

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SERVICIO DE SOPORTE PARA EL ESQUEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD, CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE
CARÁCTER PERSONAL. EXTERNALIZACIÓN DELEGADO DE
PROTECCIÓN DE DATOS.**

CONTR: 2026 242708

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 1 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE PARA EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD, CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. EXTERNALIZACIÓN DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS.

1. ANTECEDENTES

La Agencia Andaluza de la Energía, creada por la Ley 4/2003, de 23 de septiembre, tiene la consideración de agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1 b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, conforme se establece en el Decreto 217/2011, de 28 de junio y en el Decreto 21/2005, de 1 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Andaluza de la Energía, modificado por el Decreto 8/2014, de 21 de enero, y está adscrita a la Consejería de Industria, Energía y Minas, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto del Presidente 4/2023, de 11 de abril, por el que se modifica el Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías, teniendo entre sus objetivos coordinar y fomentar los objetivos establecidos en la política energética de la Junta de Andalucía.

La Agencia se enfrenta al reto continuo de proporcionar unos servicios generales modernos y eficientes, así como llevar a cabo de una manera óptima el desarrollo de sus competencias, para ello las tecnologías de la información y comunicación (TIC) desempeñan un papel crucial, así como la protección y seguridad de los tratamientos de datos que realiza.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de servicios de consultoría para la implantación, desarrollo y adecuación al Esquema Nacional de Seguridad (ENS), así como para el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal. Asimismo, incluye la prestación de servicios de ciberseguridad orientados a garantizar la seguridad técnica y organizativa de los sistemas de información.

En el ámbito de la ciberseguridad, el alcance comprende la realización de estudios y actuaciones relacionadas con la gestión de incidentes de seguridad, abarcando desde análisis técnicos y evaluaciones de riesgos hasta la realización de análisis forenses sobre sistemas y equipamiento informático. En consecuencia, para la adecuada prestación del servicio, se requiere la participación de distintos perfiles profesionales especializados:

- Gestor de Ciberseguridad (Cyber Security Manager)
- Servicio de Consultor Digital (Digital Consultant)
- Servicio Administración de Sistemas Informáticos (System Administrator)
- Servicio de Especialista en Redes (Network Specialist) - Seguridad perimetral y redes
- Servicio de Especialista en Ciberseguridad (Cyber Security Specialist)
- Servicio de Delegado de Protección de Datos (DPD)

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Para el desarrollo de sus funciones y objetivos, la Agencia hace un uso intensivo de los sistemas de información y de las nuevas tecnologías, así como de sistemas basados en administración electrónica.

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 2 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La información que se procesa y trata dentro de la Agencia es enorme debido a su cantidad, estratégica para el cumplimiento de sus objetivos y sensible debido a la naturaleza de los datos que trata. Es por ello, que cada vez en mayor medida, se necesita de la tecnología para poder realizar un uso de la información y los datos, precisando de complejos sistemas de comunicaciones y equipos informatizados para desarrollar su actividad de manera óptima y eficiente, así como el uso de redes de comunicaciones y sistemas de información de gran complejidad interconectados entre sí y a su vez con el exterior.

Cabe destacar que la Agencia Andaluza de la Energía ha adecuado sus sistemas de información al marco normativo vigente en materia de seguridad de la información en el ámbito de la administración electrónica, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante, ENS), habiéndose establecido la correspondiente política de seguridad en la utilización de medios electrónicos.

Asimismo, resultan de aplicación 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, así como el Decreto 70/2017, de 6 de junio, por el que se modifica el anterior.

En el portal web de la Agencia, en el apartado <https://www.agenciaandaluzadelaenergia.es/es/declaracion-de-conformidad-con-el-esquema-nacional-de-seguridad>, se puede consultar información adicional al respecto.

Por otra parte, en materia de protección de datos personales, resulta de aplicación el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Adicionalmente, en el marco actual, la ciberseguridad es una necesidad con el fin de asegurar los Sistemas de Información, siendo necesario el desarrollo de actividades relacionadas con la Gestión de Vulnerabilidades, Gestión y Soporte a ciber incidentes, seguridad en el ciclo de vida de los sistemas, concienciación y formación así como auditorías y test de intrusión.

Se pretende con todo ello minimizar la exposición a amenazas que pueden poner en peligro la privacidad y seguridad de nuestra información y la disponibilidad de los Sistemas de Información de la Agencia. Los trabajos en esta materia que nos permitirán gestionar el estado de seguridad de los sistemas de información de la Agencia con el objeto de:

- Aumentar la seguridad de su organización, salvaguardando la confidencialidad y la integridad de la información que se gestiona.
- Permitir reducir los impactos una vez identificados los riesgos y las vulnerabilidades.
- Realizar todas las medidas necesarias para que los sistemas de información de la Agencia, tanto los existentes como nuevos, sean declarados conforme al ENS (para sistemas de categoría básica) o puedan ser certificados conforme con el ENS (sistemas de categoría media o alta)
- Ofrecer mayores garantías y niveles de seguridad y disponibilidad de los sistemas.
- Dar soporte al Responsable de Seguridad y/o al Comité de seguridad de la Agencia.
- Mejorar la imagen externa de la Agencia.
- Realizar un conocimiento, seguimiento e implantación de medidas concretas de seguridad a implementar dentro del ENS y buenas prácticas en seguridad de la información, así como en la protección de datos de carácter personal.
- Seguridad perimetral – Cortafuegos. Verificación del estado operativo de los dos firewalls y el FortiAnalyzer. Estado de actualización del firmware. Análisis de carga de trabajo según uso. Evaluación del estado de seguridad actual y verificación de activación de componentes. Configuración de las mejoras o incidencias detectadas.

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 3 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El proyecto se desarrollará siguiendo directrices generales que garanticen flexibilidad, escalabilidad y seguridad. Actualmente la Agencia cuenta con el siguiente equipamiento:

- ☒ Dos cortafuegos Fortinet FortiGate 600E. Licencia Unified Threat Protection (UTP) (IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering, Antispam Service, and FortiCare Premium) - Licencia tipo Bundle Enterprise
- ☒ FortiAnalyzer Premium Comprehensive Support + IOC
- ☒ Dos Switches CORE HP 5406 ZL
- ☒ Cuatro Switches PLANTA HP 5406 ZL

Durante la ejecución del contrato se deberán llevar a cabo auditorías técnicas periódicas y revisiones continuas orientadas a la mejora de la seguridad de los sistemas de información, abarcando la totalidad de los activos tecnológicos y en función de su nivel de criticidad y exposición al riesgo.

En particular, estos trabajos comprenderán, entre otros, los siguientes ámbitos:

- Seguridad perimetral y de red, incluyendo la revisión, optimización y mantenimiento de cortafuegos, sistemas de detección y prevención de intrusiones (IDS/IPS), segmentación de redes, control de accesos, configuración de VPN y análisis de reglas, con el objetivo de minimizar la superficie de exposición y mejorar la capacidad de detección y respuesta ante amenazas. Revisión de firmware de los equipos y propuesta de mejoras en todos los ámbitos y puntos de seguridad.
- Seguridad en endpoints y puestos de usuario, mediante la evaluación del estado de los equipos, políticas de hardening, gestión de parches y actualizaciones, control de privilegios, protección frente a malware y ransomware, así como la implantación o mejora de soluciones EDR/XDR.
- Seguridad de sistemas y servidores, incluyendo la revisión de configuraciones, bastionado, gestión de vulnerabilidades, control de accesos, monitorización de eventos y análisis de logs, tanto en entornos on-premise como en infraestructuras virtualizadas o en la nube.
- Gestión de vulnerabilidades y análisis de riesgos, mediante la realización de escaneos periódicos, pruebas de penetración cuando proceda, análisis de exposición y elaboración de planes de remediación priorizados en función del impacto y la probabilidad.
- Monitorización y respuesta ante incidentes, incluyendo la revisión de capacidades SIEM, correlación de eventos, detección temprana de amenazas y apoyo en la gestión y resolución de incidentes de seguridad.
- Revisión de la arquitectura de seguridad, proponiendo mejoras en la topología de red, segmentación, modelos de confianza (Zero Trust) y mecanismos de protección adaptados a la evolución de las amenazas.

Todas estas actuaciones deberán documentarse adecuadamente, incluyendo informes técnicos, recomendaciones de mejora y planes de acción, priorizados en función del nivel de riesgo identificado y alineados con el Esquema Nacional de Seguridad y las mejores prácticas en materia de ciberseguridad.

Todo esto constituye, por tanto, los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información y es de aplicación por las Administraciones Públicas para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 4 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Dentro del marco normativo, las tareas que serán objeto del alcance de este proyecto serán las relacionadas con:

- Soporte necesario para que los sistemas de información de la Agencia, tanto los existentes como nuevos, sean declarados conforme al ENS (para sistemas de categoría básica) o puedan ser certificados conforme con el ENS (sistemas de categoría media o alta)
- Gestión de Vulnerabilidades, Gestión y Soporte a ciberincidentes, seguridad en el ciclo de vida de los sistemas
- Auditorías y test de intrusión.
- Estudios de seguridad y planes de mejora de la misma en los Sistemas de Información de la Agencia Andaluza de la Energía.
- Soporte a las labores de asesoramiento e información al Comité de Seguridad TIC de la Agencia, así como a las de seguimiento de la ejecución de las decisiones y acuerdos adoptados por éste.
- Soporte al registro de incidencias de seguridad y tratamiento de las mismas.
- Soporte en el uso de las herramientas EAR (Entorno de Análisis de Riesgos) usadas por la Agencia (Pilar).
- Gestión de riesgos y vulnerabilidades, así como implantación de las medidas correspondientes de forma que se mitiguen o eliminen los mismos.
- Soporte al diseño, ejecución y seguimiento de proyectos de desarrollo normativo que afecten a la seguridad TIC, y el soporte al seguimiento de auditorías de obligado cumplimiento
- Soporte a la realización y al mantenimiento de los análisis de riesgos de la Agencia.
- Soporte a la supervisión sistemática de los controles de carácter procedimental, operacional y medidas técnicas de protección de los datos, aplicaciones y sistemas
- Soporte a la definición y ejecución de los programas formativos y de concienciación relacionados con buenas prácticas de seguridad TIC y ciberseguridad.
- Soporte a la generación de informes y encuestas sobre el estado de la seguridad de la información.
- Información y asesoramiento a los responsables de los tratamientos, encargados de los tratamientos, al DPD y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del RGPD y demás normativa de protección de datos aplicable.
- Asesoramiento sobre la configuración del Registro de Actividades de Tratamiento, bases jurídicas de los tratamientos y categorías especiales de datos.
- Soporte y asesoramiento sobre la adecuación de los consentimientos de los interesados en aquellos tratamientos y operaciones que cuya base jurídica sea el consentimiento del interesado.
- Realización o revisión de evaluaciones de impacto de tratamientos de datos de carácter personal que la requieran y emisión de informes de evaluación de impacto y propuesta de medidas a adoptar.
- Realización de charlas técnicas o píldoras informativas a difundir entre el personal de la Agencia en materia de concienciación de seguridad en los sistemas de información.
- Soporte al diseño y a la ejecución del plan de formación y concienciación en la materia de responsables, encargados y personal que participa en las operaciones de tratamiento de datos personales y de sus acciones de formación y concienciación
- Soporte y asesoramiento sobre la adaptación de contratos, convenios, subvenciones y otros instrumentos presentes y futuros a las obligaciones impuestas por el RGPD y demás normativa de protección de datos.
- Soporte y asesoramiento a la obligación de notificar las violaciones de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control y a los interesados

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 5 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Soporte y asesoramiento sobre transferencias internacionales de datos, de existir en este ámbito, y realización de análisis de riesgos y emisión de informes de análisis de riesgos y una propuesta de medidas de a adoptar
- Soporte a la labor de contacto de la autoridad de control para cuestiones relativas al tratamiento o cualquier otro aspecto relacionado con los mismos.
- En general, cualquier soporte relativo en materia de protección de datos.

Delegado de Protección de Datos (DPD)

Dentro de la presente contratación se incluye la prestación del servicio de Delegado de Protección de Datos externo —en adelante, DPD— de la Agencia Andaluza de la Energía, de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos —RGPD—, y en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales —LOPDGDD—.

La designación del DPD resulta obligatoria para las autoridades y organismos públicos en los términos previstos en el artículo 37.1 del RGPD y en el artículo 34 de la LOPDGDD. El DPD podrá formar parte de la plantilla del adjudicatario o prestar sus servicios en el marco de un contrato de servicios, debiendo garantizarse en todo caso su cualificación profesional, conocimiento especializado de la normativa y práctica en materia de protección de datos, así como su capacidad para desempeñar las funciones legalmente atribuidas.

El adjudicatario deberá facilitar a la Agencia los datos identificativos y de contacto del DPD designado, así como los de las personas que, en su caso, formen parte del equipo de apoyo al DPD. La Agencia publicará los datos de contacto del DPD y comunicará su designación, modificación o cese a la autoridad de control competente en los términos y plazos legalmente establecidos.

El DPD actuará con plena independencia funcional en el desempeño de sus funciones, sin recibir instrucciones sobre el modo de ejercerlas, sin ser destituido ni sancionado por su correcto desempeño y sin asumir funciones ejecutivas o decisorias que puedan generar conflicto de intereses. El DPD reportará sus observaciones, recomendaciones e informes al máximo nivel jerárquico de la Agencia.

Las funciones del DPD serán las previstas en los artículos 37 a 39 del RGPD y en los artículos 34 a 37 de la LOPDGDD, y comprenderán, al menos, las siguientes:

- a. Informar y asesorar a la Dirección, al Comité de Seguridad, a los responsables de servicio, a los responsables y encargados del tratamiento y al personal que participe en operaciones de tratamiento de datos personales sobre las obligaciones que les incumben en virtud del RGPD, la LOPDGDD y demás normativa aplicable.
- b. Supervisar el cumplimiento de la normativa de protección de datos y de las políticas internas de la Agencia en esta materia, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal y la realización de verificaciones o auditorías relacionadas con protección de datos.
- c. Asesorar, cuando se le solicite, sobre las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y supervisar su aplicación, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponda a la Agencia como responsable del tratamiento.
- d. Cooperar con la autoridad de control competente.
- e. Actuar como punto de contacto con la autoridad de control para las cuestiones relativas al tratamiento de datos personales, incluidas las consultas previas que procedan.
- f. Actuar como punto de contacto para las personas interesadas en las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos personales y al ejercicio de sus derechos.

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 6 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En desarrollo de dichas funciones, el DPD prestará asesoramiento y supervisión, entre otras, en las siguientes materias:

- a. Aplicación de los principios relativos al tratamiento de datos personales, en particular licitud, lealtad, transparencia, limitación de la finalidad, minimización, exactitud, limitación del plazo de conservación, integridad y confidencialidad.
- b. Identificación y revisión de las bases jurídicas de los tratamientos realizados por la Agencia.
- c. Mantenimiento, actualización y revisión del Registro de Actividades de Tratamiento de la Agencia.
- d. Elaboración y revisión de cláusulas informativas, políticas de privacidad y mecanismos de información a las personas afectadas.
- e. Gestión de solicitudes de ejercicio de derechos de las personas interesadas y supervisión del cumplimiento de los plazos legales de respuesta.
- f. Contratación de encargados del tratamiento, revisión de contratos, convenios, encargos, subvenciones u otros instrumentos jurídicos que impliquen tratamiento de datos personales.
- g. Análisis de riesgos de los tratamientos y determinación de la necesidad de realizar evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos.
- h. Asesoramiento y supervisión en la elaboración, revisión y seguimiento de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos.
- i. Aplicación de medidas de protección de datos desde el diseño y por defecto.
- j. Adecuación de las medidas técnicas y organizativas de seguridad aplicables a los tratamientos, en coordinación con el Responsable de Seguridad y con los órganos competentes en materia de seguridad de la información.
- k. Gestión de violaciones de seguridad de datos personales, incluyendo la evaluación del riesgo para los derechos y libertades de las personas afectadas, la documentación del incidente y, cuando proceda, el asesoramiento sobre la notificación a la autoridad de control y la comunicación a los interesados.
- l. Transferencias internacionales de datos, en caso de existir, incluyendo la identificación de garantías adecuadas, análisis de riesgos y actualización documental.
- m. Revisión de tratamientos que impliquen categorías especiales de datos, datos de colectivos vulnerables o tratamientos que puedan entrañar alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.
- n. Diseño, seguimiento y revisión de programas de formación, sensibilización y concienciación del personal de la Agencia en materia de protección de datos.
- o. Asesoramiento en materia de protección de datos en relación con el Sistema Interno de Información y el canal interno regulado por la Ley 2/2023, cuando resulte aplicable.
- p. Seguimiento de recomendaciones, requerimientos, resoluciones, guías, criterios o instrucciones emitidas por la autoridad de control competente.

El DPD asistirá al Comité de Seguridad TIC de la Agencia en calidad de asesor independiente en materia de protección de datos, con voz pero sin voto, sin asumir funciones ejecutivas propias del responsable del tratamiento, del responsable de seguridad o de los órganos de decisión de la Agencia.

El DPD mantendrá contacto periódico con la Dirección, el Responsable de Seguridad, los responsables de servicio y las unidades administrativas implicadas en tratamientos de datos personales, informando de las observaciones, riesgos, incumplimientos o recomendaciones que resulten relevantes para la adecuada protección de los datos personales tratados por la Agencia.

La ejecución material de las tareas de apoyo en materia de protección de datos será asumida por la persona designada como Delegado de Protección de Datos externo y, en su caso, por el equipo técnico especializado del adjudicatario adscrito al servicio de DPD.

Dichas tareas comprenderán, entre otras, la elaboración, revisión y actualización de documentación en materia de protección de datos; el mantenimiento y actualización del Registro de Actividades de

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 7 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Tratamiento; la preparación de análisis de riesgos y evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos; la redacción y revisión de cláusulas informativas, contratos, convenios, encargos de tratamiento y demás instrumentos jurídicos que impliquen tratamiento de datos personales; la elaboración y revisión de procedimientos internos; la formación y concienciación del personal; el apoyo en la gestión de solicitudes de ejercicio de derechos; y el apoyo en la gestión, documentación y seguimiento de violaciones de seguridad de datos personales.

Asimismo, el adjudicatario deberá gestionar todas las actuaciones necesarias para la correcta designación, comunicación, modificación o cese del Delegado de Protección de Datos ante la autoridad de control competente, incluida la preparación de la documentación necesaria, la cumplimentación de formularios, la tramitación electrónica cuando resulte posible y el seguimiento de la inscripción o publicación de los datos de contacto del DPD en los registros o sedes electrónicas que correspondan. Estas actuaciones se realizarán en nombre de la Agencia Andaluza de la Energía cuando exista habilitación, autorización o representación suficiente para ello, o, en su defecto, prestando a la Agencia toda la asistencia necesaria para que dicha comunicación se realice correctamente y dentro de los plazos legalmente establecidos.

El DPD será la persona de referencia e interlocución principal ante la Agencia en materia de protección de datos, sin perjuicio de que pueda apoyarse en el equipo técnico especializado del adjudicatario. En todo caso, las actuaciones realizadas por el DPD y por su equipo tendrán carácter de asesoramiento, apoyo técnico, elaboración de propuestas, supervisión y seguimiento, correspondiendo a la Agencia Andaluza de la Energía, como responsable del tratamiento, la aprobación final de las decisiones, medidas, documentos y procedimientos que procedan.

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio de DPD durante toda la vigencia del contrato. Cualquier sustitución de la persona designada como DPD deberá ser comunicada previamente a la Agencia y deberá recaer en una persona que cumpla, como mínimo, los mismos requisitos de cualificación, experiencia e independencia exigidos en el presente pliego.

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará constituido por los miembros definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Dicho equipo de trabajo deberá estar formado por los componentes enumerados en la oferta adjudicataria. Si por circunstancias excepcionales fuese necesaria la sustitución de alguno de los miembros de dicho equipo durante la ejecución del contrato, se comunicará previamente a la Agencia Andaluza de la Energía, siempre que se cumplan con los requisitos mínimos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adecuar el equipo de trabajo a las necesidades del servicio o a las circunstancias extraordinarias que puedan concurrir, reduciendo o ampliando el mismo según corresponda, siempre que se garantice el compromiso de adscripción de medios humanos del equipo de trabajo mínimo antes referido. En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecúe a las condiciones establecidas en el presente pliego por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de alguna/s de las personas que integren el referido equipo de trabajo, siempre que se cumpla con la mismos requisitos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos que rigen la presente contratación, previa comunicación a la Agencia Andaluza de la Energía.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la adecuada ejecución del objeto del contrato y las tareas que lo integran.

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 8 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Se exige un máximo de cinco días como curva de aprendizaje para el comienzo de la prestación del servicio al completo. Por curva de aprendizaje se entenderá el tiempo que requiere el equipo de trabajo para comenzar la ejecución de los trabajos objeto del contrato de una forma óptima y cumpliendo los plazos de entrega acordados en cada orden de trabajo. La curva de aprendizaje del equipo de trabajo, así como la formación necesaria para adquirir los conocimientos necesarios para la elaboración de las tareas, no será en ningún caso imputable a la Agencia.

Composición del equipo

Es un objetivo prioritario de la Agencia Andaluza de la Energía asegurar la calidad de los trabajos realizados. Para ello la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita realizar una gestión y seguimiento adecuado del mismo.

Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía

La Agencia Andaluza de la Energía designará un responsable del contrato que ejercerá asimismo la Dirección del Proyecto y en particular, ejercerá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento y coordinación de la adecuada prestación de los servicios y proporcionar las instrucciones necesarias.
- Velar por la adecuada ejecución de los servicios, así como el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de los mismos.
- Decidir, en lo que le corresponda, sobre las propuestas realizadas por el Jefe del Proyecto.
- Aprobar las certificaciones presentadas por la empresa adjudicataria.
-

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario facilitará en todo momento al personal técnico designado por el Responsable del contrato, la información y documentación que se solicite 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.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y MEDIOS MATERIALES

El personal adscrito por la persona contratista a la prestación objeto del contrato, no tendrá ninguna relación laboral con la Agencia, bajo ningún concepto, dependiendo exclusivamente de la persona contratista, quién tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de persona empresaria respecto del mismo.

La persona contratista está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de Seguridad y Salud laboral por lo que vendrá obligada a disponer las medidas exigidas por tales disposiciones, siendo a su cargo el gasto que ello origine; así como a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

En general, la persona contratista responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas por su carácter de persona empleadora, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquella, o entre sus subcontratistas y las personas

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 9 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

trabajadoras de una y otra, sin que pueda repercutir contra la Agencia ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los organismos competentes.

En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente documento por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de las personas que integran el equipo de trabajo, siempre que se cumpla con los mismos requisitos. El incumplimiento de esta obligación, que se considera esencial, será causa de resolución del contrato.

La prestación de los servicios se realizará desde las instalaciones del adjudicatario, salvo la asistencia a las reuniones del proyecto y los desplazamientos que sean necesarios para prestar los servicios. En el caso de que los trabajos se desarrollen en las instalaciones de la sede de la Agencia Andaluza de la Energía, situadas en la C/Isaac Newton, N°6 con el propósito de realizar el servicio in situ, los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá mantener a su personal perfectamente formado sobre las materias y novedades normativas necesarias para la adecuada ejecución de los servicios objeto del contrato y los trabajos que lo integran.

REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Anexo I.4.C del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y ESTADO DEL MISMO

El seguimiento y control de la prestación del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuado de la evolución del servicio por parte del responsable del contrato.
- La empresa adjudicataria del proyecto deberá entregar un resumen del estado de ejecución del proyecto, control de las horas de soporte incurridas y los informes de certificación si se estiman oportunos por el responsable del contrato por parte de la Agencia. Todas las tareas estarán recogidas en la herramienta de gestión de proyectos de la Agencia, que será facilitada a la empresa adjudicataria.

Flujo de trabajo

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a incidencias o peticiones de trabajo.

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 10 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Todas las incidencias recibidas se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias de la Agencia, basado en la herramienta de seguimiento de incidencias denominado Mantis. Las incidencias deberán ser clasificadas según su prioridad:

• **Prioridad alta:**

Tendrán esta consideración aquellas incidencias o actuaciones que, sin llegar a ser catalogadas como urgentes o críticas, puedan afectar de forma significativa a la operativa de la Agencia, a la seguridad de la información o al cumplimiento normativo. Entre otras:

- Afecten a varios usuarios e impidan el desempeño normal de sus funciones esenciales.
- Afecten a puestos de trabajo de atención al público o servicios considerados esenciales para la actividad de la Agencia.
- Impidan el funcionamiento de sistemas o servicios corporativos de uso general.
- Requieran la aplicación de medidas correctoras derivadas de auditorías, informes ENS o requerimientos de organismos supervisores.
- Se correspondan con vulnerabilidades calificadas como altas o con un riesgo significativo para los sistemas de información.
- Estén relacionadas con incidentes de seguridad que, aun encontrándose controlados, requieran actuaciones inmediatas para evitar su escalado.
- Puedan afectar al cumplimiento de plazos legales o administrativos.

▪ **Prioridad media:**

Tendrán esta consideración aquellas incidencias o actuaciones que afecten de forma limitada a la operativa o seguridad de la Agencia y que dispongan de medidas alternativas temporales. Entre otras:

- Afecten a un único usuario impidiendo el desarrollo normal de sus funciones habituales.
- Requieran tareas de análisis, revisión o asesoramiento técnico relacionadas con el ENS, protección de datos o ciberseguridad sin impacto inmediato sobre la prestación de servicios.
- Se correspondan con vulnerabilidades de severidad media o recomendaciones de mejora de seguridad.
- Requieran modificaciones, ajustes o configuraciones no críticas en sistemas, políticas de seguridad o procedimientos.
- Solicitudes de apoyo técnico o consultoría cuyo retraso no suponga un riesgo significativo para la organización.

• **Prioridad baja:**

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 11 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Tendrán esta consideración aquellas incidencias o actuaciones cuyo impacto sea reducido y que no afecten de forma significativa a la actividad de la Agencia. Entre otras:

- El problema no impide al usuario realizar sus funciones básicas.
- Solicitudes de información, asesoramiento o soporte no urgente.
- Actuaciones preventivas, revisiones periódicas, actualizaciones documentales o tareas de mantenimiento programado.
- Recomendaciones de mejora o endurecimiento de la seguridad que no requieran una implantación inmediata.
- Actualización de inventarios, documentación ENS, registros de tratamiento o procedimientos internos.

En cualquier caso, el Responsable del Contrato podrá establecer o modificar la prioridad asignada a una incidencia o actuación atendiendo a su gravedad, alcance, impacto operativo, riesgo para la seguridad de la información, afectación al cumplimiento normativo o cualquier otra circunstancia que considere relevante.

Para la **asistencia y atención de incidencias** se establecen los siguientes tiempos máximos de respuesta:

- Prioridad alta: 5 horas laborables.
- Prioridad media: 3 días laborables.
- Prioridad baja: 5 días laborables.

El tiempo de respuesta se entenderá como el transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta la confirmación de su recepción, análisis y asignación efectiva a personal técnico para el inicio de las actuaciones correspondientes.

Para el **tiempo de resolución de incidencias** se establecen los tiempos máximos de resolución:

- Prioridad alta: 2 días laborables.
- Prioridad media: 10 días laborables.
- Prioridad baja: 20 días laborables.

Cuando la resolución definitiva dependa de terceros, fabricantes, proveedores de servicios o de actuaciones que deban ser ejecutadas por la Agencia, el adjudicatario deberá proporcionar una solución temporal o medidas de mitigación dentro del plazo de resolución establecido, quedando suspendido el cómputo hasta que desaparezcan las causas que impidan su resolución definitiva.

En caso de realizarse una petición de trabajo, la empresa adjudicataria estudiará la petición de trabajo y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para la ejecución de la misma, indicando las horas de servicios necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición. Toda tarea deberá asimismo estar registrada en la herramienta Mantis.

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 12 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

De forma puntual se podrán requerir servicios o tareas, que, por su carácter de urgencia, se deban prestar de una forma inmediata, no siendo necesaria la realización de una petición de trabajo o incidencia con anterioridad, quedando esta circunstancia recogida en el sistema de gestión de incidencias usado en el proyecto con posterioridad.

Prioridad URGENTE:

Dada la característica especial del contrato y su vinculación directa con la ciberseguridad y la protección de los sistemas de información, se establece una tipología específica de incidencia crítica o urgente, cuya atención deberá realizarse de forma inmediata y prioritaria por parte del adjudicatario.

Tendrán la consideración de incidencias urgentes aquellas situaciones que puedan comprometer, de forma real o potencial, la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad o trazabilidad de la información y de los servicios electrónicos de la Agencia, así como cualquier circunstancia que pueda derivar en un incumplimiento normativo en materia de seguridad de la información o protección de datos.

A título enunciativo y no limitativo, se considerarán incidencias urgentes:

- La detección de anomalías o comportamientos inusuales en sistemas, redes, aplicaciones o infraestructuras tecnológicas.
- Alertas emitidas por organismos oficiales competentes en materia de ciberseguridad, tales como el CCN-CERT, INCIBE-CERT o cualquier otro organismo nacional o autonómico competente.
- La detección de accesos no autorizados, intentos de intrusión, escaladas de privilegios o actividades sospechosas.
- La existencia de malware, ransomware, código malicioso o cualquier software que pueda afectar a la seguridad de los sistemas o de la información.
- Vulnerabilidades críticas detectadas en infraestructuras, aplicaciones o servicios expuestos.
- Incidentes que afecten o puedan afectar a datos personales, especialmente aquellos susceptibles de constituir una violación de seguridad de los datos conforme al RGPD y la LOPDGDD.
- Interrupciones o degradaciones significativas de servicios esenciales o críticos.
- Compromisos de cuentas privilegiadas, certificados digitales, credenciales o mecanismos de autenticación.
- Incidentes relacionados con fuga, pérdida, alteración o destrucción de información.
- Cualquier situación que pueda afectar al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o comprometer la continuidad de los servicios públicos digitales.

Ante este tipo de incidencias, el adjudicatario deberá activar de manera inmediata los procedimientos de gestión y respuesta establecidos, garantizando una atención prioritaria y continuada hasta su contención, mitigación y resolución, incluyendo, en su caso, la coordinación con los responsables técnicos de la Agencia, con el Delegado de Protección de Datos y con los organismos competentes en materia de ciberseguridad.

Asimismo, el adjudicatario deberá comunicar la incidencia en el menor plazo posible, aportar información actualizada sobre su evolución, emitir recomendaciones de contención y corrección, y elaborar posteriormente un informe detallado del incidente, incluyendo análisis de causa raíz, impacto, medidas adoptadas y propuestas de mejora preventiva.

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 13 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Adicionalmente, para las incidencias catalogadas como críticas o urgentes, el adjudicatario deberá garantizar un nivel de servicio reforzado, asegurando la disponibilidad de un servicio de atención y respuesta inmediata.

En este sentido, el tiempo máximo de respuesta inicial ante una incidencia urgente no podrá ser superior a una (1) hora desde su detección o comunicación por cualquier medio habilitado, debiendo iniciarse de manera inmediata las actuaciones de análisis, contención y mitigación necesarias. A estos efectos, se entenderá por respuesta inicial la toma en carga efectiva de la incidencia por personal especializado y el inicio de las actuaciones técnicas correspondientes.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá disponer de un canal de contacto específico para emergencias de ciberseguridad, operativo las veinticuatro (24) horas del día, los cinco (5) días laborables de la semana, destinado exclusivamente a la gestión de incidentes críticos o situaciones de especial gravedad. Dicho canal deberá incluir, al menos:

- Un número de teléfono de atención urgente.
- Una dirección de correo electrónico o sistema alternativo de comunicación inmediata.
- Personal técnico especializado con capacidad de escalado y actuación inmediata.

Este servicio 24x5 deberá utilizarse exclusivamente para incidentes de severidad alta o crítica que puedan afectar a la continuidad del servicio, a la seguridad de la información, al cumplimiento del ENS, a la protección de datos personales o que requieran actuaciones urgentes de contención y coordinación.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad continua de dicho servicio durante toda la vigencia del contrato, así como la adecuada trazabilidad de las comunicaciones y actuaciones realizadas en el marco de la gestión de incidentes.

Asimismo, cuando el incidente pueda implicar una violación de seguridad de datos personales o una afectación relevante a los sistemas sujetos al Esquema Nacional de Seguridad, el adjudicatario deberá prestar apoyo inmediato a la Agencia en la evaluación del impacto, documentación del incidente, adopción de medidas correctoras y, en su caso, preparación de las comunicaciones o notificaciones exigidas por la normativa aplicable y por los organismos competentes.

4. CONDICIONES GENERALES

Prevención de riesgos laborales

Será de aplicación lo establecido en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y desarrollada en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero, modificado por el Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo y por el Real Decreto 899/2015, de 9 de octubre.

Dicha normativa establece los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y salud de los/as trabajadores/as, mediante la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo.

Propiedad intelectual del resultado 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 Agencia Andaluza de la Energía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 14 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas
Agencia Andaluza de la Energía

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 colaboración expresa de la Agencia. 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 Agencia.

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.

Interoperabilidad

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información interadministraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.

Medios materiales

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa. Esto incluye equipos informáticos, aplicaciones software necesarias durante el desarrollo de los trabajos y otros elementos como teléfonos móviles o las cuentas de correo electrónico necesarias para la comunicación entre los diferentes perfiles definidos en este documento.

En el caso de que se establezca que por cuestiones de eficiencia o seguridad de la información ciertos trabajos se deben llevar a cabo directamente en las instalaciones de la Agencia, los medios materiales deberán adecuarse a las normas de seguridad. Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá abandonar las instalaciones de la Agencia sin el permiso y la supervisión previa del Responsable del contrato (o en quien él delegue) para eliminar cualquier rastro de información que pueda ser usada en contra de los intereses de la Agencia.

Lugar de realización de los trabajos

De forma general, el lugar de trabajo del equipo de proyecto, serán las instalaciones que el adjudicatario disponga para tal efecto, pero a petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en la propia Agencia.

Información de Base

La Agencia Andaluza de la Energía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, es propiedad de la Agencia y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la colaboración expresa, por escrito, de la Agencia.

Seguridad

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 15 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas
Agencia Andaluza de la Energía

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 3/2010, de 8 de enero. 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.

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 recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

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

Sistemas de Información relacionados con Administración Electrónica

i. Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos.

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, en el marco del objetivo de simplificación de los procedimientos administrativos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y lo dispuesto en su artículo 75.2, y de la promoción de la aplicación del principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes, de acuerdo con el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet), modificado por Decreto 171/2020, de 13 de octubre, por el que se establece la Política de Seguridad Interior en la Administración de la Junta de Andalucía.

Del mismo modo, se atenderá a lo establecido en el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Para ello se considerará el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) disponible en la siguiente dirección:

<https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion>

ii. Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 16 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@ndA (ISBN 84-688-7845-6) disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

iii. Uso de certificados y firma electrónica.

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición

esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.

iv. Carpeta ciudadana.

El sistema deberá integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos, de acuerdo con el contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

v. Verificación de documentos firmados electrónicamente.

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía

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

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 17 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

Disponibilidad pública del software

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la Junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del sistema de información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía. De esta obligación quedarán exentos todos aquellos componentes, productos y herramientas que no habiéndose producido como consecuencia de la ejecución del contrato, estén protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial que no permitan la libre distribución o el acceso al código fuente.

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía; viniendo acompañada además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable.

Gestión de usuarios y el control de accesos.

A. En el caso de que el sistema realice el tratamiento de datos personales.

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 por 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).

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 18 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización, de acuerdo a las consideraciones establecidas en el anexo II del ENS.

C. 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.

Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.

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:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- etc.

Madeja

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 19 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Junta de Andalucía

Consejería de Industria, Energía y Minas
Agencia Andaluza de la Energía

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en este. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la Dirección de Proyecto.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección <https://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/> donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

Por otro lado, durante todos los desarrollos y evolución de los sistemas, se seguirán las pautas y directrices de la Guía de Desarrollo de la Agencia Andaluza de la Energía.

Metodología

La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo de este las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

Implementación de la Interfaz para la interoperabilidad de contenidos web (ICMS)

Cualquier desarrollo realizado en el marco del presente proyecto que contenga información susceptible de ser publicada en web deberá implementar la Interfaz para la interoperabilidad de contenidos web de la Junta de Andalucía (iCMS).

Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos.

Garantía

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

La empresa adjudicataria deberá garantizar todos los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas e imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita la persona responsable del contrato.

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

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

La empresa adjudicataria proporcionará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico al que poder comunicar las incidencias. La respuesta ante una solicitud por fallo en los productos

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 20 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

obtenidos durante la ejecución del contrato se realizará, como máximo, en las siguientes 24 horas laborables.

5. RESPONSABILIDAD CIVIL Y DAÑOS MATERIALES

La empresa adjudicataria deberá suscribir seguro de responsabilidad civil por daños y perjuicios a terceros, tanto a personas como a cosas, así como por daños y perjuicios producidos a la Agencia Andaluza de la Energía o al personal dependiente de la misma durante la vigencia del contrato, por cuantía igual o superior al presupuesto base de licitación, en su caso, durante la vigencia del contrato, en los términos establecidos en el apartado 13 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares.

6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa contratista se compromete a mantener en la más estricta confidencialidad y reserva cualquier dato o información a la que se tenga acceso o pudiera conocer con ocasión de la prestación del servicio antes citado, y a no copiar o utilizar ningún dato con un fin distinto, ni tampoco compartirlo ni cederlo a terceras personas, físicas o jurídicas, ya sea de manera directa o indirecta, subsistiendo el secreto profesional aún después de finalizar los trabajos, por cualquier causa, del contrato.

Por tanto, la empresa contratista se obliga a:

a).- Utilizar la Información Confidencial de conformidad con la finalidad y objeto de la prestación del servicio a la Agencia Andaluza de la Energía, evitando que dicha información se utilice para una finalidad u objeto distinto al anterior, sin que pueda hacer uso de las mismas para la realización de otros trabajos o servicios que le puedan ser encargados por terceros, incluso terminada la vigencia del contrato, salvo previa autorización por escrito de la Agencia Andaluza de la Energía.

b).- Informar de la existencia de la presente cláusula de confidencialidad y uso restringido de la información a sus personas empleadas, asociadas, directivas, agentes o cualquier otra persona en el desarrollo del servicio, siendo responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de un uso inadecuado de los referidos datos.

Comprometiéndose, por tanto, la empresa contratista a comunicar y hacer cumplir a sus personas empleadas, las obligaciones establecidas en este acuerdo y, en concreto, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad, extendiéndose éstas últimas a cualquier persona que por cuenta de la empresa contratista intervenga en cualquier fase del tratamiento de datos y subsistirá aún después de finalizar las relaciones entre el contratista y la Agencia, y entre el contratista y su personal.

c).- Asegurar que la Información Confidencial no será duplicada, reproducida, modificada o divulgada a terceros ni en todo ni en parte, por sí o por medio de sus personas directivas y/o empleadas, asociadas o agentes, conforme a la normativa de aplicación, siendo responsable de las consecuencias que de dicho incumplimiento pudieran derivarse y de los perjuicios que ello pudiera ocasionarle a la Agencia Andaluza de la Energía.

d).- Devolver, tras la finalización de los trabajos, la información facilitada por parte de la Agencia Andaluza de la Energía en cualquiera de sus formatos.

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 21 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá cumplir las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos), así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás normativa que resulte de aplicación.

Si la empresa adjudicataria destinara los datos personales a una finalidad distinta de la prevista, los comunicara a terceros o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato, responderá de las infracciones y responsabilidades en que pudiera incurrir conforme a la normativa vigente. Asimismo, deberá observar las obligaciones derivadas de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, y de cualquier otra disposición que resulte aplicable en materia de transparencia y acceso a la información pública. “

En esta materia de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal será de aplicación, asimismo, lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el Anexo I.13 y 15, y en el modelo de acuerdo que forma parte integrante del mismo. Igualmente será de aplicación el citado pliego en lo no previsto sobre estas materias en los apartados anteriores.

LA DIRECTORA GERENTE

Fdo. Natalia Márquez García

NATALIA SILVIA MARQUEZ GARCIA		30/06/2026 14:30:06	PÁGINA: 22 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGw1d0N3JA7N3Rfr5A5li5tyf7QP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	