

Nº EXPEDIENTE: CF050-26-015

Pliego de Prescripciones Técnicas

Servicio de Intervención in Situ a los Sistemas Informáticos de VEIASA

Es copia auténtica de documento electrónico

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNE	PÁG. 1/17	

INDICE

1	Introducción.....	3
2	Objeto	3
3	Justificación de la no división en lotes.....	3
4	Alcance del Servicio	4
5	Entorno Tecnológico	4
6	Procedimiento de Trabajo	6
6.1	Procedimiento Incidencias:.....	6
6.2	Procedimiento Incidencias Críticas:	7
6.3	Procedimiento Tareas o Peticiones:	7
7	Horario y lugar de prestación de los servicios.....	8
8	Medios Materiales	9
9	Nivel de servicio	10
10	Organización y Equipo de trabajo.....	12
11	Recursos Humanos	12
12	Dirección y Seguimiento de los trabajos.	12
13	Modificaciones en la composición del equipo de trabajo	13
14	Documentación de los Trabajos	13
15	Condiciones Generales.	14
15.1	Propiedad del resultado de los trabajos.....	14
15.2	Transferencia Tecnológica	14
15.3	Confidencialidad de la información.....	14
15.4	Gestión de Usuario/as	14
15.5	Garantía.....	14
15.6	Directrices corporativas en materia de Gestión de Identidades	15
16	Clausulas.....	16

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNNE	PÁG. 2/17	

1 Introducción

Este documento describe las prescripciones técnicas relativas a la prestación del servicio de soporte in situ a los sistemas informáticos de VEIASA, que incluirá las intervenciones en la administración y explotación de los sistemas, equipos de proceso de datos, comunicaciones, equipos de transmisiones de datos, equipos microinformáticos y periféricos en general.

2 Objeto

El propósito esencial de esta licitación es proporcionar a VEIASA los medios técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta in situ en las diferentes sedes de VEIASA a las necesidades de diagnóstico, reparación, mantenimiento, actualización, sustitución o mejoras puntuales de los sistemas, dentro de los plazos exigidos y con los niveles de calidad requeridos.

Se trata de garantizar la disponibilidad de técnicos de campo que, junto con los técnicos que VEIASA asigne, permita la intervención en cada una de las sedes de VEIASA.

A continuación, se especifican los trabajos a realizar, el alcance de los mismos, las especificaciones de los entornos físicos y lógicos en los que se realizarán los trabajos, así como la descripción de los perfiles profesionales que se estiman necesarios para la prestación del servicio.

3 Justificación de la no división en lotes

La prestación de los servicios objeto de la presente licitación no es susceptible de división en lotes, ya que, aun cuando los sistemas de VEIASA se encuentran distribuidos por las distintas Estaciones de ITV, dichos sistemas están interconectados entre sí, de forma que las actuaciones a realizar en alguna de ellas o en las Oficinas Centrales pueden tener afección en el resto de infraestructuras.

En el supuesto de tener que realizar tareas cuyo alcance implique a toda la infraestructura de VEIASA, la existencia de más de un adjudicatario como consecuencia de la división en lotes del presente contrato podría dar lugar a conflictos en cuanto a la prestación de los servicios, complicando sobremedida la organización y coordinación de los mismos. Del mismo modo, en caso de producirse fallos en los sistemas, la existencia de más de un adjudicatario complicaría la detección de la fuente real, imposibilitando la evaluación y aplicación de eventuales penalizaciones.

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNNE	PÁG. 3/17	

4 Alcance del Servicio

El servicio objeto de esta licitación se ejecutará sobre la Infraestructura existente y futura, tanto en los Servicios Centrales como en cada una de las Estaciones (Fijas y Móviles) y Laboratorios requiriéndose, por tanto, el desplazamiento y la resolución in situ de cuantas tareas sean necesarias en cada una de las sedes. Estas intervenciones se tendrán que realizar siempre por un técnico con experiencia en el tipo de trabajo que acontezca o se requiera. Si durante la ejecución del contrato de servicio VEIASA abriera un nuevo centro de trabajo, éste quedará automáticamente incluido en el contrato.

Se puede obtener un listado actualizado de centros de trabajo donde se prestarán los servicios en la página web de VEIASA <https://www.veiasa.es/>.

Se establece un plazo de ejecución del contrato de 24 Meses, dentro de este plazo VEIASA tendrá disponible un número de horas de técnico, el número total de horas efectivas disponibles dependerá del precio unitario por hora ofertado por el proveedor que quede como adjudicatario del contrato con el límite máximo de gasto correspondiente al importe de licitación, el precio unitario hora incluirá todos los gastos que se generen para la realización del servicio, por lo que no se contempla importe alguno por ningún otro concepto.

Todos los trabajos relativos al servicio que se refiere este contrato deberán estar concluidos antes de la llegada de la fecha fin del contrato.

5 Entorno Tecnológico

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

➤ Hardware

- Electrónica de red:
 - ✓ Switches HP/ARUBA.
 - ✓ Balanceadores Kemp.
 - ✓ Clúster de seguridad perimetral Checkpoint.
 - ✓ Routers RCJA.
- Infraestructura de servidores:
 - ✓ Sistemas Flex System IBM.
 - ✓ Clúster de Servidores Lenovo con tecnología hiperconvergente.
 - ✓ Sistemas de Almacenamiento IBM/Lenovo.
 - ✓ Librerías de cintas IBM/Lenovo.
 - ✓ Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI).
 - ✓ Portátiles-Servidor GETAC.

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNE	PÁG. 4/17	

- Puesto de trabajo:
 - ✓ Thin Client.
 - ✓ Ordenadores personales.
 - ✓ Portátiles.
 - ✓ Smartphones Android.
 - ✓ Smartphones iOS.
 - ✓ Equipo de videoconferencia.
 - ✓ Impresoras láser.
 - ✓ Impresoras térmicas.
 - ✓ Impresoras multifunción.
 - ✓ Escáneres.
- Otros dispositivos:
 - ✓ Paneles LED de matrículas.
 - ✓ Cámaras de línea. (Marca Axis, de diferentes modelos en función de la fecha de puesta en marcha (210,211, M1113, P1353 y P1364).
 - ✓ Kioscos de gestión de colas.
 - ✓ Ordenadores personales para formación.
 - ✓ Pin Pad.

➤ **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.
- 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.
 - ✓ Navegadores: Chrome y Edge.
 - ✓ Antivirus corporativo.

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.

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNNE	PÁG. 5/17	

6 Procedimiento de Trabajo

El servicio se prestará de conformidad con los horarios laborales de las estaciones de ITV, siendo responsabilidad del adjudicatario consultar los horarios vigentes publicados en la página web oficial de VEIASA. Los valores expresados en horas se corresponderán con horas laborales computadas exclusivamente dentro del horario operativo de las estaciones (lunes a viernes de 07:00 a 21:00 y sábados de 07:00 a 13:00).

El procedimiento de trabajo dentro del marco de este contrato de servicios se diferenciará según las siguientes tipologías:

6.1 Procedimiento Incidencias:

1. VEIASA informara de la incidencia mediante correo electrónico. Las incidencias serán detalladas por VEIASA de acuerdo a su naturaleza.
2. La empresa adjudicataria analizará e informará a VEIASA del **inicio del tratamiento** de la incidencia informando de los datos del técnico que se desplazará a la sede afectada.
3. **El plazo máximo de inicio de resolución para incidencias (NO CRITICAS) será de 12 horas (Nº horas valoradas <12 Horas)**, a contar desde la fecha y hora de aviso de la incidencia por parte de VEIASA hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario se persona en las oficinas de VEIASA para proceder al diagnóstico y resolución de la misma, **debiéndose realizar los trabajos fuera de horario de actividad si así se considera necesario por parte de VEIASA.**

(Este plazo será criterio de valoración según lo indicado en el apartado 8 del CR.)
4. El técnico, a la llegada a la sede, deberá contactar con VEIASA para proceder con la ejecución de los trabajos necesarios.
5. Una vez resuelta, el técnico se pondrá en contacto con VEIASA para su aceptación antes de abandonar la sede. Si no fuera conforme, se devolverá al punto 4.
6. Una vez aceptada y antes de su cierre por parte de la empresa adjudicataria se deberá enviar a VEIASA el parte de trabajo dentro del plazo establecido (≤ 8 horas desde la resolución de la incidencia o petición comunicada por VEIASA) indicando las horas consumidas y la documentación técnica o manual de los cambios o proceso realizado para la resolución de la incidencia.

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNNE	PÁG. 6/17	

6.2 Procedimiento Incidencias Críticas:

En circunstancias excepcionales de alta criticidad, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad para atender este tipo de incidencias de forma inmediata incluso fuera del horario de trabajo de VEIASA (trabajos nocturnos, festivos, etc.), con el objetivo de restablecer las instalaciones a las condiciones normales de funcionamiento.

1. VEIASA informara de la incidencia crítica al proveedor mediante correo electrónico o llamada telefónica.
2. La empresa adjudicataria analizará e informará a VEIASA del inicio del tratamiento de la incidencia, informando de los datos de contacto del técnico que se desplazará a la sede afectada.
3. El **plazo máximo de tiempo de inicio de resolución para incidencias (CRITICAS) será de 8 horas (Nº horas valoradas <8 Horas)**, este es el plazo límite que tiene el proveedor desde que VEIASA informa de la incidencia hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario se persona en las oficinas de VEIASA para proceder al diagnóstico y resolución de la misma.

(Este plazo será criterio de valoración según lo indicado en el apartado 8 del CR.)

4. El técnico, a la llegada a la sede, deberá contactar con VEIASA para proceder con la ejecución de los trabajos necesarios.
5. Una vez resuelta, el técnico se pondrá en contacto con VEIASA para su aceptación antes de abandonar la sede.
6. Una vez aceptada y antes de su cierre por parte de la empresa adjudicataria se deberá enviar a VEIASA el parte de trabajo dentro del plazo establecido (≤ 8 horas desde la resolución de la incidencia o petición comunicada por VEIASA) indicando las horas consumidas y la documentación técnica o manual de los cambios o proceso realizado para la resolución de la incidencia.

6.3 Procedimiento Tareas o Peticiones:

1. VEIASA encargará peticiones para cada una de las tareas demandadas informando al proveedor por correo electrónico. Las peticiones serán detalladas por VEIASA de acuerdo a su naturaleza.
2. Para aquellas tareas o peticiones que puedan ser planificadas, la empresa adjudicataria deberá coordinarse con VEIASA para responder (como máximo el 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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNNE	PÁG. 7/17	

día de la fecha de petición) con una estimación de carga de trabajo en horas necesaria para su realización y fecha estimada de finalización de los trabajos solicitados.

3. VEIASA estudiará la propuesta realizada para dar el visto bueno a su ejecución. En el caso de no estar de acuerdo en alguno de los parámetros propuestos, se devolverá al punto 2.
4. Se ejecutará la tarea solicitada de acuerdo con la prioridad establecida por VEIASA y la planificación acordada. En algunos casos la ejecución de los trabajos deberá ser inmediata, aunque de forma general **el plazo máximo de inicio de ejecución para tareas o peticiones será de 24 horas (Nº horas valoradas <24)** desde que VEIASA informa de la petición hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario se persona en las oficinas de VEIASA para proceder con la ejecución de los trabajos.

(Este plazo será criterio de valoración según lo indicado en el apartado 8 del CR.)

5. Las horas facturadas se computarán desde el inicio de la ejecución de los trabajos necesarios para la resolución de la misma. En ningún caso se facturarán horas a VEIASA por el desplazamiento o manutención de los técnicos. En caso de detectar cualquier tipo de desviación en el tiempo de resolución de los trabajos deberá ser comunicada a VEIASA para su análisis, ya que solo serán facturables las horas aprobadas por VEIASA.
6. Una vez aceptada y antes de su cierre por parte de la empresa adjudicataria se deberá enviar a VEIASA el parte de trabajo dentro del plazo establecido (≤ 8 horas desde la resolución de la incidencia o petición comunicada por VEIASA) indicando las horas consumidas y la documentación técnica o manual de los cambios o proceso realizado para la resolución de la incidencia.

La prestación de los servicios se llevará a cabo bajo los criterios de organización que se consideren convenientes, debiendo el adjudicatario actuar en jornada y horario acordados con VEIASA incluso (trabajos nocturnos, festivos, etc.), para evitar interrumpir el buen desarrollo de las tareas propias de los centros de trabajo afectados por el presente contrato.

Las intervenciones programadas o no fuera del horario de actividad de la Estación no conllevarán ningún coste adicional para VEIASA.

7 Horario y lugar de prestación de los servicios

Los trabajos habrán de realizarse en las instalaciones de las distintas sedes y emplazamientos sobre las que se soliciten los trabajos, distribuidos en todo el territorio de la Comunidad Autónoma Andaluza.

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNE	PÁG. 8/17	

El horario laboral de VEIASA es de lunes a viernes de 7:00 a 21:00 horas y sábados de 7:00 a 13:00 horas. Si durante la vigencia del contrato este horario sufriese cambios, el adjudicatario deberá adaptarlo al servicio, sin coste añadido para VEIASA.

Se puede obtener un listado actualizado de horarios y centros de trabajo donde se prestarán los servicios en la página web de VEIASA <https://www.VEIASA.es/>.

En circunstancias excepcionales y cuando a criterio de VEIASA la realización de los trabajos deba realizarse fuera del horario habitual o en festivos para no interrumpir el normal funcionamiento de los sistemas, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad para atender cargas de trabajo a cualquier hora de cualquier día, sin que la realización de estos trabajos tengan una consideración especial a efectos de cómputo de horas y facturación.

8 Medios Materiales

El adjudicatario deberá aportar todos los medios materiales necesarios para la correcta prestación del servicio de soporte técnico in situ en las instalaciones de las distintas sedes y emplazamientos sobre las que se soliciten los trabajos, distribuidos en todo el territorio de la Comunidad Autónoma Andaluza, incluyendo, como mínimo:

- Vehículos para desplazamiento a las sedes de VEIASA.
- Equipos de medida y comprobación.
- Ordenadores portátiles configurados para tareas de soporte.
- Teléfonos móviles profesionales.
- Maletín de herramientas de uso general y específico.
- Material fungible habitual.
- Escaleras u otros medios auxiliares necesarios para la intervención.

Dicho equipamiento deberá tener las características técnicas necesarias para permitir a los técnicos la realización de los trabajos con calidad suficiente.

Asimismo, se considera **incluido dentro del precio del contrato el pequeño material necesario para la ejecución de las intervenciones de soporte**, debiendo el adjudicatario suministrarlo sin coste adicional y sin necesidad de autorización previa. Este pequeño material incluye, entre otros:

- Cables de vídeo (VGA, HDMI, DVI, etc.)
- Latiguillos RJ 45 CAT6 mínimo (2, 3 y 5 metros) y cable de red Ethernet.
- Conectores RJ 45 blindados con guía y funda para cable de red CAT6.
- Kit de tornillería para Rack (Tornillos y Tuercas Enjauladas).
- Bidas (correíllas).
- Conector blindado Keystone RJ-45 CAT6.

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNNE	PÁG. 9/17	

Todo el material anterior deberá estar disponible de forma **inmediata** para su uso en las intervenciones in situ, garantizando la continuidad del servicio sin necesidad de solicitar material a VEIASA. El adjudicatario deberá reponer el pequeño material consumido de forma **permanente**, sin que ello genere sobrecoste alguno para VEIASA.

9 Nivel de servicio

Los trabajos objeto de este contrato deberán realizarse de acuerdo a los niveles de servicio indicados por VEIASA, es un requerimiento para este servicio que el proveedor tenga la suficiente presencia geográfica como para poder desplazar a un técnico en los plazos indicados.

El servicio se prestará de conformidad con los horarios laborales de las estaciones de ITV, siendo responsabilidad del adjudicatario consultar los horarios vigentes publicados en la página web oficial de VEIASA. Los valores expresados en horas se corresponderán con horas laborales computadas exclusivamente dentro del horario operativo de las estaciones (lunes a viernes de 07:00 a 21:00 y sábados de 07:00 a 13:00).

Los acuerdos de nivel de servicios mínimos e iniciales exigidos que se demandan para el servicio se detallan a continuación:

Con respecto a incidencias catalogadas por VEIASA como no críticas:

- El plazo máximo de inicio de resolución para incidencias (NO CRITICAS) será de 12 Horas (Nº horas valoradas <12 Horas), a contar desde la fecha y hora de aviso de la incidencia por parte de VEIASA hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario se persona en las oficinas de VEIASA para proceder al diagnóstico y resolución de la misma.

(Este plazo será objeto de valoración según lo indicado en el apartado 8 del CR.)

Con respecto a incidencias catalogadas por VEIASA como críticas:

- El plazo máximo de inicio de resolución para incidencias (CRITICAS) será de 8 horas (Nº horas valoradas <8 Horas), este es el plazo límite que tiene el proveedor desde que VEIASA informa de la incidencia crítica hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario se persona en las oficinas de VEIASA para proceder al diagnóstico y resolución de la misma.

(Este plazo será objeto de valoración según lo indicado en el apartado 8 del CR.)

Con respecto a tareas o peticiones:

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNNE	PÁG. 10/17	

- El plazo máximo de inicio de ejecución para tareas o peticiones será de 24 horas (Nº horas valoradas <24) desde que VEIASA informa de la petición hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario se persona en las oficinas de VEIASA para proceder con la ejecución de los trabajos.

(Este plazo será objeto de valoración según lo indicado en el apartado 8 del CR.)

Debido a que las tareas o peticiones pueden tener afección sobre los sistemas de producción, VEIASA se reserva el derecho de establecer fecha de inicio y tiempos máximos de finalización dependiendo de la urgencia o prioridad del trabajo asignado. Así mismo, en algunos casos la ejecución de los trabajos deberá ser inmediata y podrán tener lugar a cualquier hora de cualquier día.

A continuación, se especifican los requisitos mínimos exigidos por VEIASA en cuanto a los niveles de servicio:

SERVICIO	INDICADOR	DESCRIPCION	VALOR
Tiempo máximo de inicio de resolución para incidencias (CRITICAS).	T1	Tiempo Máximo para el inicio de la resolución de incidencias catalogadas como críticas por VEIASA.	<=8 Horas (Nº horas valoradas <8)
Tiempo máximo de inicio de resolución para incidencias (NO CRITICAS).	T2	Tiempo Máximo para el inicio de la resolución de incidencias catalogadas por VEIASA como no críticas.	<= 12 Horas (Nº horas valoradas <12)
Tiempo máximo para la entrega de los partes de trabajo en cualquier incidencia o petición de trabajo.	T3	Plazo establecido para la entrega de los partes de trabajo en cualquier incidencia o petición de trabajo	<= 8 horas desde la resolución de la incidencia o petición comunicada por VEIASA
Tiempo máximo de inicio de ejecución para tareas o peticiones.	T4	Plazo máximo de inicio de ejecución ofertado para tareas o peticiones desde que VEIASA informa de la petición hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario se persona en las oficinas de VEIASA para proceder con la ejecución de los trabajos	<= 24 Horas (Nº horas valoradas <24)

10 Organización y Equipo de trabajo.

Dependiendo de las circunstancias, el volumen de actividades a realizar podrá variar a lo largo de la ejecución del contrato, por lo que el adjudicatario deberá asegurar la disponibilidad de técnicos en cada una de las provincias donde VEIASA pueda requerir de sus servicios, con objeto de mantener los tiempos de respuesta y calidad comprometida con el servicio. En este sentido, el adjudicatario deberá asegurar flexibilidad y adaptabilidad en cuanto a disponibilidad para cubrir las situaciones que se puedan presentar y que exijan, de forma transitoria o definitiva, un mayor número de técnicos, teniendo en cuenta que podrán solicitarse por parte de VEIASA varias tareas para ser realizadas el mismo día de manera simultánea para sedes en diferentes provincias distribuidas por todo el territorio de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Por tanto, el adjudicatario deberá tener la capacidad necesaria para adaptar el dimensionamiento del equipo según la carga de trabajo.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las tecnologías necesarias para la ejecución de las tareas encomendadas.

11 Recursos Humanos

La empresa adjudicataria deberá aportar de forma interna un **Responsable del servicio**, siendo su responsabilidad la ejecución, seguimiento y organización en la ejecución de los servicios contratados.

La empresa adjudicataria deberá contar con el equipo humano necesario para cumplir con el objeto del contrato en los plazos establecidos y en el ámbito geográfico donde se desarrollará el mismo.

En conjunto, el equipo de trabajo propuesto deberá tener los conocimientos técnicos y la experiencia suficiente para desempeñar en cada una de las provincias las incidencias o tareas que se soliciten, cuyo contenido estará relacionado con alguno de los conceptos indicados en este pliego.

12 Dirección y Seguimiento de los trabajos.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 62 LCSP, se designa como responsable del contrato al Jefe de la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información de VEIASA, a quien corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias, con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que el órgano de contratación le atribuya.

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNNE	PÁG. 12/17	

Entre otras funciones y responsabilidades, también le corresponde:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en cada tarea.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Equipo de Trabajo a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.

VEIASA podrá incorporar a la tarea asignada durante su realización a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

13 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que prestan el servicio corresponde al Responsable del Contrato de VEIASA, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, si a su juicio alguno de los recursos no ejecutara los servicios conforme a las exigencias del presente PPT.

Cuando ello ocurra, el adjudicatario estará obligado a desvincular al técnico de este contrato y vincular a otro técnico equivalente en un plazo máximo de 15 días naturales.

14 Documentación de los Trabajos

El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión de los trabajos siguiendo la metodología acordada con VEIASA, así como cualquier documentación adicional que, a juicio de VEIASA, sea necesaria. El adjudicatario documentará todas sus actuaciones (gestión de incidencias, problemas, cambios...) desarrolladas en la ejecución de los trabajos, utilizando las herramientas que VEIASA determine.

Con carácter general, la documentación mínima de los trabajos incluirá lo siguiente:

- Documentación General: El adjudicatario deberá remitir mensualmente un informe desglosado por estación que contenga todas las intervenciones realizadas, detallando fecha y hora de comunicación de inicio y cierre de la intervención, origen del problema, la solución adoptada, horas a facturar en cada una de las

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNE	PÁG. 13/17	

intervenciones, partes de trabajo sellados y firmados por las Estaciones ITV de VEIASA y en caso necesario incluso fotografías que justifiquen las acciones realizadas.

15 Condiciones Generales.

15.1 Propiedad del resultado de los trabajos

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados objeto del contrato serán propiedad de VEIASA, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. El adjudicatario podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa, por escrito, de VEIASA.

15.2 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento a facilitar a las personas designadas por VEIASA, 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 utilizados para resolverlos.

15.3 Confidencialidad de la información

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de VEIASA.

15.4 Gestión de Usuario/as

Para las incidencias o tareas que se gestionen a través de este contrato, se exige que cualquier adaptación que afecte a módulos de gestión de usuario/as (roles, gestión de identificador de usuario/a y contraseñas, etc.) deberá respetar todas las directrices elaboradas por VEIASA.

15.5 Garantía

El adjudicatario deberá garantizar las intervenciones derivadas de la presente contratación durante al menos 6 meses, obligándose a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas e imputables a la firma adjudicataria, si así lo solicita 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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNE	PÁG. 14/17	

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones o sistemas, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de las que contenga deficiencias.

El tiempo de respuesta ante una solicitud de asistencia por fallo en los servicios prestados durante la ejecución del contrato será como máximo de 24 horas.

15.6 Directrices corporativas en materia de Gestión de Identidades

El personal de la empresa adjudicataria que, para la ejecución de las actuaciones objeto del contrato, precise acceder a equipos, sistemas, aplicaciones, herramientas de administración o cualquier otro recurso TIC de VEIASA deberá utilizar exclusivamente los mecanismos de identificación, autenticación y autorización establecidos por VEIASA.

Los accesos deberán limitarse a los recursos y privilegios estrictamente necesarios para la realización de cada intervención, de acuerdo con los principios de mínimo privilegio y necesidad de conocer. Siempre que técnicamente sea posible, los accesos se realizarán mediante cuentas nominativas e individualizadas, no permitiéndose compartir credenciales personales.

Cuando para una intervención resulte necesario utilizar cuentas privilegiadas, técnicas o de administración, su utilización deberá estar expresamente autorizada y sometida a los mecanismos de control y trazabilidad establecidos por VEIASA. El adjudicatario no podrá crear, modificar o mantener cuentas, credenciales o permisos en los sistemas de VEIASA salvo autorización expresa.

El adjudicatario deberá garantizar que únicamente el personal autorizado disponga de acceso a los sistemas de VEIASA y comunicar cualquier alta, baja o modificación del personal asignado que pueda afectar a las autorizaciones concedidas. Los accesos y permisos deberán ser retirados cuando dejen de resultar necesarios para la prestación del servicio.

Las credenciales, certificados, claves, tokens o cualquier otro elemento de autenticación al que pudiera tener acceso el adjudicatario durante las intervenciones tendrán carácter confidencial y no podrán ser copiados, almacenados, reutilizados ni comunicados a terceros. Todo ello se realizará de conformidad con las políticas, procedimientos y directrices de seguridad y gestión de identidades y accesos que VEIASA determine.

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNNE	PÁG. 15/17	

16 Clausulas

f. 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 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.

d. Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación. Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad MEDIA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNE	PÁG. 16/17	

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 de VEIASA en materia de Seguridad TIC. Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccncert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa 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	28/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBGH68NREHPGD6WVFDV9Y4YNNE	PÁG. 17/17	