

---

# Contrato Mixto de Suministro de Suscripciones SaaS de Productos Microsoft y Servicios Gestionados, para la Agencia Empresarial para la Transformación y el Desarrollo Económico, TRADE.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPTE: CONTR 2026 0000260574

|                               |                                |                                                                                                                   |                |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ |                                | 21/08/2026 11:38:10                                                                                               | PÁGINA: 1 / 13 |
| VERIFICACIÓN                  | NJyGwFT9Nhs32H9YL6QsQcJ7PD7U7C | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



|      |                                                                         |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | ANTECEDENTES.....                                                       | 3  |
| 2.   | OBJETO DEL CONTRATO.....                                                | 3  |
| 3.   | CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA .....                       | 4  |
| 4.   | SUMINISTROS SUSCRIPCIONES SAAS Y LICENCIAS DE PRODUCTOS MICROSOFT ..... | 5  |
| 5.   | SERVICIO GESTIONADO DE MICROSOFT .....                                  | 6  |
| 6.   | EQUIPO DE TRABAJO.....                                                  | 7  |
| 7.   | ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) .....                               | 10 |
| 8.   | CONDICIONES GENERALES .....                                             | 11 |
| 8.1. | Información de Base .....                                               | 11 |
| 8.2. | Confidencialidad de la Información .....                                | 11 |
| 8.3. | Estándares .....                                                        | 11 |
| 8.4. | Protección de datos .....                                               | 12 |

|                               |                                |                                                                                                                   |                |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ |                                | 21/08/2026 11:38:10                                                                                               | PÁGINA: 2 / 13 |
| VERIFICACIÓN                  | NJyGwFT9Nhs32H9YL6QsQcJ7PD7U7C | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



## 1. ANTECEDENTES

El presente documento corresponde al Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante referido como PPT) para la contratación de un suministro de suscripciones SaaS de productos Microsoft y servicios gestionados, en el que la empresa adjudicataria aporte durante la ejecución del contrato las licencias necesarias, servicios gestionados (SSGG) para garantizar el gobierno de los productos adquiridos, así como la configuración y mantenimiento de los elementos que forman parte de las licencias.

La Agencia TRADE pretende un modelo de servicio en el que la empresa adjudicataria aporte todos los medios necesarios para posibilitar la aplicación de las licencias y el soporte a los servicios relacionados, teniendo en cuenta el mantenimiento y uso de las licencias de Microsoft, entendidas éstas como un servicio SaaS.

La Agencia TRADE se creó en virtud de la Ley 9/2021, de 23 de diciembre, modificada mediante el Decreto-Ley 9/2022, de 18 de octubre, que en su artículo 5, configura a la Agencia TRADE como una agencia pública empresarial, dotada de personalidad jurídica pública diferenciada de la Administración de la Junta de Andalucía. La Agencia tiene consideración de entidad instrumental dependiente de la Junta de Andalucía, adscrita a Consejería de Universidad, Industria, Energía e Innovación.

La Agencia TRADE está constituida por la fusión de la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA), la Agencia Andaluza del Conocimiento (ACC) y la Empresa Pública Andaluza de Promoción Exterior, S.A. (EXTENDA).

Microsoft ha estado implantado en las distintas entidades que conforman la Agencia TRADE desde hace varios años, proporcionando una plataforma robusta y confiable para la productividad y la colaboración tanto interna como externa de las distintas entidades, así como de la Agencia TRADE desde su creación. El uso de sus aplicaciones y servicios ha permitido a la organización mantener altos niveles de eficiencia y comunicación efectiva entre los equipos.

La presente contratación se justifica por la necesidad de **renovar las licencias de Microsoft**, así como de adquirir productos adicionales que mejoren las capacidades de ciberseguridad de la organización. Actualmente, contamos con licencias de Microsoft, pero es imperativo actualizar y expandir estas licencias para asegurar la continuidad operativa y la protección de la información.

Adicionalmente, se requiere la contratación de un **servicio gestionado** para el gobierno del servicio, que garantice una administración eficiente y efectiva de las soluciones implementadas. Este servicio gestionado permitirá optimizar el uso de los recursos tecnológicos, asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad y mejorar la respuesta ante incidentes. Dicho soporte deberá tener la capacidad de escalar incidentes a Microsoft, lo que asegurará una resolución rápida y efectiva de problemas críticos.

Dado que esta contratación se basa en funcionalidades y servicios que deben ser prestados sobre Microsoft, el cual ya está en uso y fue implementado en contrataciones anteriores, el contrato actual da continuidad a la plataforma tecnológica existente. Las capacidades descritas solo pueden realizarse con productos desarrollados específicamente por Microsoft, ya que son los únicos que se adaptan de forma nativa a la solución adquirida, y no es posible cubrirlas con tecnologías de otros fabricantes.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la adquisición de suscripciones SaaS de productos Microsoft, junto con servicios gestionados para su administración y soporte, para los tenant gestionados por la Agencia TRADE. Se requiere la adquisición de suscripciones SaaS de Microsoft, incluyendo tanto las licencias de la suite Microsoft 365 como las soluciones de seguridad asociadas, así como otras funcionalidades y herramientas de software proporcionadas por el fabricante Microsoft.

Asimismo, se pretende reforzar la seguridad del entorno Microsoft 365 mediante la implementación de las soluciones de protección necesarias para garantizar un acceso seguro al trabajo colaborativo, los servicios en

Página 3 de 13

|                               |                                |                                                                                                                   |                |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ |                                | 21/08/2026 11:38:10                                                                                               | PÁGINA: 3 / 13 |
| VERIFICACIÓN                  | NJyGwFT9Nhs32H9YL6QsQcJ7PD7U7C | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



la nube y los recursos corporativos que ofrece la plataforma, mejorando la protección de la información y la prevención frente a amenazas de ciberseguridad.

El adjudicatario, en su calidad de proveedor CSP, será el responsable directo de prestar el servicio de soporte técnico integral y la resolución de incidencias sobre las suscripciones suministradas. Asimismo, deberá mantener vigente durante toda la vida del contrato un plan de soporte técnico avanzado para Partners con el fabricante (Microsoft) y poseer las designaciones de Solutions Partner correspondientes, garantizando así su capacidad operativa para escalar y resolver incidencias críticas de la Agencia TRADE directamente con la ingeniería de Microsoft.

Asimismo, se debe disponer de un servicio gestionado de Microsoft 365 para maximizar la eficiencia y seguridad en el uso de las herramientas de Microsoft 365, que cumpla los siguientes objetivos:

- **Optimización de Recursos:** Utilizar las licencias de Microsoft 365 de manera más eficiente, asegurando que solo se pague por los recursos realmente utilizados.
- **Mejora en la Seguridad y Cumplimiento:** Soporte completo en ciberseguridad, configurando copias de seguridad y controles de acceso para proteger la información empresarial.
- **Gestión Simplificada:** Administración unificada de usuarios y accesos, mejorando el control y la escalabilidad según las necesidades de la empresa.
- **Soporte Continuo y Especializado:** Acceso a soporte técnico especializado en cualquier momento, minimizando tiempos de inactividad y asegurando una experiencia positiva en el uso de las aplicaciones.

### 3. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

El adjudicatario debe cumplir las siguientes condiciones y mantener durante toda la vigencia del contrato.

- Tener la condición de proveedor **CSP (Cloud Solutions Provider)** autorizado por Microsoft. El licitador tendrá que presentar acreditación demostrativa de estar respaldado por el fabricante y disponer de la condición de proveedor de estas licencias, por lo tanto, se exige que la empresa licitadora disponga mediante certificación oficial de la condición de ser partner certificado que deberá mantenerse activa durante toda la duración del contrato, siendo condición necesaria para la correcta ejecución del mismo.
- Disponer y mantener vigentes durante toda la duración del contrato la designación oficial de Microsoft **Solutions Partner for Modern Work**. Esta designación oficial acredita oficialmente que la empresa licitadora posee un alto nivel de especialización, capacidad técnica, experiencia real y despliegue de herramientas de productividad y colaboración, garantizando que cuenta con personal técnico certificado por el fabricante y un historial comprobado de éxito en la implementación de la tecnología.

La forma de acreditación será la siguiente:

- **Cloud Solution Provider (CSP):** El licitador deberá acreditar su condición de proveedor autorizado Cloud Solution Provider (CSP) de Microsoft mediante certificado, acreditación emitida por Microsoft o documentación oficial obtenida a través de Microsoft Partner Center que evidencie la vigencia de dicha autorización en la fecha de presentación.
- **Solutions Partner for Modern Work:** El licitador deberá acreditar la obtención y vigencia de la designación oficial Microsoft Solutions Partner for Modern Work mediante certificado emitido por Microsoft, documentación oficial obtenida a través de Microsoft Partner Center o cualquier otro medio fehaciente emitido por el fabricante que permita verificar dicha condición.

Página 4 de 13

|                               |                                |                                                                                                                   |                |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ |                                | 21/08/2026 11:38:10                                                                                               | PÁGINA: 4 / 13 |
| VERIFICACIÓN                  | NJyGwFT9Nhs32H9YL6QsQcJ7PD7U7C | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



La acreditación de estas características y certificaciones deberá presentarse con la documentación previa a la formalización del contrato, que deberá mantenerse activa durante toda la duración del contrato, siendo condición necesaria para la correcta ejecución del mismo.

Además, deberán cumplir la solvencia técnica y económica indicada en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas.

#### 4. SUMINISTROS SUSCRIPCIONES SAAS Y LICENCIAS DE PRODUCTOS MICROSOFT

Las licencias podrán activarse bajo modalidad de suscripción anual con pago anual o bajo modalidad de suscripción anual con pago mensual, eligiéndose en cada caso la opción que resulte más adecuada a las necesidades organizativas, presupuestarias y operativas.

Se describe el listado concreto de productos bajo la modalidad de suscripciones SaaS Microsoft incluidos en el alcance y que se distribuirán en función de su necesidad entre los **dos** tenants que gestiona TRADE, **no superando por cada tenant el límite de usuarios establecido por Microsoft para el plan empresa.**

La siguiente tabla corresponde con una **estimación inicial** de las suscripciones bajo modalidad de suscripción anual con pago anual

| DENOMINACIÓN DEL ARTÍCULO                                           | UDS    |
|---------------------------------------------------------------------|--------|
| Microsoft 365 Empresa Básico/Teams                                  | 91     |
| Microsoft 365 Empresa Estándar/Teams                                | 421    |
| Microsoft Entra ID P1                                               | 512    |
| Microsoft Defender for Office 365 (Plan 1)                          | 512    |
| Microsoft 365 Empresa Premium/Teams                                 | 5      |
| Microsoft 365 Empresa Premium y Microsoft 365 Copilot para empresas | 40     |
| Microsoft Entra ID P2                                               | 45     |
| Microsoft Defender for Cloud Apps                                   | 572    |
| Power BI Pro                                                        | 150    |
| Power BI Pro Per User Add-On                                        | 5      |
| Office 365 Extra File Storage                                       | 10.240 |

La siguiente tabla corresponde con una **estimación inicial** de las suscripciones bajo modalidad de suscripción anual con pago mensual y se activarán en función a las necesidades

| DENOMINACIÓN DEL ARTÍCULO                                | UDS |
|----------------------------------------------------------|-----|
| Microsoft 365 Empresa Básico/Teams (pago mensual)        | 15  |
| Microsoft 365 Apps for business (pago mensual)           | 15  |
| Microsoft Entra ID P1 (pago mensual)                     | 15  |
| Microsoft Defender for Office 365 (Plan 1)(pago mensual) | 15  |



|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Microsoft Defender for Cloud Apps (pago mensual) | 15 |
|--------------------------------------------------|----|

La Empresa Adjudicataria será responsable del suministro y la activación de las suscripciones de Microsoft solicitadas en este pliego, de cara a la optimización de los recursos, se solicitan las siguientes características:

- Cambios de licenciamiento entre la situación actual y la que se describe en este pliego, la empresa adjudicataria será responsable del estudio y asignación del nuevo licenciamiento a todos y cada uno de los usuarios.
- **Plataforma online:** De cara a la optimización de los recursos y facilidad en el día a día, se proporcionarán las siguientes características para la gestión de los activos de Microsoft.
  - **Acceso seguro:** debido al fortalecimiento de la identidad que la Agencia TRADE contempla dentro del alcance de este pliego, el acceso a la plataforma de gestión de activos de Microsoft únicamente se permitirá con las credenciales de los tenant corporativos gestionados por la Agencia TRADE.
  - **Activación de licencias instantánea:** en caso de que la Agencia TRADE necesiten activar licencias contempladas en el pliego en los tenant corporativos, se podrán activar de forma instantánea.
  - **Activación de licencias programadas:** en caso de que la Agencia TRADE necesiten activar licencias contempladas en el pliego en los tenant corporativos, se podrán activar de forma planificada, indicando la fecha concreta de la activación.
  - **Catálogo:** Se requiere que el catálogo de compra únicamente permita tener acceso a adquirir las licencias solicitadas en el presente pliego.

## 5. SERVICIO GESTIONADO DE MICROSOFT

El correcto funcionamiento de la plataforma Microsoft 365 exige un conocimiento profundo y especializado de sus capacidades y configuración, de manera que hagan posible su adecuación a los objetivos pretendidos en el pliego. Por otra parte, es especialmente relevante la posibilidad de evaluar la consecución de dichos objetivos en términos medibles de manera objetiva, de tal forma que pueda constatar el retorno de la inversión tecnológica.

La prestación de servicios de soporte especializado y gestión de los tenant conllevará, de manera general, el desarrollo de las siguientes actividades por parte de la empresa adjudicataria:

- Actividades de administración de M365.
- Actividades de soporte a resolución de incidencias y peticiones.
- Soporte de Seguridad M365.

La empresa adjudicataria realizará la comprobación de cumplimiento de las últimas actualizaciones de las guías recomendadas por el CCN al respecto del ENS, sobre Microsoft 365.

A continuación, se detallan los servicios recurrentes que se ejecutarán a lo largo de todo el ciclo de vida de esta prestación. Todas estas actividades se llevarán a cabo en cooperación con el personal técnico de la Agencia TRADE.

### Actividades de administración de Microsoft 365

Dentro de este bloque se llevarán a cabo, al menos, las siguientes actividades:

- Cambio de Nombre de Dominio de SharePoint y un cambio de UPN (nombre de usuario) dentro del *mismo* tenant existente.
- Gestión y administración completa de los tenant de Microsoft 365.
- Gestión de usuarios que incluyan, al menos, las siguientes tareas:
  - Alta de usuarios y asignación de licencias ya sea de forma manual o automatizada mediante scripting (PowerShell).

Página 6 de 13

|                               |                                |                                                                                                                   |                |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ |                                | 21/08/2026 11:38:10                                                                                               | PÁGINA: 6 / 13 |
| VERIFICACIÓN                  | NJyGwFT9Nhs32H9YL6QsQcJ7PD7U7C | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



- Modificación de usuarios existentes en cuanto a licenciamiento, reinicio de contraseña, etc. ya sea de forma manual o automatizada mediante scripting (PowerShell).
- Gestión de las configuraciones globales del tenant.
- Gestión, mantenimiento y actualización del flujo automático de creación/eliminación de equipos de Teams.
- Y cualquier otra que actividad de esta área que suponga una mejora del servicio.
- Propuesta y ejecución de planes de mejora continua para la realización de configuraciones en tenant, necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma.

#### **Actividades de soporte y resolución de incidencias y peticiones**

En caso de que el personal de TRADE encargado específicamente a la prestación de servicios al usuario no puedan resolver las incidencias o peticiones de usuarios finales completamente dentro de su nivel, podrá ser necesario escalar al personal técnico encargado del servicio de soporte y asesoría en administración general Microsoft 365 determinados diagnósticos y resolución de incidencias o peticiones más complejas con origen en los usuarios finales, especialmente aquellos que requieran configuraciones a nivel de los tenant. Este escenario de soporte al usuario final es vital para el proyecto y la buena experiencia del producto que tenga el usuario final, así es que los técnicos designados deberán tener la formación y experiencia necesaria al respecto.

#### **Soporte de Seguridad Microsoft 365**

Se atenderán y/o verificarán las siguientes cuestiones técnicas:

- Análisis y remediación de la configuración de seguridad de Microsoft 365.
- Implantación y Gestión de la plataforma de acceso condicional a recursos corporativos.
- Configuración de Microsoft Defender for Cloud Apps.
- Seguridad perimetral: Tareas de implantación de Microsoft Defender for Office 365.
- Seguimiento de las alertas que cualquier sistema pueda emitir en forma de correo electrónico.
- Atención y seguimiento diario de las alertas que surjan en las posibles plataformas arriba indicadas.
- Atención y asesoría a incidencias relativas a seguridad que acontezcan a usuarios de la Agencia TRADE.
- Revisar, informar y solucionar los problemas surgidos de correos en cuarentena (Phishing, Malware...).
- Planes de mejora continua y coordinación con el responsable del contrato y el personal técnico de la Agencia TRADE, mediante sesiones de trabajo conjuntas para revisar las recomendaciones, buenas prácticas y pautas de seguridad de cara a su puesta en marcha e implementación.
- Todas estas actividades se llevarán a cabo en cooperación con el personal técnico de la Agencia TRADE.
- Comprobación de cumplimiento de las últimas actualizaciones de las guías recomendadas por el CCN al respecto del ENS, sobre Microsoft 365
- Cualquier otro aspecto de seguridad que deba ser tenido en cuenta y sea relevante en la administración del sistema.

## **6. EQUIPO DE TRABAJO**

La empresa adjudicataria deberá contar durante toda la vigencia del contrato con los medios personales mínimos exigidos. Estos requisitos de adscripción de medios serán de aplicación continua al personal técnico asignado a cada perfil, tanto respecto de los miembros inicialmente incluidos en la oferta como de las posibles sustituciones o incorporaciones que puedan producirse durante la ejecución del contrato, con independencia de la causa que las motive.

En caso de que la empresa adjudicataria considere necesario efectuar alguna modificación en el equipo técnico adscrito a la ejecución del contrato, dicha modificación deberá ser previamente propuesta y debidamente

Página 7 de 13

|                               |                                |                                                                                                                   |                |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ |                                | 21/08/2026 11:38:10                                                                                               | PÁGINA: 7 / 13 |
| VERIFICACIÓN                  | NJyGwFT9Nhs32H9YL6QsQcJ7PD7U7C | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



justificada ante la Agencia TRADE, no pudiendo llevarse a cabo sin la autorización expresa de ésta y únicamente podrá efectuarse por profesionales que acrediten una cualificación y experiencia, como mínimo, equivalentes a las exigidas o a la ofertadas como mejoras. Asimismo, la Agencia TRADE se reserva el derecho a exigir la sustitución de cualquiera de los miembros del equipo adscrito, mediante requerimiento motivado, cuando considere que su intervención afecta negativamente a la calidad del servicio prestado. En tal caso, la empresa adjudicataria deberá proceder a la sustitución por un profesional con cualificación y experiencia equivalentes, sin que dicha sustitución genere coste adicional alguno para la Agencia TRADE.

La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de los medios materiales necesarios para que el equipo técnico pueda desarrollar adecuadamente las tareas descritas en el contrato, garantizando la correcta ejecución de los trabajos en los términos establecidos en el pliego.

El equipo debe contar al menos con estos cuatro perfiles:

- Soporte de Servicio
- Especialista Técnico
- Especialista en Ciberseguridad
- Gestor de Servicios (Service Manager)

Cada perfil debe ser desempeñado por una persona distinta, con excepción del Soporte de Servicio. La excepción para el Soporte de Servicio se justifica en que este perfil tiene una demanda variable ligada al volumen de tickets, pudiendo en determinados momentos compatibilizarse con otro perfil de menor dedicación simultánea, sin que ello comprometa la calidad del servicio.

El objeto del contrato integra cuatro ámbitos funcionales diferenciados: soporte a usuarios, administración técnica avanzada, ciberseguridad y gestión del servicio, cuya complejidad y dedicación exigen atención especializada e individualizada. La acumulación de varios de estos perfiles en una misma persona generaría conflictos de disponibilidad y de prioridades incompatibles con los tiempos de respuesta establecidos en los ANS, en particular ante incidencias simultáneas en distintos ámbitos.

Para cada perfil definido en el equipo de trabajo se exigirá la acreditación de una titulación, certificación específica de microsoft así como una experiencia acreditada donde haya realizado funciones relacionadas con las actividades objeto del contrato.

| Personal técnico asignado con carácter permanente al contrato: |                                                                                                                                                                                                               |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Puesto y nº de personas:                                       | Titulación:                                                                                                                                                                                                   | Certificaciones                                                | Experiencia acreditada en:                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Soporte de Servicio<br>(1 Persona)                             | Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones, o Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones.<br>O<br>Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática, en cualquiera de sus ramas. | Microsoft<br>365 Copilot and Agent Administration Fundamentals | 1 año de experiencia, durante los últimos 5 años, en la prestación de servicios de soporte gestionado de M365, habiendo desempeñado funciones relacionadas con, al menos, una de las siguientes actuaciones:<br><br>Actividades de administración de M365.<br><br>Actividades de soporte para la resolución de incidencias y peticiones. |





|                                                       |                                                                                                                                                                                                               |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Especialista Técnico<br>(1 Persona)                   | Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones, o Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones.<br>O<br>Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática, en cualquiera de sus ramas. | Microsoft<br>365 Administrator<br>Expert                             | 1 año de experiencia, durante los últimos 5 años, en la prestación de servicios de soporte gestionado de M365, habiendo desempeñado funciones relacionadas con, al menos, una de las siguientes actuaciones:<br><br>Actividades de administración de M365.<br><br>Actividades de soporte para la resolución de incidencias y peticiones.                                                               |
| Especialista en<br>Ciberseguridad<br>1 Persona        | Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones, o Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones.<br>O<br>Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática, cualquiera de sus ramas.    | Identity and Access<br>Administrator<br>Associate                    | 2 años de experiencia, durante los últimos 5 años, en la prestación de servicios de soporte gestionado de M365, habiendo desempeñado funciones relacionadas con, actividades de soporte de seguridad en entornos M365.                                                                                                                                                                                 |
| Gestor de Servicios<br>(Service Manager)<br>1 Persona | Ingeniero Superior o Técnico en Informática o Telecomunicaciones, o Grado o Máster en Informática o Telecomunicaciones.<br>O<br>Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática, cualquiera de sus ramas.    | Microsoft<br>365 Copilot and<br>Agent Administration<br>Fundamentals | 2 años de experiencia, durante los últimos 5 años, en la prestación de servicios de soporte gestionado de M365, habiendo desempeñado funciones relacionadas con, al menos, una de las siguientes actuaciones:<br><br>Actividades de administración de M365.<br><br>Actividades de soporte para la resolución de incidencias y peticiones.<br><br>Actividades de soporte de seguridad en entornos M365. |

El personal adscrito al contrato trabajará de forma remota desde las instalaciones del adjudicatario. la Agencia TRADE podrá solicitar bajo demanda, por necesidades del servicio o por criticidad en momentos determinados del servicio, que parte o todo el personal del servicio se desplace a las oficinas de Servicios Centrales, donde se encuentra localizado el equipo responsable del servicio por parte de la Agencia TRADE.

El horario del servicio se establece en modalidad 10X5 lo que significa que el servicio se proporcionará entre las de 8:00h a 18:00h, con la excepción de las incidencias críticas que serán atendidas en la modalidad 24x7.

Recaerá en la persona con perfil de “Gestor de Servicios” la figura de **JEFE DE PROYECTO** que la representará ante la Agencia TRADE y que seguirá los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen del Responsable del contrato. El jefe de proyecto realizará las tareas de necesarias con su equipo de trabajo encargándose de:

- Seguimiento de las actividades.



- Seguimiento y control de los trabajos.
- Detectar y proponer mejoras.
- Velar por el cumplimiento de los indicadores.

En cualquier caso, la gestión, seguimiento y otros ítems relativos al cumplimiento del contrato realizado por el jefe del proyecto se considerarán incluidos en el coste de cada uno de los servicios y/o productos incluidos en el objeto del contrato.

## 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Se describen en este apartado los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) que se aplicarán sobre éstos durante toda la ejecución del contrato. Los ANS se seguirán y medirán por parte del Responsable del Contrato para todos los servicios solicitados, en cualquier caso, la aplicación de penalizaciones derivadas del incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio será potestad del Responsable del Contrato en cada caso, y teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes y atendiendo a los informes de ejecución podrá determinar para casos justificados y documentados no aplicar este mecanismo.

### GESTIÓN DE TICKETS

Cualquier incidencia, petición o consulta relacionada con la gestión del servicio de soporte derivado del suministro de licencias será registrada y gestionada como un ticket dentro de los sistemas habilitados para tal fin, asignándole la severidad correspondiente.

La gestión de tickets e incidencias se podrá realizar mediante los siguientes canales:

- Plataforma online 24x7.
  - Los administradores podrán seguir el estado de sus tickets y recibir actualizaciones sobre el progreso de sus solicitudes
  - Los administradores accederán a la plataforma con la identidad del tenant de Microsoft, por cuestiones de seguridad, no se permitirán plataformas que no dispongan de integración con las cuentas corporativas de Microsoft.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Microsoft Teams.

Es importante distinguir entre una petición y una incidencia, ya que, aunque ambos forman parte de la gestión de servicios, representan situaciones diferentes:

- **Petición de Servicio:** Solicitud del usuario para obtener un recurso o un servicio que no implica un problema técnico, que generalmente no afecta a la continuidad de la actividad de la Agencia TRADE. (Ejemplos: solicitar acceso a un software, solicitar un alta de usuario con sus servicios Microsoft 365, solicitar acceso a un buzón de correos o a un calendario compartido...).
- **Incidencia:** Interrupción o mal funcionamiento de un servicio que requiere resolución, que puede afectar a la continuidad de la actividad de la Agencia TRADE. (Ejemplo: el correo no carga, un sistema no responde, un usuario no puede acceder a su Teams, restauración de buzón de correos, pérdida de acceso a buzón de correo...).

En el caso de existir **incidencias o peticiones** registradas en los sistemas destinados para tal fin, éstas podrán clasificarse según las siguientes severidades:

- **Críticas:** cuando en el organismo se sufra una denegación de servicio en un número tal de usuarios que impida su funcionamiento impidiéndoles realizar sus funciones.
- **Alta:** cuando en el organismo se sufre una pérdida de calidad de servicio que, sin impedir la gestión normal de sus funciones, las dificulta en gran medida.

|                               |                                |                                                                                                                   |                 |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ |                                | 21/08/2026 11:38:10                                                                                               | PÁGINA: 10 / 13 |
| VERIFICACIÓN                  | NJyGwFT9Nhs32H9YL6QsQcJ7PD7U7C | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- **Media:** cuando en el organismo existen problemas en un número de usuarios significativo que entorpece las tareas comunes y diarias.
- **Baja:** resto de incidencias o peticiones.

El **tiempo de respuesta** se define como el tiempo transcurrido entre el momento en que el cliente notifica la incidencia o petición según los procedimientos y cauces establecidos y el momento en que un técnico del servicio empieza a trabajar en la resolución de la misma y además se realiza la primera comunicación con el cliente, si fuera necesario, informándole del análisis de las causas, si proceden y las acciones correctivas a realizar, con los plazos orientativos en los que se llevarán a cabo.

El **tiempo de resolución** se define como el tiempo de diferencia entre la hora de cierre y la hora de apertura del tique, descontando a este resultado las horas en las que el tique queda a la espera de intervención por parte del usuario.

Los tiempos objetivos de respuesta y de resolución serán como máximo los siguientes para incidencias, peticiones y consultas, según el nivel de severidad definido anteriormente:

|                                 |                                      |                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INCIDENCIAS Y PETICIONES</b> | <b>Tiempo objetivo de respuesta</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Críticas (Nivel 1): 1 hora</li><li>• Alta (Nivel 2): 3 horas</li><li>• Media (Nivel 3): 10 horas</li><li>• Baja (Nivel 4): 30 horas</li></ul>   |
|                                 | <b>Tiempo objetivo de resolución</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Críticas (Nivel 1): 6 horas</li><li>• Alta (Nivel 2): 10 horas</li><li>• Media (Nivel 3): 30 horas</li><li>• Baja (Nivel 4): 40 horas</li></ul> |

La unidad métrica de tiempo “Hora” se refiere a horas naturales de lunes a viernes de 8:00h a 18:00h, tanto para Tiempo de Respuesta como para Tiempo de Resolución, con la excepción de las incidencias críticas que serán atendidas en la modalidad 24x7.

## 8. CONDICIONES GENERALES

### 8.1. Información de Base

La Agencia TRADE facilitará a la Empresa Adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad la Agencia TRADE 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 autorización expresa, por escrito, de la Agencia TRADE.

### 8.2. 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 la Agencia TRADE.

### 8.3. Estándares

Los productos a desarrollar en el marco de este proyecto se adaptarán a los estándares en cuanto a documentación, identidad corporativa, nomenclatura, etc. que la Agencia TRADE haya establecido y que serán comunicados a la Empresa Adjudicataria al inicio de los trabajos.

|                               |                                |                                                                                                                   |                 |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ |                                | 21/08/2026 11:38:10                                                                                               | PÁGINA: 11 / 13 |
| VERIFICACIÓN                  | NJyGwFT9Nhs32H9YL6QsQcJ7PD7U7C | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



#### 8.4. Protección de datos

La Empresa Adjudicataria se compromete y obliga a que los datos de carácter personal pertenecientes a los usuarios de la Agencia TRADE a los que acceda en virtud del presente contrato, sean tratados con las estipulaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, (Reglamento general de protección de datos, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), que establece el marco legal de referencia que desarrolla el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Para el tratamiento de datos personales relativos a condenas e infracciones penales, la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales constituye la norma de referencia por la que se rige el tratamiento de este tipo de datos. Dicha Ley Orgánica traspone a nuestro ordenamiento jurídico la Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativa a esta misma materia.

En materia de seguridad del tratamiento, resulta de aplicación, en virtud de la disposición adicional primera de la LOPDGDD, el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y, en el ámbito ministerial, la Política de Seguridad de la Información aprobada por la Orden HFP/873/2021, de 29 de julio.

La Empresa Adjudicataria se compromete y obliga a tratar datos de carácter personal a los que acceda en virtud del presente contrato:

- Exclusivamente para la realización de las actividades objeto del presente contrato conforme a las instrucciones dirigidas por la Agencia TRADE.
- Sin utilizarlos o aplicarlos con un fin distinto al que figura en el presente contrato ni comunicarlos, transmitirlos ni cederlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, físicas o jurídicas.

La Empresa Adjudicataria, deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas adecuadas y necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal a los que acceda en virtud del presente contrato al objeto de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

A los únicos efectos del presente contrato y de acuerdo con las características de los datos de carácter personal a los que acceda la Empresa Adjudicataria (encargado de tratamiento), las medidas de seguridad que deberá adoptar la Empresa Adjudicataria en relación con los datos de carácter personal a los que acceda en virtud del presente contrato serán las establecidas en la apartado 16.E del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, aplicadas en función de la categoría de seguridad determinada en el apartado 4 del Anexo I del mismo y del análisis de riesgos exigido por el artículo 32 del RGPD.

Una vez cumplido lo estipulado en el presente contrato la Empresa Adjudicataria deberá proceder a la destrucción en su caso, según las instrucciones que al respecto se le den, devolución de los datos de carácter personal y de los soportes o documentos en que conste algún dato que provengan del fichero de datos propiedad de la Agencia TRADE, sin conservar copia alguna del mismo y sin que ninguna persona, física o jurídica, entre en conocimiento de los datos.

En el caso de que la Empresa Adjudicataria destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de la infracción en que hubiera incurrido, eximiendo expresamente a la Agencia TRADE acerca de cualquier responsabilidad respecto al cumplimiento, en las actividades objeto del presente contrato, de todos los deberes y obligaciones que deriven de la normativa de aplicación.

La Empresa Adjudicataria, se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato. Igualmente, deberá custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier persona ajena a la Empresa Adjudicataria. Las anteriores

|                               |                                |                                                                                                                   |                 |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ |                                | 21/08/2026 11:38:10                                                                                               | PÁGINA: 12 / 13 |
| VERIFICACIÓN                  | NJyGwFT9Nhs32H9YL6QsQcJ7PD7U7C | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



obligaciones se extienden a cualquier fase del tratamiento de que esos datos pudieran realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.

|                               |                                |                                                                                                                   |                 |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ANTONIO MANUEL CASTRO JIMENEZ |                                | 21/08/2026 11:38:10                                                                                               | PÁGINA: 13 / 13 |
| VERIFICACIÓN                  | NJyGwFT9Nhs32H9YL6QsQcJ7PD7U7C | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |