓ 8 Sistemas de Almacenamiento IBM/Lenovo.
 - ✓ 8 Librerías de cintas IBM/Lenovo.
 - ✓ 142 Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI).
 - ✓ 16 Portátiles-Servidor GETAC.

- Puesto de trabajo:
 - ✓ 80 Servidores de terminales para la conexión del usuario mediante Thin Client.
 - ✓ 2.500 Thin Client.
 - ✓ 120 Ordenadores personales.
 - ✓ 177 Portátiles.
 - ✓ 16 Tablets iOS.
 - ✓ 250 Smartphones Android.
 - ✓ 16 Smartphones iOS.
 - ✓ 1 Equipo de videoconferencia.
 - ✓ 580 Impresoras láser.
 - ✓ 200 Impresoras térmicas.
 - ✓ 86 Impresoras multifunción.
 - ✓ 80 Escáneres.

- Otros dispositivos:
 - ✓ 78 Paneles LED de matrículas.
 - ✓ 225 Cámaras de línea.
 - ✓ 162 Kioscos de gestión de colas.
 - ✓ 142 Ordenadores personales para formación.
 - ✓ Pinpad.


Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 78/79	

➤ **Software de base**

- Sistemas virtuales de Servidor:
 - ✓ VMWare.
 - ✓ Nutanix.
 - ✓ Hyper-V
- Sistemas operativos de Servidor:
 - ✓ Windows Server 2012, 2019, 2022, 2025.
 - ✓ Linux: Red Hat, CentOS, Oracle Linux, Debian, Ubuntu.
- Motores de Bases de datos:
 - ✓ Oracle
 - ✓ SQL Server
 - ✓ PostgreSQL
 - ✓ MySQL/MariaDB
- Sistemas operativos de Puesto de usuario:
 - ✓ Windows 7, 10, 11.
- Software auxiliar de Puesto de usuario:
 - ✓ Paquete ofimático.
 - ✓ Adobe Reader.
 - ✓ Autofirma.
 - ✓ Agente de gestión de certificados Ivnosys.
 - ✓ Navegadores: Chrome y Edge.
 - ✓ Antivirus corporativo.
- Aplicativos propios:
 - ✓ Aplicación para inspección de vehículos.
 - ✓ Aplicación de Metrología.
 - ✓ Portales web internos.
- Aplicativos de terceros:
 - ✓ Microsoft Dynamics Nav.
 - ✓ Epsilon Grupo Castilla.
 - ✓ App Happydonia.
 - ✓ ITSM EasyVista.

La descripción anterior de las características técnicas de los sistemas informáticos de VEIASA, es a modo orientativo y podrá evolucionar en función de las necesidades.

David Pelayo Cruz
Jefe de la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID PELAYO CRUZ	04/05/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm82YA4PVXKHGEWG2A2434WZ2A5	PÁG. 79/79	