



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN “SUMINISTRO DE PRODUCTOS DE SOFTWARE RELACIONADOS CON EL PUESTO DE TRABAJO PARA LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA PARA EL PERIODO 2022-2025 Y SERVICIOS ASOCIADOS: SUMINISTRO DE SUSCRIPCIONES SaaS Y SERVICIOS DE SOPORTE, APOYO A LA MIGRACIÓN EN ORGANISMOS Y SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y ADOPCIÓN (LOTE 1). ADQUISICIÓN DE LICENCIAS EN PROPIEDAD DE PRODUCTOS MICROSOFT (LOTE2). EXPTE CONTR2022” EXPTE. CONTR2022 439140.



| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 1 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 1 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



Índice

| | |
|---|----|
| 1 DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS..... | 5 |
| 2 INTRODUCCIÓN..... | 7 |
| 2.1 Antecedentes..... | 7 |
| 2.2 Necesidad de la contratación..... | 9 |
| 2.3 Justificación técnica del uso de productos y tecnologías Microsoft..... | 11 |
| 3 OBJETO, ALCANCE Y NATURALEZA DEL CONTRATO..... | 12 |
| 3.1 Resumen del objeto del contrato para LOTE 1: Suministro de suscripciones SaaS y servicios de soporte, apoyo a la migración en organismos y servicios de oficina técnica de transformación, gestión del cambio y adopción..... | 12 |
| 3.2 Resumen del objeto del contrato para LOTE 2: Adquisición de licencias en propiedad de productos Microsoft..... | 16 |
| 3.3 Alcance organizativo..... | 16 |
| 3.4 Naturaleza del Contrato..... | 17 |
| 4 LOTE 1: SUMINISTRO DE SUSCRIPCIONES SaaS Y SERVICIOS DE SOPORTE, APOYO A LA MIGRACIÓN EN ORGANISMOS Y SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y ADOPCIÓN..... | 18 |
| 4.1 Detalle del objeto del contrato..... | 18 |
| 4.1.1 Relación de productos y servicios..... | 18 |
| 4.1.2 Unidades estimadas y adquisición flexible..... | 21 |
| 4.1.3 Presupuesto estimado..... | 22 |
| 4.2 Descripción funcional y prescripciones técnicas de suministros SaaS..... | 23 |
| 4.2.1 Documentación sobre condiciones de licencia de cada producto..... | 23 |
| 4.2.2 Documentación sobre funcionalidades incluidas en cada producto..... | 23 |
| 4.2.3 Condiciones asociadas a las licencias adquiridas..... | 23 |
| 4.2.4 Servicios de soporte derivados de las licencias..... | 24 |
| 4.2.5 Instalación, Activación y Despliegue..... | 25 |
| 4.3 Descripción funcional y prescripciones técnicas de servicios de soporte y apoyo a la migración de los productos adquiridos..... | 25 |
| 4.3.1 Servicios de Soporte y Asesoría en Administración General O365..... | 25 |
| 4.3.2 Servicios de Soporte y Asesoría en Seguridad O365..... | 28 |
| 4.3.3 Bolsa de horas anuales de servicios expertos..... | 29 |
| 4.3.4 Servicios de Soporte O365 a Usuarios VIP (fuera de horario de oficina)..... | 29 |
| 4.3.5 Servicios de Apoyo a la Migración a O365 en organismos..... | 34 |
| 4.4 Descripción funcional y prescripciones técnicas de servicios de soporte premier Micosoft..... | 38 |
| 4.4.1 Descripción funcional y prescripciones técnicas..... | 38 |
| 4.4.2 Dimensionamiento del servicio..... | 43 |
| 4.4.3 Clasificación de severidad de incidentes..... | 44 |
| 4.5 Servicios de oficina técnica de transformación, gestión del cambio y adopción. Detalle del objeto..... | 45 |

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 2 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 2 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



| | |
|---|----|
| 4.5.1 Unidades estimadas y adquisición flexible..... | 45 |
| 4.5.2 Presupuesto..... | 46 |
| 4.6 Descripción funcional y prescripciones técnicas..... | 47 |
| 5 LOTE 2: ADQUISICIÓN LICENCIAS EN PROPIEDAD..... | 52 |
| 5.1 Detalle del objeto del contrato..... | 52 |
| 5.1.1 Relación de productos y servicios..... | 52 |
| 5.1.2 Unidades estimadas..... | 53 |
| 5.2 Descripción funcional y prescripciones técnicas de suministros de licencias en propiedad..... | 53 |
| 5.2.1 Documentación sobre condiciones de licencia de cada producto..... | 53 |
| 5.2.2 Documentación sobre funcionalidades incluidas en cada producto..... | 53 |
| 5.2.3 Condiciones asociadas a las licencias adquiridas..... | 54 |
| 5.2.4 Servicios de soporte derivados de las licencias..... | 54 |
| 5.2.5 Instalación, Activación y Despliegue..... | 54 |
| 6 EQUIPO DE TRABAJO..... | 55 |
| 6.1 LOTE 1: Particularidades del equipo de trabajo para el LOTE 1..... | 55 |
| 6.1.1 Equipo de trabajo para los Servicios Expertos de Administración y Seguridad..... | 55 |
| 6.1.2 Equipo de trabajo para los Servicios de Soporte O365 a Usuarios VIP (fuera de horario de oficina)..... | 59 |
| 6.1.3 Equipo de trabajo para los Servicios de Oficina Técnica de Transformación, Gestión del Cambio y Adopción..... | 59 |
| 6.2 Condiciones generales de los equipos de trabajo..... | 61 |
| 6.2.1 Gestión de la Capacidad..... | 61 |
| 6.2.2 Gestión del conocimiento y gestión de la disponibilidad..... | 62 |
| 6.2.3 Capacitación del Equipo..... | 62 |
| 6.2.4 Transparencia respecto de composición y capacitación de equipos con orientación a servicio..... | 62 |
| 6.2.5 Solicitud de sustitución de recursos por el responsable del contrato..... | 63 |
| 7 HORARIO DEL SERVICIO..... | 63 |
| 7.1 Lote 1: Horario de Servicios..... | 63 |
| 8 FASES DEL CONTRATO..... | 66 |
| 8.1 Toma o Arranque del Servicio..... | 66 |
| 8.2 Pleno Servicio..... | 67 |
| 8.3 Devolución del Servicio..... | 67 |
| 9 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO..... | 69 |
| 9.1 ANS que aplicarán a los servicios..... | 69 |
| 9.1.1 Indicadores y ANS sobre la gestión de tiques..... | 70 |
| 9.1.2 Indicadores y ANS sobre la petición de informes..... | 77 |
| 9.2 ANS que aplicarán a los servicios incluidos en servicios de soporte, apoyo a la migración a o365 en organismos..... | 79 |
| 9.2.1 Indicadores y ANS sobre la provisión de licencias..... | 79 |
| 9.2.2 Indicadores y ANS sobre los servicios de Soporte y Asesoría..... | 82 |

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 3 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oaSxyYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 3 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YlJ9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



| | |
|--|-----|
| 9.2.3 Indicadores y ANS sobre el servicio de apoyo a la migración..... | 85 |
| 9.3 ANS que aplicarán a los servicios servicios de oficina técnica de transformación, gestión del cambio y adopción..... | 88 |
| 9.3.1 Indicadores y ANS sobre las transferencias de conocimiento..... | 88 |
| 10 CONDICIONES GENERALES..... | 92 |
| 10.1 Funciones y responsabilidades..... | 92 |
| 10.2 Plan de proyecto y entregables..... | 93 |
| 10.2.1 Plan de Proyecto..... | 93 |
| 10.2.2 Documentación entregable del proyecto..... | 93 |
| 10.2.3 Formato de entregables..... | 95 |
| 10.3 Control y Seguimiento..... | 95 |
| 10.4 Lugar de realización de los trabajos..... | 98 |
| 10.5 Medios Materiales..... | 98 |
| 10.6 Accesos remotos y protocolos de comunicación..... | 98 |
| 10.7 Propiedad Intelectual de los trabajos realizados..... | 102 |
| 10.8 Información de Base..... | 102 |
| 10.9 Confidencialidad de la Información..... | 102 |
| 10.10 Estándares..... | 102 |
| 11 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL..... | 102 |
| 12 ANEXO I: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS..... | 104 |
| 12.1 LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS..... | 104 |
| 12.2 Lote 2: relación de productos unidades estimadas..... | 106 |

1 DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

JdA: Junta de Andalucía

ADA: Agencia Digital de Andalucía

LCSP: Ley de Contratos del Sector Público.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 4 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 4 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



NAOS: Herramienta propia de la Junta de Andalucía para la gestión de servicios que sigue las buenas prácticas de ITIL.

TEO: Herramienta propia de la Agencia Digital de Andalucía para gestión de proyectos y tareas, basada en redmine.

KMS: Es un servicio que permite realizar la activación de productos del fabricante Microsoft en la red local sin necesidad de que cada puesto cliente se conecte con Microsoft para ello.

ETD: Espacio de Trabajo Digital. Proyecto de la ADA para conseguir modernizar los entornos de trabajo digitales de los empleados públicos de la Junta de Andalucía.

Responsable del Contrato / Proyecto: La Agencia Digital de Andalucía nombrará, entre su personal técnico cualificado, un Responsable del contrato, que la representará ante la Empresa Adjudicataria y dirigirá los trabajos asociados al Contrato de este pliego.

SaaS: “Software as a Service”. Software como servicio. Se trata de un modelo de distribución de software según el cual el software es licenciado en base a una suscripción, es decir un proveedor de servicios aloja centralizadamente las aplicaciones y las ofrece a los clientes a través de internet mediante un modelo de “pago por uso”. SaaS es una de las tres categorías principales que forman el “cloud computing” (computación en la nube).

Suscripción de SaaS: Una suscripción de Software como Servicio es un pago periódico, normalmente mensual en el caso de O365, por el uso del software en cuestión. Así no se generará propiedad en ningún caso respecto al uso del producto como si ocurre en el formato clásico de los productos licencias tradicionalmente.

O365: “Office 365”. Office 365 es la nube de productividad, que proporciona al usuario de puesto de trabajo aplicaciones de Office, servicios de la nube inteligentes y seguridad avanzada. La tecnología del fabricante en este servicio también aparece reflejada con el nombre Microsoft 365 (M365).

Consiste en un conjunto de herramientas del fabricante Microsoft que permiten, en tiempo real, crear, acceder y compartir documentos de las aplicaciones ofimáticas Word, Excel, OneNote y PowerPoint, así como utilizar herramientas adicionales como correo electrónico, mensajería instantánea, videoconferencias, pantallas compartidas, almacenamiento en la nube, calendarios, etc. Es posible acceder a las mismas desde cualquier dispositivo que tenga acceso a Internet y OneDrive.

SA: “Software Assurance”. Derechos adicionales que pueden adquirirse con la adquisición de licencias y que incluyen: actualización de versiones, parches, beneficios de formación, soporte online, Herramientas IT, beneficios de virtualización, License Mobility, etc.

Tenant: Tenant es la cuenta que se configura en Office 365 para la organización. El Tenant de O365 funciona como un portal Web donde se producen las altas y bajas de los usuarios, se les asignan licencias y servicios (SaaS) de forma dinámica, se controlan todos los eventos relativos a seguridad y otras áreas de gestión y además permite obtener información y métricas relativas al desempeño y ejecución del mismo.

CAL: “Client Access License”. Licencia que algunos fabricantes de software dan a programas que son instalados en un servidor, para que sean accedidos desde máquinas cliente. Ejemplo de este tipo de licencias son las que Microsoft otorga para sus productos Windows Server, Exchange, SQL

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 5 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 5 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



Server, entre otros.

PRTR: Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

SKU: Número técnico identificativo para los servicios y productos Microsoft en su tarifario y portfolio.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 6 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 6 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



2 INTRODUCCIÓN

2.1 Antecedentes

A la Agencia Digital de Andalucía (en adelante ADA) de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, en virtud de lo dispuesto en artículo 13 del Decreto 114/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior y del artículo 6.1.a) del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, le corresponden todas las funciones relacionadas con la estrategia y aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las administraciones públicas de la Junta de Andalucía, el desarrollo en lo que respecta al uso de las nuevas tecnologías para el Gobierno Abierto, así como las atribuciones previstas en el artículo 30 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre.

En particular, a la ADA le corresponden, según los artículos del último Decreto citado, funciones y competencias como: 6.3.a) “El diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica en materia de informática y telecomunicaciones, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos” y 6.3.j) “El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo”.

A lo largo de los últimos años se ha avanzado en la construcción de una Administración Pública Andaluza más eficaz y eficiente a través del uso de las nuevas tecnologías; y se ha avanzado en la digitalización de la gestión de los servicios públicos, reduciendo los costes unitarios y los plazos de tramitación. Este componente debe permitir dar un paso más allá en la mejora, maximizando la automatización de la gestión e impulsando la cooperación entre los distintos niveles administrativos mediante la digitalización, liberando con ello a los empleados públicos de tareas de bajo valor añadido, para poder dedicar ese tiempo a actividades de mayor valor añadido, desarrollar mejores políticas y prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

Así, el objetivo de este proyecto es favorecer la eficiencia y eficacia de los empleados públicos, introduciendo el uso de herramientas colaborativas y de trabajo en equipo.

Durante el año 2020 se realizó por parte de la extinta Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, un **PROYECTO PILOTO** de programa de actuaciones bajo la denominación “Espacios de Trabajo Digital” (en adelante ETD), apareciendo la posibilidad de poner en producción las **facilidades de trabajo colaborativo que ofrecía la suite ofimática Office 365 centradas en el uso de Teams, videoconferencia y compartición de ficheros y agenda.**

El PROYECTO PILOTO tuvo entre sus objetivos:

- Evaluar la viabilidad de las herramientas de trabajo colaborativo en un entorno particular como el de los puestos de trabajo de la Junta de Andalucía.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 7 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 7 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



- Reconocer y estudiar las características del producto pre-seleccionado al efecto (Microsoft Office 365), sus herramientas y facilidades de uso.
- Sopesar la sostenibilidad de una solución como la que se estudia a medio y largo plazo en la organización.
- Reconocer escenarios preliminares de uso, perfilados posibles, problemas ante la adopción y gestión del cambio.
- Analizar las cuestiones de seguridad esenciales en una organización moderna.
- Y otros ítems de estudio adecuados a la naturaleza del proyecto.

El piloto fue lanzado, en gran medida, con recursos internos propios de la organización con lo cual su alcance tenía que ser por definición muy limitado e intentando no olvidar las necesidades perentorias de atención al servicio público en cuanto a las herramientas ofimáticas de puesto de trabajo por lo que no se abandonan la atención y cobertura de otras herramientas básicas.

Además el impacto del periodo de la pandemia desde Marzo de 2020 no permitió avanzar más en el despliegue del proyecto siendo ahora el momento de lanzarlo de forma decidida.

Puesto que se prevé la finalización del actual piloto con resultados satisfactorios, se propone realizar una extensión del mismo que además permita el desarrollo de un proyecto estructurado con la implantación y adopción progresiva de O365 en nuevos organismos, por lo tanto se necesita realizar una nueva contratación que pueda no solo dar continuidad al PILOTO, básicamente centrado en la Consejería de Hacienda y Financiación Europea, la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior y el Instituto Andaluz de Administración Pública, sino que además permita el desarrollo de un PROYECTO ESTRUCTURADO con la implantación y adopción progresiva de O365 en nuevos organismos así como la instalación / actualización de productos de ofimática propiedad en aquellos puestos sin necesidades de trabajo colaborativo. Y todo ello acompañado por unos servicios de soporte robustos que permitan dar las mayores garantías para el óptimo funcionamiento de la infraestructura adquirida.

También con la contratación de estos productos de colaboración se pretende un alineamiento estratégico con los objetivos del Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) y conseguir también un alineamiento con los requerimientos funcionales y de seguridad establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad.

Como seguimiento de una línea de trabajo basada en el diseño y despliegue de INFRAESTRUCTURAS INTELIGENTES, con este proyecto de trabajo colaborativo se pretende dotar a la Administración Andaluza de una palanca para su transformación y modernización permitiendo de forma efectiva la disponibilidad de acceso a las herramientas y ventajas que se ofrecen con el producto como la realización de tareas en grupo, comunicación completa e integrada y almacenamiento en la nube.

Además existe otra línea directriz básica que es imponer suficientes mecanismos de seguridad humana y técnica para una mejor protección de la información tratada y de los servicios digitales en general en un contexto de exposición cada vez más intenso en cuanto a amenazas en el ciberespacio. En definitiva el impacto esperado, como consecuencia de un proceso de transformación digital, es la mejora de la calidad y eficiencia del trabajo de los empleados públicos ofreciendo el factor habilitador del trabajo en grupo.

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA: 8 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 8 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



Además de los productos de colaboración y SaaS requeridos se solicitan otros relativos a infraestructuras de producción que son necesarios para el buen funcionamiento de los servicios internos y al ciudadano de la Junta de Andalucía, atendiendo necesidades de modernización de productos obsoletos y/o mejoras de funcionalidades. Destacan concretamente productos ofimáticos de puesto como Office Standard 2021 y Microsoft Access 2021, Word 2021 y Excel 2021, además de licencia CAL de acceso al dominio de Windows Server 2022 por dispositivos, licencias CAL RDS por usuario para Windows Server 2022, Windows Server 2022 Datacenter de 16 cores y 2 Cores, y SQL Server 2019 Enterprise Core + Software Assurance.

2.2 Necesidad de la contratación

Puesto que se prevé la finalización del actual piloto con resultados satisfactorios, se propone realizar una extensión del mismo que además permita el desarrollo de un proyecto estructurado con la implantación y adopción progresiva de O365 en nuevos organismos así como la instalación / actualización de productos de ofimática en propiedad en aquellos puestos sin necesidades de trabajo colaborativo y servir al mantenimiento del despliegue piloto de O365 actual en modo colaborativo, básicamente centrado actualmente en la Consejería de Hacienda y Financiación Europea y la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, así como en el Instituto Andaluz de Administración Pública, sino que además permita la implantación progresiva de O365 en nuevos organismos y la instalación / actualización de productos de ofimática propiedad en aquellos puestos sin necesidades de trabajo colaborativo. Y todo ello acompañado por unos servicios de soporte robustos que permitan dar las mayores garantías para el óptimo funcionamiento de la infraestructura adquirida.

En definitiva se pretenden cubrir las siguientes necesidades:

LOTE 1: Suministro de suscripciones SaaS y servicios de soporte, apoyo a la migración en organismos y servicios de oficina técnica de transformación, gestión del cambio y adopción. :

- Adquisición de suscripciones SaaS necesarias para el mantenimiento, evolución y modernización del SW ofimático Microsoft del puesto de trabajo, que pretenden cubrir los siguientes objetivos/necesidades:
 - **Potenciación del piloto en marcha y, en su caso, posibilidad de suministro de nuevas suscripciones O365 necesarias.** Posibilidad de dar continuidad al piloto actual de Office 365 así como disponer de la posibilidad de solicitar el suministro de nuevas suscripciones para poder ir ampliando progresivamente la implantación del servicio y dar cobertura, en caso necesario, a todos los puestos de trabajo que tengan necesidades de trabajo colaborativo durante el plazo de ejecución del contrato.
 - **Mejora de la seguridad de O365.** Dotar de las soluciones de seguridad necesarias en torno al trabajo colaborativo y en la nube que el producto O365 proporciona.
 - **Otras herramientas y funcionalidades,** para disponer de funcionalidades de redes sociales e intranet como Sharepoint, administración del trabajo como Power Apps, suscripción VDA.
- Servicios necesarios de soporte y apoyo a la migración de los productos adquiridos, para

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 9 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 9 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



la correcta implantación y despliegue de las licencias adquiridas, y servicios para la gestión del cambio y adopción. Debido a la complejidad de implantación y administración de los productos adquiridos, así como el profundo proceso de gestión del cambio que implica, resulta imprescindible contar con servicios especializados de gestión del cambio, implantación y soporte sobre los productos adquiridos (servicios de soporte a administración, seguridad, atención a usuarios fuera de horario, servicios de apoyo a la gestión del cambio, apoyo a la migración, etc.)

LOTE 2: Adquisición de licencias en propiedad de productos Microsoft.

- Adquisición de licencias en propiedad de otros productos Microsoft para renovación tecnológica y cubrir las necesidades de licenciamiento actuales:
 - Productos de ofimática Microsoft (Access, Excel, Word, Office Standard 2021) que puedan ser asignadas a usuarios que no tengan necesidades de trabajo colaborativo y/o que permitan la actualización tecnológica de productos ya con más de 15 años de obsolescencia.
 - Licencias de Office Standard 2021 y Microsoft Access 2021, Word 2021 y Excel 2021, además de licencia CAL de acceso al dominio de Windows Server 2022 por dispositivos, licencias CAL RDS por usuario para Windows Server 2022, Windows Server 2022 Datacenter de 16 cores y 2 Cores, y SQL Server 2022 Enterprise Core + Software Assurance.

2.3 Justificación técnica del uso de productos y tecnologías Microsoft

Al consistir la presente contratación en funcionalidades y servicios que deben ser prestados sobre el producto O365 utilizado en modo piloto en contrataciones anteriores, y en este sentido el contrato actual da continuidad a la plataforma tecnológica ya existente, **las capacidades descritas solo pueden realizarse con los productos desarrollados específicamente para tal fin por el fabricante Microsoft pues son los únicos que se adaptan a la solución adquirida de forma nativa**, no siendo posible su cobertura con tecnologías de otros fabricantes.

3 OBJETO, ALCANCE Y NATURALEZA DEL CONTRATO

3.1 Resumen del objeto del contrato para LOTE 1: Suministro de suscripciones SaaS y servicios de soporte, apoyo a la migración en organismos y servicios de oficina técnica de transformación, gestión del cambio y adopción.

A continuación se describe a alto nivel el objeto del contrato correspondiente al LOTE 1: Suministro de suscripciones SaaS y servicios de soporte, apoyo a la migración en organismos y servicios de oficina técnica de transformación, gestión del cambio y adopción.

El LOTE 1 se compone de dos partes bien diferenciadas, por un lado suministros de determinados productos de SW del fabricante Microsoft y por otro lado un conjunto de servicios

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 10 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 10 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



relacionados con dicho suministro.

- Suministros:
 - Suministro de suscripciones SaaS de productos Microsoft
- Servicios:
 - Servicios de soporte y apoyo a la migración de los productos adquiridos
 - Servicios expertos de administración y seguridad
 - Servicios de soporte y asesoría en administración general O365
 - Servicios de soporte y asesoría en seguridad O365
 - Servicios de soporte O365 a usuarios VIP (fuera de horario de oficina)
 - Servicios de apoyo a la migración a O365 en organismos
 - Servicios de Soporte Premier Microsoft
 - Servicios de oficina técnica de transformación, gestión del cambio y adopción.

A continuación se define cada uno de ellos:

1) SUMINISTRO DE SUSCRIPCIONES SaaS DE PRODUCTOS MICROSOFT

SUSCRIPCIONES SaaS O365 en lo referido tanto a suscripciones de suite O365 como a herramientas de seguridad asociadas a Microsoft Office 365, así como otras funcionalidades y herramientas de software del fabricante Microsoft.

- **Posibilidad de suministro de nuevas suscripciones O365.** Disponer de la posibilidad de solicitar el suministro de nuevas suscripciones de Office 365 para poder ir ampliando progresivamente la implantación del servicio y dar cobertura, en caso necesario, a todos los puestos de trabajo que tengan necesidades de trabajo colaborativo durante el plazo de ejecución del contrato.
- **Mejora de la seguridad de O365.** Dotar de las soluciones de seguridad necesarias en torno al trabajo colaborativo y en la nube que el producto O365 proporciona.
- **Otras herramientas y funcionalidades,** para disponer de funcionalidades de redes sociales e intranet como Sharepoint, administración del trabajo como Power Apps.
- El listado concreto de productos bajo la modalidad de suscripciones SaaS O365 incluidos en el alcance se encuentra reflejado en el apartado 12.1 LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS..

2) SERVICIOS DE SOPORTE Y APOYO A LA MIGRACIÓN DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

Página 11 de 87

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 11 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 11 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



Puesto que el despliegue progresivo de O365 implica un proceso de migración y administración de una alta complejidad técnica, y de cara a un correcto despliegue e instalación de las licencias adquiridas en los puestos de trabajo, se requiere la contratación de los servicios de soporte técnico necesarios para la administración, migración y despliegue.

Se distinguen dos tipos de servicios:

- **Servicios estructurales o de tracto continuo:** aquellos servicios de carácter estructural, que se ejecutarán de manera continua todos los meses y sobre los que únicamente oscilará el nivel de carga de trabajo por lo que deben ser escalables.
 - **SERVICIOS EXPERTOS DE ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD**
 - **SERVICIOS DE SOPORTE Y ASESORÍA EN ADMINISTRACIÓN GENERAL O365**

Servicios especializados de soporte y asesoramiento experto en relación a la implantación del producto Office 365, en aspectos de despliegue, administración y configuración de todas las funcionalidades y herramientas incluidas en el mismo a nivel de la interfaz de administración de tenant.
 - **SERVICIOS DE SOPORTE Y ASESORÍA EN SEGURIDAD O365**

Servicios especializados de soporte y asesoramiento experto en relación específica a aspectos de seguridad relacionados con la implantación/configuración del producto Office 365.
 - **SERVICIOS DE SOPORTE O365 A USUARIOS VIP (fuera de horario de oficina)**

Servicios de disponibilidad para la prestación de soporte a usuarios finales VIP fuera de horario de oficina sobre el uso y funcionamiento (incidencias, consultas, peticiones, etc.) de los productos del entorno tecnológico M365/O365 con especial atención a cuestiones de seguridad.
 - **Servicios bajo demanda de tipo “proyecto”:** servicios que tienen muy claramente definidos un principio y un fin, y que sólo serán ejecutados en los casos específicos en que se determine su necesidad.
 - **SERVICIOS DE APOYO A LA MIGRACIÓN A O365 EN ORGANISMOS**

Servicios especializados de apoyo a la migración a O365 especialmente en el ámbito de los puestos de trabajo de los organismos. De cara al dimensionamiento de este servicio se definen varios niveles de alcance para poder dar cobertura tanto a organismos más grandes con más usuarios como más pequeños.

3) SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER MICROSOFT

El Soporte Premier de Microsoft es una oferta de servicios de soporte escalable diseñada para maximizar la disponibilidad y la eficiencia de la infraestructura de TIC, reducir los riesgos, mantener los sistemas en niveles óptimos de rendimiento y mejorar la productividad del personal de TIC en relación a los productos y tecnologías del fabricante Microsoft. Es un servicio que solo y exclusivamente puede ser prestado por el propio fabricante Microsoft.

La prestación de este servicio se realiza mediante el formato de su contratación como un SKU específico del tarifario y portfolio de prestaciones de Microsoft y que el adjudicatario contratará



| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 12 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 12 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



con Microsoft según se detalla en la tabla 12.1 LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS.

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|------------|--|---|---|---|---|---|---|------------|
| 12.111 - SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER | SopORTE Premier (SKU G6V-00008) | 131.775,00 | Suscripción anual (de acuerdo a dimensiónamiento detallado en PPT) | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 395.325,00 |
|---------------------------------------|---------------------------------|------------|--|---|---|---|---|---|---|------------|

El objetivo principal previsto para este servicio, sin perjuicio de que durante la ejecución se determinen objetivos y tareas adicionales, es cubrir y atender las necesidades de servicio que no queden suficientemente cubiertas a través del soporte estándar que el propio fabricante Microsoft presta con motivo de de la adquisición de las suscripciones de O365, el cual es de naturaleza limitada en cuanto a su atención y capacidad de resolución.

Sobre cualquiera de los productos y servicios concretos listados en el apartado LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS., la ADA podrá solicitar entregas al adjudicatario durante el plazo de ejecución.

4) SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y ADOPCIÓN

Consiste en la prestación de servicios específicamente dedicados a tareas y funciones relacionadas con el apoyo al proceso de transformación y gestión del cambio a través de las tecnologías O365/M365.

Es importante destacar que la modalidad de este contrato es de los regulados en la disposición adicional trigésima tercera de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) denominados “en función de las necesidades” y definidos como aquellos “que tramiten las Administraciones Públicas y demás entidades del sector público con presupuesto limitativo, en los cuales el empresario se obligue a entregar una pluralidad de bienes o a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de entregas o prestaciones incluidas en el objeto del contrato se defina con exactitud al tiempo de celebrar este, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de la Administración”. Es por ello que sobre cualquiera de los productos y/o servicios incluidos en el objeto del contrato (y que se listan en el apartado **PRESUPUESTO, ANUALIDADES Y APLICACIÓN PRESUPUESTARIA**) se podrán solicitar entregas al adjudicatario, estando las cantidades siempre supeditadas a las necesidades de la administración durante el plazo de ejecución.

Al respecto de la lista de productos incluidos en el alcance del LOTE 1 hay que tener en cuenta que, dada la evolución continua del conjunto de productos del porfolio de Microsoft, en la que continuamente aparecen nuevas versiones, add-ons o aplicaciones específicas, y/o se producen cambios por parte del fabricante en los nombres de los productos disponibles en su porfolio en cada momento, este listado de productos será susceptible de ser actualizado periódicamente por el

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 13 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 13 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



adjudicatario durante la ejecución del contrato, con objeto de mantener la trazabilidad entre los productos especificados en la presente contratación y las denominaciones técnicas vigentes del portfolio del fabricante en cada momento, debiendo ser aprobada en cualquier caso cada actualización por el Responsable del contrato para que pueda considerarse válida.

3.2 Resumen del objeto del contrato para LOTE 2: Adquisición de licencias en propiedad de productos Microsoft.

- **ADQUISICIÓN DE LICENCIAS EN PROPIEDAD:** Office Standard 2021 y Microsoft Access 2021, Word 2021 y Excel 2021, además de licencia CAL de acceso al dominio de Windows Server 2022 por dispositivos, licencias CAL RDS por usuario para Windows Server 2022, Windows Server 2022 Datacenter de 16 cores y 2 Cores, y SQL Server 2019 Enterprise Core + Software Assurance.

El listado concreto de productos bajo la modalidad de licencias en propiedad incluidos en el alcance se encuentra reflejado en el apartado 12.2 Lote 2: relación de productos unidades estimadas.

3.3 Alcance organizativo

A título informativo, de cara a los licitadores y fabricante del SW objeto del contrato, la ADA, en el ámbito de sus competencias, y en relación con este proyecto, proporcionará las licencias necesarias y ofrecerá sus servicios de forma general al conjunto de entes que estén directamente relacionados con el desarrollo de sus fines, los cuales se definen en la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, en el Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía así como en toda normativa posterior que lo desarrolle.

Así, según lo anterior, cualquier organismo en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial, será susceptible de poder hacer uso de las suscripciones y licencias contratadas en la presente contratación, siendo la ADA la que establecerá los mecanismos de control necesarios para distribuir dichas suscripciones entre los distintos entes.

Asimismo se considerará incluida en el alcance cualquier entidad que surgiese de la fusión, disolución o separación, cambio de denominación o creación de nuevas instituciones a partir de las anteriores durante la vigencia del contrato.

Sí se considera incluido el Servicio Andaluz de Salud que, como como se indica en la introducción del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, tendrá un tratamiento específico y dedicado.

No obstante la definición de alcance anterior, será la ADA quién durante la ejecución del

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 14 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 14 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



contrato concrete el ritmo de incorporación de los organismos de forma efectiva.

En ningún caso la determinación de alcance organizativo anterior deberá entenderse como una limitación de la Agencia Digital de Andalucía hacia el fabricante y propietario del software Microsoft en cuanto a los organismos de la Junta de Andalucía que pueden tener derechos de uso sobre las suscripciones y licencias adquiridas en la presente contratación, ni limitación de cara al adjudicatario en cuanto a los organismos de la Junta de Andalucía a los que se deban prestar los servicios objeto de la contratación.

3.4 Naturaleza del Contrato

Lote 1: Suministro de suscripciones SaaS y servicios de soporte, apoyo a la migración en organismos y servicios de oficina técnica de transformación, gestión del cambio y adopción.

Hay que tener en cuenta que, al estar el proyecto de despliegue de funcionalidades de trabajo colaborativo con O365 en pleno proceso de implantación y expansión, y en el contexto cambiante que constituye la reestructuración debida a la reciente creación del ADA, **no es posible predefinir de forma fija las unidades de los suministros o de servicios que forman parte del objeto del contrato (LOTE 1) que serán necesarios durante su ejecución**, tipificándose el presente contrato como “en función de las necesidades” de acuerdo a lo regulado en la disposición adicional trigésima tercera de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP). **Por tanto las entregas de suministros y/o prestaciones estarán supeditadas a las necesidades de la administración durante el plazo de ejecución.**

Se trata de un contrato mixto con prestaciones propias tanto del contrato de suministro como de servicios. A tenor de lo dispuesto en el artículo 18 de la LCSP, se tramita a efectos de su adjudicación como de **suministro**, por ser ésta la prestación de mayor importancia económica, tal y como se refleja en el presupuesto detallado que se recoge en el apartado correspondiente (ver apartado PRESUPUESTO, ANUALIDADES Y APLICACIÓN PRESUPUESTARIA).

Hay que tener en cuenta que la proporcionalidad entre suministros y servicios ha sido calculada en base a una estimación de necesidades y previsión de despliegue de productos y consumo de servicios y por tanto, al tratarse de un contrato en función de necesidades, durante la ejecución del contrato dicha proporcionalidad podría variar; no obstante, se garantizará que en ningún caso las unidades de servicios superarán durante la ejecución el porcentaje del 49%, es decir la cantidad de 3.896.777,73 € (IVA excluido), 4.715.101,06 (IVA incluido)

De todo lo anterior se deriva que **se trata de un contrato de suministro en función de las necesidades, formulándose los precios en términos unitarios referidos a los distintos componentes de la prestación o a las unidades de la misma que se entreguen o ejecuten.**

LOTE 2. Adquisición de licencias en propiedad de productos Microsoft.

Se trata de un contrato exclusivamente de suministro.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 15 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 15 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



4 LOTE 1: SUMINISTRO DE SUSCRIPCIONES SAAS Y SERVICIOS DE SOPORTE, APOYO A LA MIGRACIÓN EN ORGANISMOS Y SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y ADOPCIÓN

4.1 Detalle del objeto del contrato

4.1.1 Relación de productos y servicios

En el apartado LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS. se incluye una tabla que contiene una selección de productos del portfolio actual del fabricante Microsoft que corresponde a productos cuyo fin encaja con el objeto del presente contrato y que se han identificado como que podrían llegar a ser susceptibles de ser necesitados durante la ejecución.

La denominación de los productos incluida en dicho anexo es orientativa, considerándose como definitiva aquella que el licitador presente de acuerdo al modelo de PROPOSICIÓN ECONÓMICA (ANEXO IX del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares), en el cual incluirá las denominaciones de los productos vigentes en el portfolio del fabricante en el momento. A este respecto se debe tener en cuenta que la relación de costes de referencia asociados a los productos expuesta en el punto **PROPOSICIÓN ECONÓMICA** del PCAP así como en el apartado LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS. es resultado de la consulta al fabricante y los canales de distribución de productos y en cualquier caso dichos precios han de considerarse como precios orientativos de referencia en torno a los cuales los licitadores establecerán sus precios, **no pudiendo ser sobrepasado en ningún caso el importe total de licitación ni los precios singulares indicados en dicho documento.**

De forma general la ADA no podrá incluir en el contrato de suministro productos que no figuren en el listado del apartado LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS., que es el que fija el objeto del contrato, salvo en los supuestos de actualización del listado que se regulan a continuación.

Así, la relación de productos trata de ser exhaustiva y completa, pero si se detecta que la referencia de algún elemento es incorrecta, o ha cambiado, o que falta algún elemento esencial para cubrir las necesidades, dicho elemento debe corregirse o incorporarse a la relación de elementos que forman parte del contrato una vez verificado que, efectivamente, la referencia es errónea u obsoleta o que el elemento que falta es esencial.

Actualización de la lista de productos a la realidad del mercado. Dada la evolución continua del conjunto de productos del portfolio de Microsoft, en la que continuamente aparecen nuevas versiones, add-ons o aplicaciones específicas, y/o se producen cambios por parte del fabricante en los nombres de los productos disponibles en su portfolio en cada momento, este listado de productos será susceptible de ser actualizado periódicamente por el adjudicatario durante la ejecución del contrato, con objeto de mantener la trazabilidad entre los productos especificados en

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 16 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 16 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



la presente contratación y las denominaciones técnicas vigentes del portfolio del fabricante en cada momento, debiendo ser aprobada en cualquier caso cada actualización por el Responsable del contrato para que pueda considerarse válida.

A este respecto, se deberá tener en cuenta que las actualizaciones podrán ser motivadas por cambios por parte del fabricante de la denominación de los productos ya incluidos en el listado, evolución de funcionalidad o nueva versión y/o bien separación de la funcionalidad de uno de los productos incluidos en el objeto del contrato en varios productos, o bien que falte algún elemento esencial para cubrir las necesidades, dicho elemento debe corregirse o incorporarse a la relación de elementos que forman parte del contrato

En el caso de un producto que sustituya a otro, el precio del sustituto no podrá ser nunca superior al precio de producto originalmente ofertado.

En el supuesto de que alguno de los productos listados deje de ser comercializado y, por tanto, no haya posibilidad de continuar con su suministro, el contratista deberá acreditarlo ante la ADA mediante comunicación del fabricante. Si el producto no pudiera ser sustituido por no existir la alternativa o superar su precio al del producto original, el producto será excluido del contrato.

Como nota aclaratoria sobre la lista de productos del referido anexo, indicar que en la misma hay una combinación de productos que se han agrupado e identificado como **“Pack de Seguridad”**. **El Pack de seguridad pretende dotar de las soluciones de seguridad necesarias en torno al trabajo colaborativo y en la nube que el producto O365 proporciona, en un escenario como el actual con múltiples amenazas que afectan tanto a los datos como a las personas usuarias y a la imagen de la organización**. Es por ello que resulta imprescindible que toda la información y funcionalidades de trabajo en grupo sean convenientemente protegidas por una capa de herramientas de seguridad asociadas a la herramienta Office 365. Las necesidades actuales mayoritarias en este sentido giran principalmente en torno al **Pack de Seguridad descrito** compuesto de las siguientes piezas de software:

- Microsoft Defender for Cloud Apps (anteriormente Microsoft Cloud App Security)
- Azure Active Directory Premium P1
- Microsoft Defender for Office 365 Plan 1

Las necesidades concretas de seguridad a cubrir con estos productos son:

- Asegurar el acceso a los recursos en la nube, administración avanzada de grupos dinámicos de usuarios y servicios, administración de la identidad y control de accesos.
- Funcionalidades relativas a configuración, protección y detección de datos y que garanticen: datos adjuntos seguros, vínculos seguros, protección contra suplantación de identidad, identificación de malware, fakes y otras amenazas, identificación en tiempo real.
- Descubrir el uso en la nube que se hace de los datos, monitorización de datos en la nube para su protección, detección y seguimiento de incidentes de seguridad.

4.1.2 Unidades estimadas y adquisición flexible

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 17 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 17 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



En el apartado LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS. se incluye el número de unidades estimadas para cada uno de los productos del alcance.

Específicamente y a modo informativo, el ritmo estimado de consumo de unidades a fecha de redacción de la presente contratación de los principales productos dentro del alcance se muestra en la siguiente tabla:

| | SUSCRIPCIONES DE M365 APPS FOR ENTERPRISE | SUSCRIPCIONES DE OFFICE 0365 E3 | SUSCRIPCIONES DE PACK DE SEGURIDAD | SUSCRIPCIONES DE OFFICE 0365 E1 |
|---|---|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| 1º Cuatrimestre 1 Octubre 2022 Al 31 Enero 2023 | 2.500 | 3.300 | 3.300 | 250 |
| 2º Cuatrimestre 1 de Febrero 2023 Al 31 de Mayo 2023 | 2.500 | 3.650 | 3.650 | 275 |
| 3º Cuatrimestre 1 de Junio de 2023 Al 30 de Septiembre 2023 | 2.500 | 4.000 | 4.000 | 300 |
| 4º Cuatrimestre 1 de Octubre 2023 Al 31 de Enero 2024 | 2.500 | 4.350 | 4.350 | 325 |
| 5º Cuatrimestre 1 de Febrero 2024 Al 31 de Mayo 2024 | 2.500 | 4.700 | 4.700 | 350 |
| 6º Cuatrimestre 1 de Junio de 2024 Al 30 de Septiembre 2024 | 2.500 | 5.050 | 5.050 | 375 |
| 7º Cuatrimestre 1 de Octubre 2024 Al 31 de Enero 2025 | 2.500 | 5.400 | 5.400 | 400 |
| 8º Cuatrimestre 1 de Febrero 2025 Al 31 de Mayo 2025 | 2.500 | 5.750 | 5.750 | 425 |
| 9º Cuatrimestre 1 de Junio de 2025 Al 30 de Septiembre 2025 | 2.500 | 6.100 | 6.100 | 450 |

No obstante la anterior previsión, y dado que la puesta en servicio de las funcionalidades relativas al trabajo colaborativo y en la nube de que se dispone a partir de las herramientas contratadas tiene que realizarse gradualmente, es razonable que el suministro se realice durante la vigencia del contrato también de la misma forma, **es decir no solicitando el suministro de suscripciones hasta que sean necesarias.**

Así, partiendo de un número inicial estimado de suscripciones y licencias de determinados productos como punto inicial del proyecto, se estima realizar en cualquier momento durante la ejecución ampliaciones de dichas cantidades iniciales para alguno de los productos hasta la fecha de fin de contrato. Esto aplicará concretamente a los productos reflejados en el apartado 12.1 LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS.

Para facilitar iterativamente al adjudicatario la preparación del pedido de las nuevas suscripciones o licencias para el siguiente mes de ejecución, el Responsable del contrato de forma general adelantará las previsiones de necesidades con la antelación suficiente para su incorporación en el mes siguiente. No obstante, excepcionalmente y en caso de necesidad, deberá ser posible solicitar suministros y servicios una vez comenzado el mes y durante el transcurso del mismo. En cualquier caso se aplicarán las políticas determinadas por el fabricante en relación a la fecha de comienzo de facturación que aplica para dichos productos.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 18 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 18 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



En relación a la estimación de prestaciones de tipo servicio, si durante el curso de la prestación del servicio se previese que por causas legítimas (enfermedad, permisos por hijos, etc.) no se fueran a ejecutar todas las horas previstas, el Responsable del contrato deberá proponer, si lo estima conveniente, que la empresa adjudicataria aportara recursos adicionales hasta completar las horas previstas o en la cantidad de horas que el mismo determine, en función de las necesidades del servicio.

4.1.3 Presupuesto estimado.

Tal y como se ha adelantado en el apartado 3.4 Naturaleza del Contrato, al haberse definido el presupuesto de licitación como presupuesto máximo por tratarse de un contrato en función de necesidades y estar por tanto siempre supeditadas las cantidades a suministrar a las necesidades de la administración durante el plazo de ejecución, no existe compromiso alguno con los contratistas para alcanzar el presupuesto máximo de la presente contratación dado que tiene carácter estimado.

Por otra parte, el importe, dado su carácter de estimado, no quedará asociado a ninguna partida sino que se podrá consumir en cualquiera de las partidas en función de las necesidades durante la ejecución.

En las tablas del apartado 12.1 LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS. se puede consultar el detalle de unidades estimadas y su presupuesto cada uno de los grupos de productos.

4.2 Descripción funcional y prescripciones técnicas de suministros SaaS.

4.2.1 Documentación sobre condiciones de licencia de cada producto

Los licitadores deberán incluir en su oferta el documento de condiciones de licencia del fabricante, debiendo quedar claras las condiciones de licencia de cada producto adquirido.

4.2.2 Documentación sobre funcionalidades incluidas en cada producto

Ya que el portfolio de productos Microsoft es altamente cambiante en el tiempo, no solo a nivel de nombre de los productos sino de funcionalidades que incluyen, los licitadores deberán incluir en un anexo de la oferta el detalle completo sobre las funcionalidades y características incluidas en cada una de las suscripciones y productos incluidos en el objeto del contrato, con objeto de formalizar el detalle técnico suficiente sobre el producto/funcionalidad que se ha adquirido en el momento de la contratación.

4.2.3 Condiciones asociadas a las licencias adquiridas

Como consecuencia de la adquisición de las suscripciones objeto del contrato se deriva necesariamente el cumplimiento de las siguientes condiciones:

1. Los productos que se adquieren o son susceptibles de ser adquiridos en el ámbito de este

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 19 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 19 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



contrato deberán estar libres de la obligación de tener que ser licenciados para toda la organización (por usuario/por dispositivo), lo que en terminología del fabricante Microsoft se denomina “companywide”.

2. Como consecuencia de los suministros de software SaaS se derivará un conjunto de servicios en nube proporcionados por el software suministrado y que implica encargo de tratamiento de datos personales, el cual queda regulado en el anexo XXI TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES del pliego de cláusulas administrativas particulares.
3. Bajo solicitud del responsable del contrato, el adjudicatario deberá presentar anualmente un certificado oficial emitido por el fabricante indicando el número de licencias vigentes de cada producto objeto del contrato.
4. El adjudicatario asegurará la disponibilidad de los productos contratados durante el periodo de ejecución del presente contrato en el caso de que la evolución tecnológica de dichos productos suponga un cambio de denominación, y siempre que la funcionalidad de dichos productos sea la misma o aporte mejoras sobre las actuales.
5. Las nuevas suscripciones adquiridas deben poder ser repartidas y desplegadas entre los distintos tenants existentes en el ámbito de la ADA a criterio del responsable del contrato.

A modo de ejemplo y solo con valor orientativo, se presenta una tabla con un reparto inicial de los principales productos de O365 adquiridos en modo suscripción, en cualquier caso una vez firmado el contrato, el adjudicatario solicitará al Responsable del Contrato por la ADA el reparto definitivo entre los tenants de la Junta de Andalucía y el SAS:

| | O365 E3 | O365 E1 | M365ForApp | Pack Seguridad (Microsoft Defender P1, Azure AD Premium P1, Microsoft Defender for Cloud App) |
|----------------------------------|---------|---------|------------|---|
| Tenant Junta de Andalucía | 3.100 | 200 | 10 | 3.100 |
| Tenant SAS | 200 | 50 | 2490 | 200 |

En los subsiguientes incrementos cuatrimestrales previstos se indicará el Tenant de destino de las suscripciones ampliadas.

6. De cara a una mejor gestión de la infraestructura tecnológica existente en los distintos organismos bajo el alcance de la ADA, deberá poder existir la posibilidad de mover las licencias objeto de la presente contratación de un tenant hacia otro, al menos anualmente.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 20 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 20 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



4.2.4 Servicios de soporte derivados de las licencias

El adjudicatario facilitará la provisión del servicio de soporte básico, que será proporcionado por Microsoft y que incluye para las licencias y suscripciones suministradas los servicios que a continuación se describen:

- Acceso a alertas de seguridad.
- Soporte ante incidencias, consultas o peticiones sobre los productos adquiridos. Este servicio estará disponible 24 horas los 7 días de la semana. El personal técnico del adjudicatario y el que la ADA designe, tendrá acceso a este sistema de soporte de Microsoft.

4.2.5 Instalación, Activación y Despliegue

Los productos se configurarán / activarán de manera general al comienzo de cada mes de acuerdo a lo que se especifique en las sucesivas órdenes de pedido, y según las necesidades por el avance del número de usuarios con funcionalidades de trabajo colaborativo.

Para la integración con el CSIRT autonómico AndalucíaCERT en tareas de prevención, detección y respuesta a incidentes en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, se atenderán las peticiones y consultas que lleguen desde el mismo sobre trazabilidad, registro y envío de eventos y alertas a los sistemas de monitorización de AndalucíaCERT; en cualquier caso el sistema ofrecerá seguridad frente a virus informáticos y otro tipo de programas o códigos nocivos, sin que esto impida el funcionamiento normal de la aplicación.

4.3 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL Y PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE SERVICIOS DE SOPORTE Y APOYO A LA MIGRACIÓN DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

4.3.1 Servicios de Soporte y Asesoría en Administración General O365

El correcto funcionamiento de la plataforma O365 (Tenant de la JdA) exige un conocimiento profundo y especializado de sus capacidades y configuración, de manera que hagan posible su adecuación a los objetivos pretendidos en el Proyecto . 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 constatarse el retorno de la inversión tecnológica.

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

- Actividades de arquitectura de Office 365.
- Actividades de administración de Office 365.
- Actividades de reporting y medición de resultados.
- Actividades de asesoramiento/consultoría a organismos.
- Actividades de soporte a resolución de incidencias y peticiones.

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

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 21 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 21 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



personal técnico de la ADA.

4.3.1.1 Actividades de Arquitectura O365

Dentro de este bloque se llevarán a cabo, al menos, las siguientes actividades en cooperación con el personal de la ADA:

- Gestión del servicio integral de Administración del tenant de Office 365.
- Aplicación de Recomendaciones y Buenas prácticas en la configuración y gestión del tenant de Office 365.
- Elaboración de pautas de Gobierno IT y para Office 365 y puesta en marcha de estas en el tenant.
- Asesoramiento en forma de planes de mejora continua y coordinación con el Comité de Gobernanza que dirige el proyecto ETD, y el personal técnico de la ADA, mediante sesiones de Trabajo conjuntas para revisar las recomendaciones, buenas prácticas y pautas de Gobierno IT de cara a su puesta en marcha e implementación.
- Y cualquier otra actividad de arquitectura que devenga en la mejora del servicio.

Especial atención a la fusión y/o integración de los tenants del Servicio Andaluz de Salud y Junta de Andalucía

Dentro de este epígrafe se contempla la necesidad de apoyo para el estudio, análisis y/o ejecución, si la dirección del proyecto lo estima necesario, de la fusión y/o integración de los tenants de O365 que actualmente existen como operativos en la Junta de Andalucía. El responsable del contrato dispondrá las actuaciones y productos concretos necesarios a realizar, encaminados a garantizar la identidad única en el trabajo colaborativo, así como el aprovechamiento de las ventajas de despliegue de los distintos dominios de la Junta.

4.3.1.2 Actividades de Administración O365

Dentro de este bloque se llevarán a cabo, al menos, las siguientes actividades en régimen de colaboración con el personal de la ADA

A. Gestión y administración completa del tenant de Office 365.

B. Gestión de usuarios¹ incluye, al menos, las siguientes tareas:

- a. Alta de usuarios y asignación de licencias ya sea de forma manual o automatizada mediante scripting (PowerShell).
- b. Modificación de usuarios existentes en cuanto a licenciamiento, reinicio de contraseña, etc. ya sea de forma manual o automatizada mediante scripting (PowerShell).

1 En relación a las actividades de gestión de usuarios anteriores, en general es el personal técnico de la ADA el que desempeña actualmente estas funciones. No obstante, se incluyen en el alcance en previsión de ser necesario un apoyo y/o soporte para las mismas.

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 22 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 22 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



- C. Gestión de las configuraciones globales del tenant.
- D. Asesoramiento técnico en forma de planes de mejora continua al personal técnico de la ADA para la realización de configuraciones en Tenant, necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma, dentro de las especificaciones indicadas por el Comité de Gobernanza.
- E. Gestión, mantenimiento y actualización del flujo automático de creación/eliminación de equipos de Teams.
- F. Y cualquier otra que actividad de este área que suponga una mejora del servicio.

4.3.1.3 Actividades de reporte y medición de resultados

- A. Revisión y monitorización proactiva de los informes de uso.
- B. Revisión y monitorización proactiva de la salud de los Servicios de Office 365 y del Centro de Mensajes de Office 365.

4.3.1.4 Actividades de asesoramiento/consultoría a organismos

Se requerirá proporcionar un servicio de consultoría/asesoramiento a los organismos que lo demanden en el sentido de asistir a reuniones de toma de requisitos y definir recomendaciones respecto de la implementación de las herramientas, forma de trabajo entre los distintos grupos o colectivos de usuarios y en base a los distintos escenarios analizados.

4.3.1.5 Actividades de soporte a resolución de incidencias y peticiones

En caso de que los equipos encargados 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 O365 determinados diagnósticos y resolución de incidencias o peticiones más complejas con origen en los usuarios finales, especialmente aquellos que requieran configuraciones a nivel de 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.

4.3.2 Servicios de Soporte y Asesoría en Seguridad O365

4.3.2.1 Soporte de Seguridad

Se atenderán y/o verificarán las siguientes cuestiones técnicas:

- Implantación y Gestión de la plataforma de acceso condicional a recursos corporativos, o su comprobación y verificación de encontrarse implementada.
- Implantación y Gestión de la plataforma (CASB) o verificación de encontrarse

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 23 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 23 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



desplegado.

- Configuración de Microsoft Defender for Cloud Apps y/o su revisión de encontrarse desplegado.
- Seguridad perimetral: Tareas de implantación de Microsoft Defender for Office 365 o de verificación y mejora de encontrarse desplegados.
- Clasificación y aseguramiento de la información corporativa mediante Azure Rights Management.
- Seguimiento de las alertas que cualquier sistema pueda emitir en forma de correo electrónico o SMS.
- 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 O365 en la Junta de Andalucía.
- Revisar, informar y solucionar los problemas surgidos de correos en cuarentena (Phishing, Malware...).
- Asesoramiento en forma de planes de mejora continua y coordinación con el Comité de Gobernanza que dirige el proyecto ETD, y el personal técnico de la ADA, mediante sesiones de Trabajo conjuntas para revisar las recomendaciones, buenas prácticas y pautas de Seguridad de cara a su puesta en marcha e implementación.
- Cualquier otro aspecto de seguridad que deba ser tenido en cuenta y sea relevante en la administración del sistema.

4.3.2.2 Adaptación al Esquema Nacional de Seguridad

El adjudicatario realizará la comprobación de cumplimiento de las últimas actualizaciones de las guías recomendadas por el CCN al respecto del ENS, sobre O365:

- CCN-STIC 885A – Guía de configuración segura para Office 365.
- CCN-STIC-885C – Guía de configuración segura para Exchange Online.
- CCN-STIC-885D - Guía de configuración segura para Microsoft Teams.
- CCN-STIC-885B - Guía de configuración segura para Sharepoint Online.
- CCN-STIC-885 - Perfil de cumplimiento específico Corporate Cloud Service.

Y cualquiera otra relativa a nuevas herramientas que se añadan o revisiones de las mismas que aparezcan.

También se estudiarán y valorarán los actuales trabajos de seguridad realizados al respecto que ya se encuentran ejecutados.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 24 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oaSyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 24 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



4.3.3 Bolsa de horas anuales de servicios expertos.

Se valorará positivamente la inclusión de una bolsa de horas anuales de técnicos expertos con certificaciones de nivel avanzado e intermedio en áreas de conocimiento de O365 y expertos en realización de auditorías en este entorno, según se describe en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

4.3.4 Servicios de Soporte O365 a Usuarios VIP (fuera de horario de oficina)

4.3.4.1 Visión de contexto de servicios de soporte O365 a usuarios en la ADA

La finalidad del servicio de soporte O365 a usuarios finales es encargarse de proporcionar una correcta atención a los usuarios, atender peticiones, resolver dudas y consultas, gestionar la resolución de incidencias propias de los usuarios y cuestiones de seguridad. El alcance de este servicio en todo caso está limitado a las operaciones sobre el entorno tecnológico M365 / O365 con especial atención al ámbito de la seguridad y está centrado en la disponibilidad de atención sin requerir ninguna actuación salvo la atención de cualquier llamada que pueda producirse y su trabajo derivado.

Se describen a título informativo a continuación tanto los niveles de prestación que se identifican así como una propuesta de flujo de atención y escalado de peticiones e incidencias típico de este servicio, si bien dicha organización podrá variar durante la ejecución del contrato y/o dependiendo de las distintas casuísticas, y siempre a criterio del responsable del contrato.

Los niveles de prestación o distintos grupos de actuación que se identifican son los siguientes:

- N1. Constituido por personal técnico de los servicios de microinformática de cada uno de los organismos a los que pertenecen los usuarios finales. Se encargará de incidencias y peticiones como: problemas de compatibilidad en dispositivos, hardware, instalación en local del software y, en su caso, consultas sencillas sobre el funcionamiento nivel usuario de las herramientas incluidas en el paquete de M365/O365. Aportarán su nivel de resolución y tratamiento y escalarán mediante su registro en Naos las que procedan para su tratamiento e impulso por el N2 (CAU).
- N2. Constituido por agentes pertenecientes al grupo de CAU centralizado genérico de atención a usuarios de la ADA. Este CAU utilizará principalmente la herramienta NAOS a través de la que los técnicos de nivel 1 (N1) registrarán las incidencias, así como agilizará y encauzará su resolución con el nivel 3 de expertos técnicos de la propia Agencia. También podrá prestar soporte ante incidencias tasadas y pretratadas según un catálogo que se determine.
- N3. La principal tarea será centralizar todas las incidencias y consultas, de cualquier naturaleza en su gestión, resolución e impulso que se vayan presentando, con la finalidad de que todo el conocimiento y experiencia del proyecto permanezca en el seno de la Agencia / Junta de Andalucía. Constituido por técnicos de soporte experto O365 aportados por la ADA y asignados de forma exclusiva al servicio de soporte O365 a usuarios. Tendrán

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 25 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 25 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



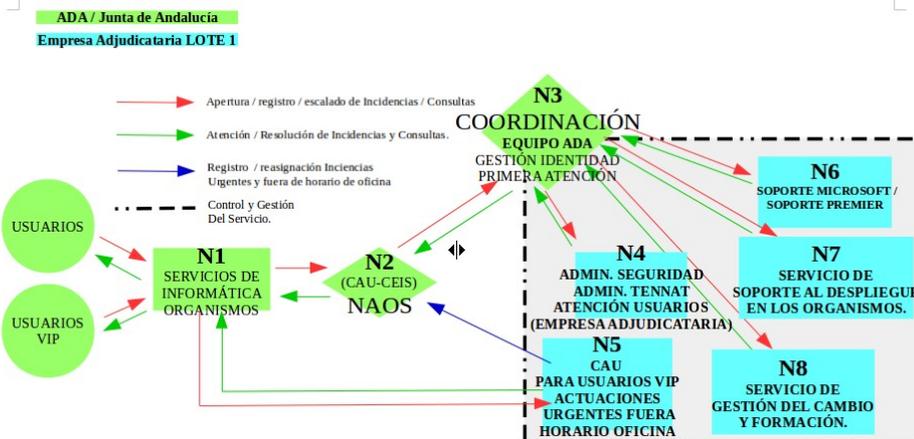
como tarea especial la gestión de la identidad de los usuarios de O365 según las particularidades de la Agencia / Junta de Andalucía. Se encargaría de atención de incidencias y peticiones que no han podido ser resueltas por N1 y, en su caso, N2. A su vez el N3 podrá escalar o delegar parte de la ejecución de las incidencias o peticiones en:

- Nivel 4 (N4) de soporte de Seguridad y Administración del Tenant incluidos en el alcance de la presente contratación, para incidencias, problemas o peticiones complejas, y que en general implicarán configuraciones a nivel de tenant o asuntos relacionados con la seguridad, que no puedan ser resueltas por N3.
- Nivel 6 (N6), soporte directamente proporcionado por el fabricante Microsoft, según se describe en 4.4 Descripción funcional y prescripciones técnicas de servicios de soporte premier Micsosoft.
- Nivel 8 (N8) Servicio de Gestión del Cambio y Formación que atenderá consultas y peticiones de tipo funcional.
- N4. Soporte proporcionado por el adjudicatario de este contrato según se describe en este pliego y constituido básicamente por un técnico responsable y especialista en seguridad de O365 y un técnico responsable y especialista en administración de O365.
- N5. Se trata de un soporte experto a prestar por el adjudicatario para un número tasado de usuarios VIP que se indicarán desde la Dirección del proyecto y que estará orientado, esencialmente, a atención fuera de horario de oficina. Este soporte tendrá interrelación directa con los técnicos de Nivel 1 de los diversos organismos para la más pronta resolución posible, y en cualquier caso velará porque se registren y anoten todas las incidencias mediante la herramienta NAOS para su seguimiento por el Nivel 3. Este soporte tendrá formato esencialmente remoto.
- N6. La contratación del servicio se realizará como se describe en el punto 4.4 Descripción funcional y prescripciones técnicas de servicios de soporte premier Micsosoft. Este es un soporte proporcionado por el propio fabricante Microsoft para cualquier incidencia que no ha podido ser resuelta por ninguno de los grupos de resolución anteriores y/o que implique un mal funcionamiento de la plataforma achacable al fabricante.
- N7. Servicio para el soporte al despliegue en los organismos. Se trata del equipo que desplegará y realizará la migración a O365 en los puestos de los diversos organismos, prestando soporte en la etapa inmediatamente posterior a la migración con motivo de incidencias y peticiones derivadas de la misma. Seguirá instrucciones del responsable del contrato y, en cualquier caso, del nivel 3 (N3) de coordinación.
- N8. Servicio de gestión del cambio y formación. Como parte de sus funciones encaminadas a facilitar la adopción de las nuevas herramientas entre los usuarios, atenderá cualquier consulta o petición de naturaleza funcional que se plantee por parte de los usuarios.

A continuación se muestra el gráfico donde se puede ver la interrelación entre los distintos grupos, así como la descripción de los principales flujos de atención y escalado. Por supuesto en caso de incidencias urgentes podrían definirse mecanismos más ágiles con menos niveles de escalación.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 26 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 26 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



Flujo de atención y escalado de incidencias, consultas y peticiones de usuario en horario de oficina:

- Diagnóstico. Todas las incidencias, consultas y peticiones, generalmente de naturaleza técnica, serán diagnosticadas en primera instancia por el equipo de soporte de microinformática, en su caso, de cada organismo (N1), el cual actuará como primer grupo resolutor. En caso de no poder resolver la petición, la escalará registrándola en NAOS. Por su parte, las consultas de naturaleza funcional serán atendidas por el Servicio de Gestión del Cambio, al que se le transferirán adecuadamente.
- Las incidencias, consultas y peticiones registradas en NAOS serán dinamizadas por CAU (N2), el cual resolverá las que tenga en sus guías de resolución y asignará, en su caso, las que proceda al equipo de Coordinación (N3) para su atención, resolución o escalado.
- Resolución, seguimiento y cierre de Incidencias. El equipo de coordinación (N3) atenderá las incidencias que les sean propias e impulsará la resolución, escalando las que sean pertinentes al nivel N4 (Técnicos Expertos en Administración y/o Seguridad), al soporte de Microsoft N6 o, en caso de naturaleza funcional, al grupo N8 (Servicio de Gestión del Cambio y Formación).

Flujo de atención y escalado de incidencias de usuarios VIP fuera de horario de oficina:

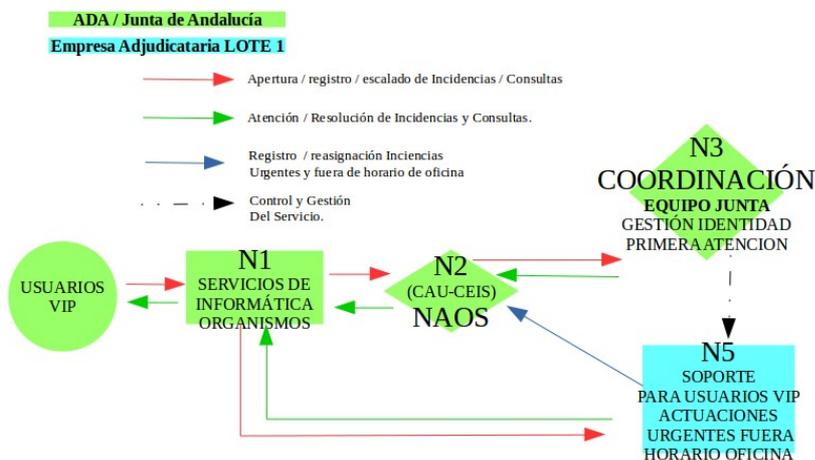
- Recepción. Todas las incidencias, consultas y peticiones de naturaleza técnica que se reciban por parte de usuarios VIP en horario fuera de oficina serán recepcionadas por el equipo de soporte de microinformática, en su caso, de cada organismo (N1). En caso de no poder resolver la petición directamente, este grupo lo escalará a N5 (Soporte a Usuarios VIP fuera

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|--|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 27 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 27 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

de horario de oficina).

- B. Resolución, seguimiento y cierre de Incidencias. El equipo del nivel N5 será encargado del registro de las peticiones en NAOS así como la resolución de las mismas en tiempo y forma. Por su parte, el equipo de coordinación N3 se encargará del control y supervisión de este servicio.



4.3.4.2 Servicios de Soporte O365 a usuarios VIP (fuera de horario de oficina)

Dentro del alcance del contrato se encuentra la prestación de un servicio de soporte técnico, centrado en la disponibilidad remota, a usuarios VIP fuera de horario de oficina para atención de incidencias y consultas de cualquier severidad en el entorno de M365/O365 sobre operativa y seguridad.

Dado que este servicio está orientado hacia el personal VIP de la organización se reportarán a la Dirección del Proyecto las incidencias abiertas y atendidas desde este servicio cuando ocurran. La Dirección del Proyecto establecerá los mecanismos para la incorporación de las mismas al sistema ordinario de gestión de incidencias (Naos).

El número de usuarios VIP adscritos a este servicio partirá de una cifra inicial y estimada de 50 usuarios y estimando llegar a una cantidad de 200 usuarios durante el plazo del contrato; en cualquier caso, con anterioridad suficiente al inicio de cada mensualidad se trasladará el número de usuarios que deben quedar dentro de esta cobertura, pudiendo producirse variaciones de un mes a otro tanto al alza como a la baja, con los consiguientes efectos en la facturación.

Se valorará positivamente que la prestación de este servicio de disponibilidad fuera del horario de oficina sea realizado por el personal estable y dedicado al proyecto en tareas de administración, perfiles Administrador/Implantador Experto O365 y Perfil Gestor de Seguridad Experto O365, según se describe en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|--|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 28 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 28 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



4.3.5 Servicios de Apoyo a la Migración a O365 en organismos

Servicios de soporte técnico especializado de apoyo a las actividades a realizar en cada organismo de cara a la implantación a nivel técnico de los espacios de trabajo digitales a través de las herramientas Microsoft Office 365 en los puestos de trabajo.

Este servicio está pensado específicamente para los servicios de Informática de organismos que no cuenten con los medios materiales ni humanos para la realización de los trabajos.

Los trabajos incluirán la implantación, en una selección de puestos de trabajo TIC del organismo o conjunto de organismos concreto dentro del alcance, de las herramientas que se indiquen por parte de la Dirección del Proyecto e incluidas en las licencias adquiridas, lo cual implica:

- Implantación del plan de Microsoft 365 / Office 365 y herramientas colaborativas que corresponda en cada caso en los puestos de trabajo.
- Migración de buzones, calendarios y contactos e implantación de la solución.

Será responsabilidad del adjudicatario garantizar la disponibilidad, seguridad y continuidad del servicio, minimizando el número de actuaciones sobre el usuario y su puesto de trabajo, evitando en lo posible afectar al trabajo de los mismos. En ningún caso deberá haber pérdida de información de los usuarios almacenada en su cliente de correo, ni ningún elemento que forme parte del mismo: contactos, direcciones de e-mail, calendarios, etc.

Se definirá, como se indica más abajo, una estrategia y operatoria a seguir en cada implantación, para que cuando se actúe en el puesto de trabajo se haga con las máximas garantías.

Asimismo y como parte incluida en el servicio será necesario atender las incidencias de los usuarios que estén directamente relacionadas con la implantación/migración de las herramientas. Para ello se deben utilizar herramientas aprobadas por la ADA.

De cara a alcanzar el objetivo final previsto de migración, los servicios tienen que cubrir o colaborar en un conjunto de tareas como las que se expone a continuación sobre los puestos de trabajo incluidos en el alcance de cada migración:

1. Análisis y planificación previa de la migración

- **Recopilar, identificar y analizar los diferentes escenarios tecnológicos existentes** en el organismo a migrar de cara a la migración de buzones de correo a la tecnología Microsoft e implantación del software ofimático y herramientas colaborativas.
 - Se partirá de los repositorios de información de la ADA (gestión de activos, guía de personas, servidores de correo, etc.).
 - En caso necesario, remisión y estudio de cuestionarios para completar la información necesaria para la migración.
 - Completar la documentación necesaria para la migración de cada uno de los organismos.
- **Elaboración de las arquitecturas, diseños y soluciones.** Definir e implantar el proceso

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 29 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 29 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



para transformar las soluciones actuales a la nueva solución de Microsoft.

- **Elaboración de las arquitecturas, diseños y soluciones.** El adjudicatario se encargará de que las soluciones y diseños sean conformes a los estándares de Microsoft con el fin de conseguir máximas garantías de futuro. No se implantará ninguna solución que no haya pasado por dicha validación conforme a los estándares del fabricante.
- El proveedor propondrá y, en su caso, aportará al proyecto las **herramientas de migración** que estime más convenientes para estos proyectos. **Dentro del alcance de este servicio se considerarán incluidas las posibles licencias de herramientas de migración o conversión que pudieran necesitarse para la migración exitosa de las herramientas o aplicaciones a M365/O365 y por tanto la adquisición y puesta a disposición de la ADA de las mismas correrá a cuenta del adjudicatario.** En cualquier caso estas herramientas habrán de ser aprobadas por la ADA. Estas herramientas deberán permitir la migración de los buzones y restos de características de la cuenta local a la nube de Microsoft, así como los correos y datos que puedan existir en la infraestructura de Correo Corporativo de la Junta. Habrá de garantizarse la funcionalidad completa de los correos migrados que deberán salvaguardar elementos como la fecha origen, por ejemplo.
- Desarrollo de los programas, scripts y configuraciones necesarias para la migración.
- Diseño de los procesos de migración automática de aquellos sitios y componentes en los que sea posible.
- Diseño de planes de prueba, estableciendo los escenarios pilotos necesarios para garantizar el despliegue e implantación de forma adecuada..
- **Planes y calendario de migración**
 - Establecer la planificación en función de los análisis previos y determinada la complejidad subyacente, acorde al calendario establecido. El calendario de implantación deberá ser acorde con la adquisición de las licencias correspondientes.
 - Comunicación de esta planificación a los responsables de cada uno de los servicios y ubicaciones a migrar.

2. Ejecución de la migración y soporte post-implantación

- Despliegue de la solución en los diferentes escenarios establecidos, preservando en todo momento las garantías de la información en los puestos de trabajo. En caso necesario se realizará la implantación acudiendo al puesto de trabajo del usuario.
- Presencia física en los organismos el día de la migración.
- Ejecución de pruebas post-implantación y resolución de incidentes producidos.
- Soporte post-implantación durante un periodo de al menos 3 semanas tras la finalización de la implantación y la validación por el usuario de la correcta implantación de las soluciones.

3. Coordinación y seguimiento de la migración

Página 30 de 87

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 30 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 30 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



- Seguimiento y actualización de la planificación.
- Participación de la gestión de proyecto velando para que exista una buena coordinación entre los distintos grupos de trabajo.
- El adjudicatario deberá trabajar coordinado con el personal técnico que la ADA considere adecuado.

4.3.5.1 Migración de buzones, calendarios y contactos

La empresa adjudicataria, bajo la supervisión de la ADA, migrará cuentas de correo, agendas y contactos. Realizará las instalaciones, configuraciones y resto de acciones necesarias para migrar el servicio de mensajería, agenda y contactos de los servidores bajo el alcance organizativo de la ADA al servicio ofrecido por Microsoft. Estas actuaciones se harán en todos los sistemas afectados y para todas las cuentas a migrar, incluyendo las cuentas no personales.

- Contenido de los buzones en los servidores : migrará los correos de las cuentas afectadas que estén almacenados en los servidores de Correo Corporativo de la Junta de Andalucía referente a los organismos en el alcance organizativo de la ADA. La empresa adjudicataria elaborará los procedimientos, scripts y programas que permitan extraer los correos de los clientes locales de los usuarios y subirlos al sistema de mensajería de Microsoft, los correos migrados deberán mantener sus fechas de origen y toda la funcionalidad necesaria.
- Contactos y agenda personales en los servidores: migrará los contactos y agendas que estén almacenados en los servidores de correo corporativos y puestos de usuarios de los organismos en el alcance organizativo de la ADA. Elaborará los procedimientos, scripts y programas que permitan extraer los contactos y agendas de los clientes locales de los usuarios y subirlos al sistema de mensajería de Microsoft, así como los necesarios para cambiar la configuración del puesto de trabajo.
- Contenido de los buzones en los clientes : se migrarán los correos, agendas y contactos de los clientes locales, no solo aquellos con Microsoft Exchange sino también otros clientes de correo (Thunderbird, Google, etc). La empresa adjudicataria elaborará los procedimientos, scripts y programas que permitan extraer las agendas y los contactos de los usuarios almacenados en sus clientes de correo e introduzcan esta información en las cuentas M365/O365 de Microsoft.
- Y migración de cualquier otro item relacionado con los correos locales que pudiera ser requerido por el usuario siempre que resulte técnicamente factible.

4.4 Descripción funcional y prescripciones técnicas de servicios de soporte premier Micsosoft.

4.4.1 Descripción funcional y prescripciones técnicas.

El servicio de **Soporte Premier de Microsoft** que se pretende contratar solo puede ser prestado por el propio fabricante Microsoft, y en ningún caso puede ser prestado por el adjudicatario. El

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 31 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 31 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



adjudicatario únicamente realizará la labor de revendedor de servicios directos del fabricante.

Dada la especificidad del expediente, será requisito obligatorio que las empresas concurrentes indiquen mediante un certificado escrito emitido por Microsoft su compromiso a subcontratar todos los Servicios de Soporte Premier indicados de la compañía fabricante: Microsoft Ibérica, S.R.L, propietaria de los derechos intelectuales de todo el software relativo a este expediente.

La prestación de este servicio se realiza mediante el formato de su contratación como un SKU específico del tarifario y portafolio de prestaciones de Microsoft y que el adjudicatario contratará con Microsoft según se detalla en la tabla 12.1 LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS.

| | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|------------|--|---|---|---|---|---|---|------------|
| N.II - SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER | Soporte Premier (SKU G6V-00008) | 131.775,00 | Suscripción anual (de acuerdo a dimensionamiento detallado en PPT) | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 395.325,00 |
|--|---------------------------------|------------|--|---|---|---|---|---|---|------------|

El Soporte Premier es una oferta de servicios de soporte escalable diseñada para maximizar la disponibilidad y la eficiencia de la infraestructura de TIC, reducir los riesgos, mantener los sistemas en niveles óptimos de rendimiento y mejorar la productividad del personal de TIC en relación a los productos y tecnologías del fabricante Microsoft. El soporte Premier proporciona acceso directo y preferente al departamento de Servicios de Microsoft a través de un conjunto de servicios de soporte personalizado y flexible para adaptarse a las necesidades, proporcionando asesoramiento y guía en un amplio rango de temas en cualquier fase del ciclo de vida de una solución en la que se involucren tecnologías de Microsoft. Asimismo facilita acceso a gran cantidad de recursos de información que ayudan a disminuir riesgos en la infraestructura de TI, a obtener la máxima productividad y a maximizar los beneficios de la inversión en tecnología Microsoft.

Dichos servicios de soporte garantizan un nivel de servicio de condiciones más exigentes, en comparación con lo que habitualmente brinda un Software Assurance. Un Soporte Premier garantiza, por un lado, que, en caso de producirse problemas, la organización dispondrá, desde el primer momento, de un **soporte experto** que colaborará hasta que el problema quede resuelto. Por otro, este soporte tiene previstas actuaciones proactivas, encaminadas a evitar precisamente que estos problemas se produzcan.

El objetivo principal previsto para este servicio en el ámbito del presente contrato, sin perjuicio de que durante la ejecución se determinen objetivos y tareas adicionales, es cubrir y atender las necesidades de servicio que no queden suficientemente cubiertas a través del soporte estándar que el propio fabricante Microsoft presta con motivo de la adquisición de las suscripciones de O365, el cual es de naturaleza limitada en cuanto a su atención y capacidad de resolución.

El soporte Premier se llevará a cabo tanto de forma remota como presencial. El responsable del contrato podrá solicitar asistencia in-situ bajo demanda si considera más eficiente dicho tipo de asistencia frente al medio remoto, realizándose las visitas presenciales necesarias por parte del personal experto de Microsoft.

Dentro del alcance de la presente contratación se incluye, al menos, el siguiente catálogo de servicios para este soporte:

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 32 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 32 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



a) Gestión de Soporte de la Cuenta

Los servicios de Gestión de Soporte de la Cuenta ayudan a coordinar la relación de soporte y servicios. Son ejecutados por un recurso asignado por el fabricante del software (Microsoft) y denominado "Gerente Técnico de Cuenta" (Customer Success Account Manager – "CSAM"), que ayudará a construir y mantener la relación con las personas clave de la ADA responsables de la gestión y soporte, para asegurarse de que cada elemento del Soporte Premier prestado se ajuste a los requerimientos de la actividad de la ADA. Además será el encargado de involucrar los recursos más adecuados en cada momento para cubrir las necesidades de soporte. El CSAM también actuará como representante de la ADA de cara a los grupos de producto, investigación y desarrollo, así como a otros grupos de Microsoft, sirviendo como punto de distribución de información hacia la ADA y de su opinión sobre los Servicios a dichos grupos.

Las principales actividades dentro del apartado de Gestión de la Cuenta son:

- a) Sesión de orientación y planificación. Al inicio del periodo de vigencia del correspondiente acuerdo de soporte, se realizará una sesión de Orientación y Planificación con la ADA, para identificar los objetivos conjuntos para el servicio, y definir el Plan de Servicios de Soporte, así como la prioridad de las acciones contenidas en dicho plan.
- b) Gestión de escalación. Los incidentes que requieran ser escalados a recursos técnicos o a niveles de responsabilidad superiores dentro de Microsoft, serán gestionados estrechamente por el Customer Success Account Manager para acelerar su resolución.
- c) Plan de Servicios de Soporte. El Plan de Servicios de Soporte servirá como guía para la utilización de los servicios de Soporte Premier durante el periodo de vigencia del correspondiente contrato. Los componentes del Plan pueden incluir objetivos de negocio de la ADA, resumen de los proyectos más importantes, principales factores y condiciones de satisfacción, recursos necesarios y una agenda de las actividades planificadas.
- d) Reuniones e informes de Seguimiento. De forma periódica, se preparará un informe de estado que resumirá los servicios proporcionados durante el último periodo y evaluará el progreso realizado sobre el Plan de Servicios de Soporte.

b) Soporte para la Resolución de Problemas

Los servicios de Soporte para la Resolución de Problemas prestan asistencia para la resolución de incidencias y problemas cuyos síntomas se manifiestan mientras se utilizan productos de Microsoft y donde hay una expectativa razonable de que el problema ha sido motivado por dichos productos de Microsoft. El Servicio de Soporte para la Resolución de Problemas está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana (24x7).

De manera general, este servicio se llevará a cabo de forma remota. No obstante, en cualquier momento y especialmente en caso de resolución de incidentes de severidad catastrófica o crítica (severidad 1 o A), podrá requerirse el desplazamiento de los recursos a

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 33 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 33 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



las instalaciones de la ADA para resolución presencial/in-situ.

Independientemente del canal estándar para la comunicación de las solicitudes de soporte establecido por Microsoft (teléfono y/o sitio web “Premier Online”), el responsable del contrato podrá solicitar la utilización de un canal alternativo que se ajuste a la metodología y herramientas utilizadas en la ADA.

El número de horas anuales requeridas para la resolución de problemas se incluye en la tabla resumen.

- Solicitud de soporte para problemas o incidentes (Break-Fix).

ADA tendrá la posibilidad de poder solicitar directa o indirectamente al fabricante modificaciones en el código de algún producto de Microsoft para atender un problema crítico concreto (“Hotfix”) asociados a posibles bugs de producto, cambios de diseño de producto no críticos, o cambios de diseño de productos críticos. Este tipo de solicitudes se realizará ante aquellos casos en que la complejidad de los posibles problemas detectados o el impacto en la actividad de ADA así lo requiera.

- Beneficios de Software Assurance. Las horas de resolución de problemas de Premier podrán incrementarse si ADA decide transferir todos o parte de sus beneficios de Software Assurance al soporte Premier de Microsoft.

c) Asistencia de Soporte (Servicios Proactivos y Preventivos)

Este servicio proporciona asesoramiento y orientación a corto plazo para problemas que no estén cubiertos por el Servicio de Soporte para la Resolución de Problemas, así como para solicitudes de asistencia consultiva en cuestiones de diseño, desarrollo e implantación. El Recurso de Servicios trabajará con la ADA para determinar las necesidades específicas de Asistencia de Soporte que ésta tenga.

El objetivo de estos servicios preventivos proporcionados por Microsoft será el de alcanzar una gestión más eficaz de los sistemas instalados en ADA, e incrementar la disponibilidad de los mismos. Los servicios preventivos permiten:

- Identificar y reducir riesgos en la plataforma antes de que se conviertan en una amenaza.
- Maximizar el uso productivo de la tecnología Microsoft.
- Mejorar la estabilidad y salud de la infraestructura de IT.
- Mejora de experiencia y productividad de usuarios.

Asesoramiento y guía en nuevos proyectos.

Los servicios proactivos se podrán realizar tanto de manera presencial/in-situ como online en las oficinas de Microsoft, pudiendo ser determinado dinámicamente de mutuo acuerdo por las partes en base a la opción que proporcione mayor eficiencia y eficacia.

Se incluyen los siguientes tipos de Asistencia de Soporte:

- Asistencia de Soporte de Infraestructuras. Estos servicios incluyen **asesoramiento, orientación y transferencia de conocimiento**, para ayudar a la ADA a implementar y operar tecnologías de Microsoft de forma que se eviten cuestiones de soporte

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 34 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 34 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



habituales y disminuir la probabilidad de fallos en el sistema.

Estos servicios también deben ayudar a la ADA a resolver problemas que no se deben a productos de Microsoft, incluyendo:

- Errores causados por su infraestructura de red, hardware, software que no sea de Microsoft, procedimientos operativos, arquitectura, proceso de gestión de servicios de informáticos, configuración del sistema o errores humanos.
- Problemas de interoperabilidad en la coordinación multi-proveedor. A solicitud de la ADA, Microsoft colaborará con terceros proveedores de software para ayudar a resolver cuestiones de interoperabilidad de productos multi-proveedor complejos.

Específicamente, podrán solicitarse actividades en el apartado de Seguridad y cumplimiento:

- Alertas de Seguridad.
 - Permisos.
 - Políticas de prevención de pérdidas de datos.
 - Gobierno del dato.
 - Gestión de amenazas.
 - Búsqueda, informes, etc...
- Revisiones. Una revisión es la evaluación de un sistema concreto, aplicación o arquitectura para atender cuestiones de diseño, desarrollo, implantación o soportabilidad en implementaciones actuales o futuras de tecnologías de Microsoft.

Se podrá requerir la realización de revisiones periódicas, tanto de la configuración, seguridad y operaciones, así como de los indicadores de salud del entorno, donde se utilicen las herramientas de diagnóstico desarrolladas por Microsoft para llevar a cabo RAPS (Risk Assessment Program).

Para cada revisión se establecerá el ámbito y la estimación antes de asignar recursos, y se entregará un informe por escrito que documenta las conclusiones y recomendaciones.

d) Talleres (Workshops) personalizados orientados a transferir conocimiento sobre la utilización de herramientas de soporte, técnicas de resolución de problemas, aspectos técnicos específicos sobre las mejores prácticas de explotación de los productos y tecnologías de Microsoft. Los talleres podrán ser planificados dentro del Plan de Servicios de Soporte.

e) Servicios de información

Los Servicios de Información facilitan la más reciente información técnica sobre productos y herramientas de soporte de Microsoft que ayudan a implantar y gestionar productos de tecnología Microsoft de una manera eficaz y eficiente, permitiendo a la ADA mejorar sus capacidades de soporte interno. Los Servicios de Información pueden incluir

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 35 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 35 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



cualquier combinación de lo siguiente:

- a) Acceso ilimitado al sitio web “Microsoft Premier Online”. La página Web Premier Online proporciona acceso a las siguientes fuentes de información sin cargo adicional:
 - Premier NewsFlash: Boletines de noticias de producto actualizadas que documentan la información clave de operaciones y soporte sobre los productos de Microsoft, con posibilidad de suscribirse para recibir de forma automática dichos boletines.
 - Alertas a Problemas Críticos que notifican de manera anticipada la existencia de problemas potenciales con un posible alto impacto, con posibilidad de suscribirse para recibir de forma automática las alertas.
 - Acceso a la base de datos de conocimiento de Microsoft (Microsoft Knowledge Base), que es una colección de artículos técnicos, herramientas de soporte y guías utilizadas por los ingenieros de soporte de Microsoft. Los artículos técnicos incluidos en la Knowledge Base son tanto los públicos como los internos de Microsoft (no disponibles en ningún otro servicio de información ni en la página Web de Soporte pública de Microsoft).
 - Descarga directa de service packs, Hotfixes y herramientas de soporte.
 - Herramienta de escalado de incidentes (“Web response”). Esta herramienta permite, además, verificar el estado de los incidentes en cualquier momento.
- b) Support Webcasts, que consisten en teleconferencias sobre áreas clave de las tecnologías de Microsoft planificadas regularmente y lideradas por responsables técnicos de producto, desarrolladores e ingenieros de soporte. Se proporcionarán sin cargo adicional.

4.4.2 Dimensionamiento del servicio.

La ADA podrá solicitar cualquier combinación de los anteriores servicios. El dimensionamiento inicialmente previsto del servicio anual en horas corresponde con lo indicado en la siguiente tabla:

| Servicios de Soporte Premier de Microsoft | Dimensionamiento |
|---|------------------|
| Soporte para la Resolución de Problemas | 150 horas |
| Asistencia de Soporte (Servicios Proactivos y Preventivos) y Talleres | 250 horas |
| Gestión de Soporte de la Cuenta (CSAM) | Incluido |
| Servicios de Información | Incluidos |

Los servicios se facturarán según se indica en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares en su punto 12 Régimen de Abono del Precio del Anexo I en lo referido al Lote 1.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 36 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 36 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



El responsable del proyecto por la Agencia Digital de Andalucía velará por la ejecución completa de las horas de soporte y asistencia.

Se valorará positivamente, según se describe en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares el incremento de la dotación horaria de este servicio.

4.4.3 Clasificación de severidad de incidentes

La ADA establecerá el nivel de severidad inicial del incidente, pudiendo solicitar un cambio en el nivel de severidad en cualquier momento. La severidad del incidente determinará los niveles de respuesta de Microsoft.

Los niveles de severidad se definen de la siguiente forma:

| Severidad | Situación del Cliente |
|---|---|
| 1 Solicitud comunicada únicamente por teléfono | <ul style="list-style-type: none">• Impacto catastrófico en el negocio.• Pérdida completa de un proceso del núcleo del negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuar de forma razonable.• Necesita atención inmediata. |
| A Solicitud comunicada únicamente por teléfono | <ul style="list-style-type: none">• Impacto crítico en el negocio.• Pérdida o degradación significativa en los servicios. |
| B Solicitud comunicada por teléfono o por web | <ul style="list-style-type: none">• Impacto moderado en el negocio.• Pérdida o degradación moderada en los servicios y, aunque el trabajo se ve afectado, puede continuar razonablemente. |
| C Solicitud comunicada por teléfono o por web | <ul style="list-style-type: none">• Impacto mínimo en el negocio.• Funcionamiento sustancial con impedimentos menores (o sin impedimentos) en los servicios. |

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 37 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 37 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



4.5 Servicios de oficina técnica de transformación, gestión del cambio y adopción. Detalle del objeto.

4.5.1 Unidades estimadas y adquisición flexible

Como también se refleja en el apartado 12 ANEXO I: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS. , el número de unidades estimadas a fecha de redacción de la presente contratación de los servicios dentro del alcance se muestra en la siguiente tabla:

| ESTIMACIÓN SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y ADOPCIÓN | | | | |
|--|-----------------------|--------------------------|---------------------------|---|
| | | Jefe de Proyecto | Consultor Senior | Consultor |
| AÑO 1 | Recursos y Dedicación | 1 recurso 20% dedicación | 1 recurso 100% dedicación | Recursos y dedicación variable: * primer semestre: 1 recurso 100% * segundo semestre: 2 recursos 100% |
| | Horas | 352 | 1.760 | 2.640 |
| AÑO 2 | Recursos y Dedicación | 1 recurso 20% dedicación | 1 recurso 100% dedicación | 2 recursos 100% dedicación |
| | Horas | 352 | 1.760 | 3.520 |
| AÑO 3 | Recursos y Dedicación | 1 recurso 20% dedicación | 1 recurso 100% dedicación | Recursos y dedicación variable: * Primer semestre: 2 recursos 100% * Segundo semestre: 1 recurso 100% |
| | Horas | 352 | 1.760 | 2.640 |

No obstante la anterior previsión, es razonable que los servicios se realicen durante la vigencia del contrato también de la misma forma, **es decir no solicitando el suministro de servicios hasta que sean necesarias.**

No obstante la anterior previsión, y como se comentó en el apartado 3.4 Naturaleza del Contrato esto corresponde a una previsión por lo que las unidades que se lleven a cabo en la ejecución se ajustarán en todo momento a necesidades.

Por ejemplo, si durante el curso de la prestación del servicio se previese que por causas legítimas (enfermedad, permisos por hijos, etc.) no se fueran a ejecutar todas las horas previstas de alguno de los perfiles, el Responsable del contrato deberá proponer, si lo estima conveniente, que la empresa adjudicataria aportara recursos adicionales hasta completar las horas previstas o en la cantidad de horas que el mismo determine, en función de las necesidades del servicio.

4.5.2 Presupuesto.

Tal y como se ha adelantado en el apartado 3.4 Naturaleza del Contrato, pese a haberse definido el presupuesto de licitación como presupuesto máximo por tratarse de un contrato en función de necesidades y estar por tanto siempre supeditadas las cantidades a suministrar a las necesidades de la administración durante el plazo de ejecución, no existe compromiso alguno con los contratistas para alcanzar el presupuesto máximo de la presente contratación dado que tiene carácter estimado.

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 38 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 38 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



Por otra parte, el importe, dado su carácter de estimado, no quedará asociado a ninguna partida sino que se podrá consumir en cualquiera de las partidas en función de las necesidades durante la ejecución.

En las tablas del apartado 12.1 LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS. se puede consultar el detalle de unidades estimadas y su presupuesto cada uno de los grupos de productos.

4.6 Descripción funcional y prescripciones técnicas.

El adjudicatario deberá ofrecer un servicio de definición y control del cambio del puesto de trabajo mediante el cual deberá alinear las necesidades específicas de negocio de la ADA con la tecnología a implantar para así sacarle su máximo partido.

En este sentido incluye actividades como:

- **Diagnóstico y definición de plan de implantación basado en casos de uso**
 - Definición del cambio en el puesto de trabajo con el objetivo de maximizar las capacidades de las soluciones de productividad de Microsoft mediante un modelo basado en la **adopción progresiva de casos de uso**, y no basado en la implantación monolítica de herramientas o soluciones. **Como caso de uso se entenderán procesos de trabajo de extremo a extremo definidos para solventar necesidades de los usuarios a través del uso de las herramientas de Microsoft 365 y que permitirán incorporar y fomentar nuevas formas de trabajar.** Algunos ejemplos de casos de uso serían:
 - Colaborar remotamente en un documento
 - Disponer de un repositorio colaborativo
 - Crear un Sitio de Comunicación grupal
 - Realizar reuniones colaborativas en remoto
 - Tomar notas de manera digital
 - Gestionar Tareas de Equipo
 - Coordinar un equipo de proyecto
 - Elaboración de un diagnóstico previo y propuesta de plan de implantación, en el que se lleve a cabo identificación y priorización de los casos de uso. Las propuestas del adjudicatario deberán ser compartidos por la ADA y visadas por la misma.
- **Diseño y ejecución de actividades formativas y de comunicación**
 - Interlocución con los responsables de cada uno de los organismos cuya transformación mediante tecnología O365 vaya a ser abordada, especialmente en la fase previa de explicación del proyecto, difusión de sus ventajas, coordinación con los distintos interlocutores etc.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 39 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 39 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



UNIÓN EUROPEA

- Jornadas de comunicación, difusión y/o cursos de formación con el fin de servir de apoyo a la gestión del cambio, tanto dirigidas a los usuarios sobre las tareas y cambios a realizar en los procesos de implantación/migración como instruyendo a los técnicos de la Junta de Andalucía en la tecnología de instalación y despliegue de las herramientas Office 365.

El formato, duración, modalidad (online o presencial) y la cantidad de ediciones a ejecutar de cada actividad formativa así como temática de cada una será determinada en base a las necesidades aunque versarán en general en torno a caracterización, uso y/o administración de las herramientas adquiridas.

- Al respecto de dichas actividades se deberán cumplir los siguientes requerimientos:
 - Dependiendo del caso, el Responsable del contrato podrá establecer que la formación y/o transferencia de conocimiento se realice de forma presencial o bien telemática, a través de un medio adecuado y de acuerdo a una metodología que permita la participación de forma interactiva tanto de profesor como alumnos. Esto será aplicable durante toda la ejecución del proyecto, siempre a decisión del Responsable del contrato.
 - Cada curso se redactará siguiendo los estándares de la ADA y con la forma y contenido más ameno posible para el usuario. La ADA validará tanto la forma como el contenido de los mismos y en caso que no sea adecuado el adjudicatario deberá corregir lo necesario hasta conseguir que el contenido y forma sea lo más adecuado al público destinatario.
 - Como resultado de salida de la celebración de cada curso, el adjudicatario deberá entregar:
 - El material disponible y entregable en formato digital.
 - Adicionalmente, en caso de celebrarse telemáticamente, el adjudicatario deberá entregar a la Agencia la grabación de la formación en formato fichero, pudiendo ser utilizada por ésta para futuras visualizaciones para repaso o adquisición de conocimiento.
 - Si el Responsable del contrato así lo solicitase, el adjudicatario deberá emitir certificados de aprovechamiento de la formación impartida a nombre de los asistentes a cada curso de formación, siguiendo el modelo de certificado que proporcionará el Responsable del contrato al adjudicatario. Los certificados deberán ir firmados por la persona física que tenga el cargo de responsable de la empresa adjudicataria del contrato. A decisión de la Agencia, también se podría admitir la firma de la persona física del responsable de la empresa de formación que se haya ocupado de impartir el curso, caso de que la empresa adjudicataria sea diferente a la empresa que imparte la formación.
 - El adjudicatario no impondrá ningún tipo de limitación en cuanto al número de personas o alumnos que puedan asistir a cada actividad formativa, aunque sí podrá recomendar el dimensionamiento adecuado dependiendo del formato, temática, destinatarios y modalidad (presencial o telemática). En cualquier caso la decisión última sobre el número de participantes

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 40 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 40 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



convocados y/o admitidos a cada actividad formativa corresponderá al Responsable del contrato.

- Desarrollo de contenidos y píldoras formativas. El adjudicatario deberá diseñar, redactar, implantar y publicitar en plataformas dedicadas propias o de la ADA, contenidos formativos de los productos y herramientas implantadas con un enfoque a usuario final de los productos. La ADA posteriormente a su verificación y aprobación de los mismos, publicitará a su personal la disponibilidad de dicha formación.
- Mantenimiento y dinamización del portal de adopción de la herramienta en la Junta de Andalucía "Juntos 365" y dinamización del equipo Teams "Juntos 365" que le da soporte, salvo que el responsable del contrato determine otro portal, herramienta o medio que lo sustituya. El portal "Juntos 365" acumula y articula todo el impulso hasta la fecha para la migración a los nuevos escenarios de trabajo colaborativo basados en O365 en la organización. Contiene diversas fuentes de conocimiento y orientación para los nuevos usuarios, así como diversos elementos de formación asociados.
 - El adjudicatario velará por la generación de sinergias en base a todos los contenidos desarrollados y conocimientos impartidos desde el portal "Juntos365".

• **Especial atención a tutorización, seguimientos y apoyos individuales a la adquisición y perfeccionamiento individuales**

Un item fundamental dentro de los trabajos de este epígrafe será el seguimiento individualizado a los usuarios para atención de consultas sobre "Cómo hacer" y sobre la ejecución de diversos casos de uso concretos estudiados (y propuestos de forma estándar para toda la organización) o solicitados por los usuarios. En este sentido deberá llevarse a cabo la planificación y ejecución de forma proactiva de campañas de llamadas telefónicas y atenciones singulares individualizadas por cada usuario, en las que preguntar al mismo cómo va el uso y cómo poder ayudarles, así como ofreciéndole la posibilidad de celebración de sesiones individuales de ayuda, presenciales o remotas.

• **Trabajos de evaluación y mejora continua de estado de adopción. Definición de objetivos e indicadores.**

Es fundamental que los servicios prestados en relación a la gestión del cambio se vinculen con resultados medibles. En este sentido y como parte del plan de implantación se deben definir, conjuntamente con la Dirección del Proyecto, objetivos a alcanzar y cuya consecución deberá ser medida y evaluada periódicamente. Así, el adjudicatario realizará una evaluación continua de la marcha de los trabajos mediante la obtención y estudio de los indicadores de uso y adopción y otros items estadísticos que se puedan obtener y estudiar. Dicha medición y análisis permitirá evaluar el grado de resultados obtenidos, determinar también las causas y definir, en su caso, medidas correctoras.

Para abordar la transformación que se espera mediante la aplicación de este servicio a la tecnología adquirida, se plantea la definición de fases tipo:

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 41 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 41 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



- Etapa de consultoría
 - Diagnóstico de la manera de trabajar actual.
 - Definición de las nuevas maneras de trabajar traducidas como Casos de Uso.
 - Propuesta de hoja de ruta del cambio y adopción de los Casos de Uso a desplegar.
- Etapa de adopción
 - Puesta en marcha de la hoja de ruta del cambio.
 - Gobierno y Adopción de los Casos de Uso.
 - Plan de Comunicación.
 - Talleres Inspiracionales y Descubrimiento.
 - Acompañamiento al usuario.
 - Indicadores de adopción.
- Etapa de oficina
 - Coordinación transversal de proyectos de transformación digital y cultural.
 - Soporte a la unificación metodológica de proyectos de gestión del cambio en la ADA.
 - Mejora continua de Casos de Uso.
 - Gobierno de la evolución de las herramientas.
 - Acompañamiento de la Innovación Tecnológica.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 42 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 42 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



5 LOTE 2: ADQUISICIÓN LICENCIAS EN PROPIEDAD.

5.1 Detalle del objeto del contrato

5.1.1 Relación de productos y servicios

En el apartado 12.2 Lote 2: relación de productos unidades estimadas. se incluye una tabla que contiene una selección de productos del portfolio actual del fabricante Microsoft que corresponde a productos cuyo fin encaja con el objeto del presente contrato y que se han identificado como que podrían llegar a ser susceptibles de ser necesitados durante la ejecución.

La denominación de los productos incluida en dicho anexo es orientativa, considerándose como definitiva aquella que el licitador presente de acuerdo al modelo de PROPOSICIÓN ECONÓMICA (ANEXO IX del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares), en el cual incluirá las denominaciones de los productos vigentes en el portfolio del fabricante en el momento. A este respecto se debe tener en cuenta que la relación de costes de referencia asociados a los productos expuesta en el punto **PROPOSICIÓN ECONÓMICA** del PCAP así como en el apartado 12.2 Lote 2: relación de productos unidades estimadas. es resultado de la consulta al fabricante y los canales de distribución de productos y en cualquier caso dichos precios han de considerarse como precios orientativos de referencia en torno a los cuales los licitadores establecerán sus precios, **no pudiendo ser sobrepasado en ningún caso el importe total de licitación ni los precios singulares máximos expuestos.**

De forma general la ADA no podrá incluir en el contrato de suministro productos que no figuren en la tabla referenciada en el párrafo anterior que es el que fija el objeto del contrato, salvo en los supuestos de actualización del listado que se regulan a continuación.

Así, la relación de productos trata de ser exhaustiva y completa, pero si se detecta que la referencia de algún elemento es incorrecta, o ha cambiado, o que falta algún elemento esencial para cubrir las necesidades, dicho elemento debe corregirse o incorporarse a la relación de elementos que forman parte del contrato una vez verificado que, efectivamente, la referencia es errónea u obsoleta o que el elemento que falta es esencial.

Actualización de la lista de productos a la realidad del mercado. Dada la evolución continua del conjunto de productos del portfolio de Microsoft, en la que continuamente aparecen nuevas versiones, add-ons o aplicaciones específicas, y/o se producen cambios por parte del fabricante en los nombres de los productos disponibles en su portfolio en cada momento, este listado de productos será susceptible de ser actualizado periódicamente por el adjudicatario durante la ejecución del contrato, con objeto de mantener la trazabilidad entre los productos especificados en la presente contratación y las denominaciones técnicas vigentes del portfolio del fabricante en cada momento, debiendo ser aprobada en cualquier caso cada actualización por el Responsable del contrato para que pueda considerarse válida.

A este respecto, se deberá tener en cuenta que las actualizaciones podrán ser motivadas por cambios por parte del fabricante de la denominación de los productos ya incluidos en el listado,

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 43 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 43 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



evolución de funcionalidad o nueva versión y/o bien separación de la funcionalidad de uno de los productos incluidos en el objeto del contrato en varios productos, o bien que falte algún elemento esencial para cubrir las necesidades, dicho elemento debe corregirse o incorporarse a la relación de elementos que forman parte del contrato

En el caso de un producto que sustituya a otro, el precio del sustituto no podrá ser nunca superior al precio de producto originalmente ofertado.

5.1.2 Unidades estimadas.

En el apartado 12.2 Lote 2: relación de productos unidades estimadas.se incluye el número de unidades estimadas para cada uno de los productos del alcance.

5.2 Descripción funcional y prescripciones técnicas de suministros de licencias en propiedad.

5.2.1 Documentación sobre condiciones de licencia de cada producto

Los licitadores deberán incluir en su oferta, en modo resumen y un vínculo de consulta, el documento de condiciones de licencia del fabricante, debiendo quedar claras las condiciones de licencia de cada producto adquirido.

5.2.2 Documentación sobre funcionalidades incluidas en cada producto

Ya que el portfolio de productos Microsoft es altamente cambiante en el tiempo, no solo a nivel de nombre de los productos sino de funcionalidades que incluyen, los licitadores deberán incluir en un anexo de la oferta un resumen sobre las funcionalidades y características incluidas en cada una de las suscripciones y productos incluidos en el objeto del contrato, con objeto de formalizar el detalle técnico suficiente sobre el producto/funcionalidad que se ha adquirido en el momento de la contratación.

5.2.3 Condiciones asociadas a las licencias adquiridas

Como consecuencia de la adquisición de las licencias objeto del contrato se deriva necesariamente el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- 1.- Los productos que se adquieren o son susceptibles de ser adquiridos en el ámbito de este contrato deberán estar libres de la obligación de tener que ser licenciados para toda la organización (por usuario/por dispositivo), lo que en terminología del fabricante Microsoft se denomina “companywide”.
- 2.- Bajo solicitud del responsable del contrato, el adjudicatario deberá presentar anualmente un certificado oficial emitido por el fabricante indicando el número de licencias vigentes de cada producto objeto del contrato.
- 3.- El adjudicatario asegurará la disponibilidad de los productos contratados durante el

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 44 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 44 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



periodo de ejecución del presente contrato en el caso de que la evolución tecnológica de dichos productos suponga un cambio de denominación, y siempre que la funcionalidad de dichos productos sea la misma o aporte mejoras sobre las actuales.

5.2.4 Servicios de soporte derivados de las licencias

El adjudicatario facilitará la provisión del servicio de soporte básico, que será proporcionado por Microsoft y que incluye para las licencias suministradas los servicios que a continuación se describen:

- Acceso a alertas de seguridad.
- Soporte ante incidencias, consultas o peticiones sobre los productos adquiridos. Este servicio estará disponible 24 horas los 7 días de la semana. El personal técnico del adjudicatario y el que la ADA designe, tendrá acceso a este sistema de soporte de Microsoft.

5.2.5 Instalación, Activación y Despliegue

Las licencias en propiedad de los productos que requieran activación (ej: Microsoft Access) deberán poder ser activadas mediante el servidor KMS que actualmente posee la Junta de Andalucía.

6 EQUIPO DE TRABAJO

6.1 LOTE 1: Particularidades del equipo de trabajo para el LOTE 1

En la tarifa ofertada por cada uno de los perfiles irán incluidos todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, licencias y todo tipo de gastos de estructura y/o relacionados con la gestión de cuenta o jefatura de proyecto así como del personal técnico necesarios para la prestación del servicio.

De los servicios que forman parte del alcance del LOTE 1, especificamos a continuación aquellos que requerirán de la presentación del equipo de trabajo concreto en la oferta al contrario de aquellos que irán orientados a servicio.

| | |
|---|---|
| SERVICIOS EXPERTOS DE ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD: <ul style="list-style-type: none">• SERVICIOS DE SOPORTE Y ASESORÍA EN ADMINISTRACIÓN GENERAL O365• SERVICIOS DE SOPORTE Y ASESORÍA EN SEGURIDAD O365 | Requerida la presentación de miembros del equipo en la oferta |
| SERVICIOS DE SOPORTE O365 A USUARIOS VIP (fuera de horario de oficina) | Prestación orientada a servicio |
| SERVICIOS DE APOYO A LA MIGRACIÓN A O365 EN | Prestación orientada a servicio |

Página 45 de 87

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 45 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 45 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



| | |
|--|---------------------------------|
| ORGANISMOS | |
| SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y ADOPCIÓN | Prestación orientada a servicio |

6.1.1 Equipo de trabajo para los Servicios Expertos de Administración y Seguridad

Los licitadores deberán presentar en su oferta técnica el detalle del personal técnico que compondrá el equipo de trabajo para la prestación de todos los trabajos detallados en el apartado 4.3.1 Servicios de Soporte y Asesoría en Administración General O365 y 4.3.2 Servicios de Soporte y Asesoría en Seguridad O365.

El objeto del contrato incluye la prestación de servicios de soporte y asesoría de carácter técnico que implican prestaciones de carácter intelectual o consultoría para las cuales la cualificación o experiencia del personal que se destine a la prestación de dichos servicios incide de manera significativa en la mayor calidad de la oferta y por consiguiente de la ejecución. Es por este motivo que se valorará la mejora en capacitación y experiencia del equipo como solvencia técnica adicional a la mínima exigida.

Para la presentación del equipo de trabajo se deberá utilizar la plantilla definida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) en el ANEXO IX.

En cualquier caso los recursos presentados deberán satisfacer los requerimientos de Solvencia Técnica que exige el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

A continuación se reflejan los perfiles profesionales identificados actualmente como mínimos necesarios para la adecuada prestación de los servicios por parte de la empresa adjudicataria. Como prestación de servicio de carácter estable, y de acuerdo a la carga de trabajo actual se ha estimado la necesidad inicialmente de al menos un recurso de cada uno de los perfiles siguientes con una dedicación del 100% durante todo el plazo de ejecución que podrá ser presencial o telemática a criterio del Responsable del Proyecto.

| LÍNEA DE SERVICIO | PERFIL | ESTIMACIÓN INICIAL |
|---|---|--|
| SOPORTE Y ASESORÍA EN ADMINISTRACIÓN GENERAL O365 | Perfil Administrador/Implantador Experto O365 | 1 Recurso 100% dedicación durante todo el plazo del contrato |
| SOPORTE Y ASESORÍA EN SEGURIDAD O365 | Perfil Gestor de Seguridad Experto O365 | 1 Recurso 100% dedicación durante todo el plazo del contrato |

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 46 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 46 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



Para cada uno de los recursos propuestos los licitadores deberán identificar claramente el perfil o línea de servicio a la que se asocia, debiendo presentarse únicamente un recurso por cada perfil de los exigidos.

La prestación del Servicio será presencial en las instalaciones de la Agencia Digital de Andalucía, salvo que la Dirección del Proyecto decida que esa prestación se pueda realizar de forma remota.

6.1.1.1 Técnicos adicionales

Adicionalmente a cada uno de los técnicos que compongan el equipo inicialmente en la oferta, el responsable del contrato podrá solicitar en cualquier momento durante el plazo de ejecución la incorporación bajo petición de técnicos adicionales, identificando asimismo el porcentaje de dedicación requerido y el plazo estimado en que será necesaria su participación.

Estos posibles técnicos adicionales se corresponderán siempre con alguno de los perfiles definidos (Perfil Administrador General O365 o Gestor de Seguridad Experto O365)

El responsable del contrato identificará las necesidades de conocimiento/capacitación técnica y experiencia requeridos para dichos recursos adicionales, los cuales en cualquier caso deberán cumplir al menos los criterios de solvencia técnica exigidos en función del perfil.

6.1.1.2 Liberación o sustitución de Puestos

Los técnicos asignados al proyecto, tanto los perfiles iniciales como cualquier otro técnico adicional incorporado durante la ejecución, podrán liberarse o ser sustituidos, saliendo del proyecto bajo demanda expresa del Responsable del contrato, obedeciendo a las necesidades del servicio o con motivo de una inadecuada prestación por parte del mismo. Y en el caso concreto de los técnicos adicionales por la simple finalización de los trabajos que hayan motivado su incorporación.

Por su parte la empresa adjudicataria también podrá solicitar la sustitución de algún técnico pero sólo en caso de finalización voluntaria de la relación laboral del mismo con el adjudicatario.

En cualquier caso, debido a que la capacitación y experiencia del equipo de trabajo es objeto de valoración para la adjudicación, las posibles sustituciones de personal que tengan lugar durante la prestación del servicio con respecto a los perfiles presentados en la oferta deberán no solo cumplir los requisitos de solvencia técnica sino también, y salvo que el Responsable del contrato determine otra cosa, contar con una capacitación equivalente a la del técnico que se sustituye, de acuerdo a lo que se presente y valore en el **ANEXO IX DEL PCAP: EQUIPO DE TRABAJO**. Por tanto, la Agencia Digital de Andalucía estará facultada a exigir que el nuevo recurso que lo sustituya obtenga igual o superior puntuación en dicho criterio valorado. Adicionalmente deberán satisfacer los requisitos específicos para los que se incorporen y que serán identificados por el Responsable del contrato. En cualquier caso, la aceptación de sustitución deberá necesariamente ser autorizada por la Agencia Digital de Andalucía.

En cualquier caso, el proceso de liberación o sustitución de puestos deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- El Responsable del contrato solicitará la liberación o sustitución indicando el puesto a

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 47 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 47 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



liberar y la fecha de salida del proyecto, o bien la empresa adjudicataria comunicará la necesidad de sustitución, en caso de que el técnico abandone la empresa.

- En caso de sustitución de un técnico:
 - El contratista tendrá un plazo máximo de **cinco días hábiles** a partir de la solicitud o comunicación formal de sustitución para poner a disposición del Responsable del contrato otro técnico del mismo perfil y nivel formativo acreditado según los criterios de la propuesta del concurso. Así, el nuevo técnico deberá cumplir con los criterios de solvencia profesional del presente contrato y tener una cualificación igual o superior a la del técnico sustituido.
 - La empresa adjudicataria deberá cumplir con el calendario para la transición y traspaso de conocimiento entre ambos técnicos, manteniendo la continuidad del servicio. En cualquier caso, y salvo excepción aprobada por el Responsable del contrato, este periodo de transición deberá ser de **al menos 10 días hábiles**.
- El técnico saldrá del servicio en la fecha pactada.
- En caso de sustitución, el nuevo técnico comenzará a dar servicio en la fecha pactada.
- Se aplicarán los plazos y restricciones definidos en el ANS y/o penalizaciones asociadas.

6.1.2 Equipo de trabajo para los Servicios de Soporte O365 a Usuarios VIP (fuera de horario de oficina)

Como se ha comentado anteriormente el servicio de soporte O365 a Usuarios VIP (fuera de horario de oficina) debe tener orientación a servicio. Por tanto, la cantidad de recursos del equipo y dedicación de los mismos al servicio debe ir en función de la demanda y gestión de la capacidad en cada momento.

No obstante, precisamos aquí el perfil mínimo necesario:

| LÍNEA DE SERVICIO | PERFIL |
|---|---|
| SOPORTE O365 A USUARIOS VIP (fuera de horario de oficina) | Perfil Técnico de Microinformática especialista en O365 |

Los recursos que se dispongan para la prestación del servicio durante la ejecución del contrato deberán satisfacer al menos los requerimientos de Solvencia Técnica que exige el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) para dicho perfil.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 48 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 48 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



6.1.3 Equipo de trabajo para los Servicios de Oficina Técnica de Transformación, Gestión del Cambio y Adopción

Como se ha comentado anteriormente el servicio de Apoyo a la Migración a O365 en organismos debe tener orientación a servicio. Por tanto, la cantidad de recursos del equipo y dedicación de los mismos al servicio debe ir en función de la demanda y gestión de la capacidad en cada momento.

No obstante, precisamos aquí los perfiles mínimos necesarios:

| LÍNEA DE SERVICIO | PERFIL | FUNCIONES |
|---|--|---|
| APOYO A LA MIGRACIÓN A O365 EN ORGANISMOS | Coordinador técnico | Acomete trabajos técnicos a nivel analista y ejercerá los trabajos de dirección técnica y planificación del proyecto. |
| | Técnico de microinformática especialista y/o con experiencia en implantación de las herramientas Microsoft Office 365 incluidas en el objeto del contrato. | Acomete trabajos técnicos en cada puesto a migrar para la ejecución del plan de migración |

Los recursos que se dispongan para la prestación del servicio durante la ejecución del contrato deberán satisfacer al menos los requerimientos de Solvencia Técnica que exige el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) para dichos perfiles.

6.1.3.1 Composición del equipo. Perfiles

El personal técnico que componga el equipo de trabajo para la prestación del servicio será responsable de la realización de todos los procesos y trabajos detallados en el apartado

A continuación se reflejan los perfiles profesionales así como número de recursos y dedicación de cada uno inicialmente estimados como necesarios para la adecuada prestación de los servicios por parte de la empresa adjudicataria, de acuerdo a la carga de trabajo prevista.

| PERFIL | ESTIMACIÓN |
|--------|------------|
|--------|------------|

Página 49 de 87

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 49 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 49 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



| | |
|------------------|---|
| Jefe de Proyecto | 1 recurso 20% dedicación durante todo el plazo del contrato |
| Consultor Senior | 1 recurso 100% dedicación durante todo el plazo del contrato |
| Consultor | Número de recursos variable durante el periodo del contrato: <ul style="list-style-type: none">• Durante el primer semestre año 1: 1 recurso 100% dedicación• Desde el segundo semestre año 1 hasta primer semestre año 3, incluido: 2 recursos 100% dedicación• A partir del segundo semestre año 3: 1 recurso 100% dedicación |

El número de recursos de cada perfil y su dedicación que se dispongan para la prestación del servicio podrá variar durante la ejecución, tanto en exceso como en defecto con respecto a la estimación anterior, siendo definidos dinámicamente por el responsable del contrato de acuerdo a los requerimientos del servicio y en función de la evolución de la carga de trabajo.

El responsable del contrato podrá identificar necesidades de conocimiento/capacitación técnica y experiencia para los nuevos recursos cuya incorporación se solicite durante la ejecución. En cualquier caso los recursos que se dispongan para la prestación del servicio objeto del contrato deberán satisfacer al menos los requerimientos de Solvencia Técnica que exige el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) en función del perfil.

Los licitadores deberán especificar en su oferta económica el precio unitario por hora de trabajo de cada uno de los perfiles anteriores. En la tarifa ofertada por cada uno irán incluidos todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, licencias y todo tipo de gastos de estructura y/o relacionados con la gestión interna del adjudicatario para la prestación del servicio. El precio por perfil no podrá superar el indicado en el anexo 12.1 LOTE 1: RELACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS.

La prestación del Servicio será de forma presencial en cualquiera de las instalaciones de la Agencia Digital de Andalucía, salvo que el Responsable del Proyecto por parte del ADA estime su prestación total o en parte de forma remota.

6.2 Condiciones generales de los equipos de trabajo

6.2.1 Gestión de la Capacidad

La ejecución los servicios de soporte requiere de la elaboración y mantenimiento continuo de un Plan de Trabajo con la ADA, a los efectos de disponer los recursos humanos de la empresa que sean necesarios en cada momento a la disponibilidad del personal de la ADA o del organismo en quien ésta delegue en cada caso.

En este sentido se requiere que los equipos de trabajo dispuestos por el adjudicatario para la prestación de los servicios tengan flexibilidad para responder en todo momento a variaciones tanto de la carga de trabajo como de necesidades concretas en cuanto a conocimientos y perfiles.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 50 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 50 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



6.2.2 Gestión del conocimiento y gestión de la disponibilidad

El adjudicatario deberá articular y ejecutar procedimientos y mecanismos para asegurar la gestión del conocimiento así como la disponibilidad del servicio para que, en caso de sustituciones de perfiles no se produzca impacto en la calidad de servicio y el cambio sea transparente para la ADA.

6.2.3 Capacitación del Equipo

La empresa adjudicataria será la responsable de la capacitación del equipo en sus áreas de trabajo. Tanto en la actualización del conocimiento como en la formación en elementos nuevos según las necesidades de los proyectos.

La capacitación generalmente puede incluir dos grandes bloques de temáticas:

- Metodológica: engloba la capacitación en labores de gestión y metodologías de trabajo.
- Técnica: engloba la capacitación en productos y tecnologías.

En este sentido se valora la inclusión en la oferta de un plan de capacitación, valorando la posibilidad de asistencia de personal de la ADA o en quien ésta delegue en las actividades formativas del equipo de la empresa adjudicataria.

En cualquier caso, la asistencia a cursos de capacitación deberá ser aprobada por el Responsable del contrato y haberse previsto los mecanismos necesarios para no impactar en el servicio.

6.2.4 Transparencia respecto de composición y capacitación de equipos con orientación a servicio

En el caso de servicios con orientación a servicio, el adjudicatario deberá enviar información de forma proactiva al responsable del contrato sobre los recursos de cada perfil que componen en cada momento cada uno de los equipos, enviando documentación formal escrita que acredite el cumplimiento de los criterios de solvencia técnica para cada uno.

Así mismo, y caso de ser requerido por el responsable del contrato, el adjudicatario deberá mostrar en todo momento transparencia respecto de la composición y organización de cada uno de los equipos (n.º de recursos de cada perfil, porcentaje de dedicación, capacitación y/o experiencia de cada recurso, comunicación de sustituciones de recursos, mecanismos para gestión de la disponibilidad, etc.).

6.2.5 Solicitud de sustitución de recursos por el responsable del contrato

El responsable del contrato podrá pedir sustitución de algún recurso con motivo de una inadecuada prestación por parte del mismo. Se aplicarán los plazos que se recogen en los ANS establecidos en el presente pliego respecto a la sustitución de perfiles.

7 HORARIO DEL SERVICIO

Se consideran distintas definiciones de horario del servicio en función del lote y servicio de que se trate, de acuerdo a los siguientes apartados:

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 51 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 51 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



7.1 Lote 1: Horario de Servicios.

• SERVICIOS EXPERTOS DE ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD / SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO PARA GESTIÓN DEL CAMBIO A O365

El servicio deberá prestarse en horario de oficina de lunes a viernes, siendo la necesidad inicial estimada de 40 horas semanales. El horario será el establecido por el Responsable del contrato, y en atención a las necesidades de realización de los trabajos; en cualquier caso estará comprendido en la franja entre las 8 y las 20h y en ese intervalo deberá completarse el horario hasta la cantidad total de horas semanales acordada.

El servicio se prestará en modo presencial en cualquiera de las sedes de la Agencia Digital de Andalucía salvo que el Responsable del Contrato por decida su realización en todo o en parte en formato remoto.

Se propone inicialmente el siguiente horario mínimo a cubrir previsto:

- Invierno:
 - De Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00, excepto:
 - Navidad: 24 y 31 de Diciembre de 9:00 a 13:00.
 - Días que figuren en el calendario de festivos nacionales, autonómicos (Comunidad Autónoma de Andalucía) y locales correspondientes a Sevilla capital.
- Verano (del 15 de Junio al 15 de Septiembre ambos inclusive):
 - De Lunes a Viernes de 8:30 a 15:00, excepto:
 - Días que figuren en el calendario de festivos nacionales, autonómicos (Comunidad Autónoma de Andalucía) y locales correspondientes a Sevilla capital.

El horario se adaptará en ejecución a la realidad del calendario laboral efectivo en la Junta de Andalucía y, en cualquier caso, para llegar al cumplimiento del cómputo de horas demandado.

Para que los trabajos realizados por encima de cuarenta horas semanales por técnico tengan el carácter de facturables deberá existir una aprobación previa del Responsable del contrato. En caso contrario la facturación máxima será de 40 horas semanales por técnico.

No obstante, en circunstancias excepcionales, y cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación ordinaria, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad de los recursos ofertados, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas, habiéndose previsto un incremento global del 5%

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 52 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 52 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



en el número de horas de los puestos afectados por esta medida. El Responsable del contrato debe autorizar la ejecución de las horas incluidas en este 5% de incremento.

La empresa adjudicataria comunicará al Responsable del contrato las posibles situaciones e incidencias que puedan afectar a la ejecución del servicio y su propio horario. Atendiendo en todo momento a sus indicaciones y requerimientos.

• **SERVICIOS DE SOPORTE O365 A USUARIOS VIP**

El horario mínimo de disponibilidad a cubrir previsto es el siguiente:

- Días laborables:
 - Invierno:
 - De Lunes a Viernes de 19:00 a 08:00h.
 - Verano (del 15 de Junio al 15 de Septiembre ambos inclusive):
 - De Lunes a Viernes de 15:00 a 08:00h.
- Días no laborables, es decir, que figuren en el calendario de festivos nacionales, autonómicos (Comunidad Autónoma de Andalucía) y locales correspondientes a Sevilla capital: de 00:00 a 23:59h.

• **SERVICIOS DE APOYO A LA MIGRACIÓN A O365 EN ORGANISMOS**

El horario para este servicio se establecerá para cada organismo con antelación al inicio de la actuación, en cualquier caso deberá estar comprendido dentro del horario estándar de oficina.

• **SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER**

Excepto en el caso de resolución de incidentes de impacto catastrófico o crítico en el negocio (niveles de severidad 1 y A), cuya disponibilidad debe ser 24x7 los 365 días del año, para el resto de trabajos no urgentes el horario de oficina que se tendrá en cuenta, excluyendo festivos nacionales, es:

- Desde el día 16 de septiembre al día 30 de junio, de 9:00 a 18:00 de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00 horas los viernes.
 - Los días 24, 31 de diciembre y el 5 de enero, el horario será de 9:00 a 14:00.
- Desde el día 1 de julio al día 15 de septiembre, de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.

• **SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y ADOPCIÓN**

El servicio deberá prestarse en horario de oficina de lunes a viernes, siendo la necesidad inicial estimada de 40 horas semanales. El horario será el establecido por el Responsable del contrato, y en atención a las necesidades de realización de los trabajos; en cualquier caso estará comprendido en la franja entre las 8 y las 20h y en ese intervalo deberá completarse el horario hasta la cantidad total de horas semanales acordada.

El servicio se prestará en modo presencial en cualquiera de las sedes de la Agencia Digital

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 53 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 53 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



de Andalucía salvo que el Responsable del Proyecto decida su realización en todo o en parte en formato remoto.

Se propone inicialmente el siguiente horario mínimo a cubrir previsto:

- Invierno:
 - De Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00, excepto:
 - Navidad: 24 y 31 de Diciembre de 9:00 a 13:00.
 - Días que figuren en el calendario de festivos nacionales, autonómicos (Comunidad Autónoma de Andalucía) y locales correspondientes a Sevilla capital.
- Verano (del 15 de Junio al 15 de Septiembre ambos inclusive):
 - De Lunes a Viernes de 8:30 a 15:00, excepto:
 - Días que figuren en el calendario de festivos nacionales, autonómicos (Comunidad Autónoma de Andalucía) y locales correspondientes a Sevilla capital.

El horario se adaptará en ejecución a la realidad del calendario laboral efectivo en la Junta de Andalucía y, en cualquier caso, para llegar al cumplimiento del cómputo de horas demandado.

Para que los trabajos realizados por encima de cuarenta horas semanales por técnico tengan el carácter de facturables deberá existir una aprobación previa del Responsable del contrato. En caso contrario la facturación máxima será de 40 horas semanales por técnico.

No obstante, en circunstancias excepcionales, y cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación ordinaria, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad de los recursos ofertados, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas, habiéndose previsto un incremento global del 5% en el número de horas de los puestos afectados por esta medida. El Responsable del contrato debe autorizar la ejecución de las horas incluidas en este 5% de incremento.

La empresa adjudicataria comunicará al Responsable del contrato las posibles situaciones e incidencias que puedan afectar a la ejecución del servicio y su propio horario. Atendiendo en todo momento a sus indicaciones y requerimientos.

8 FASES DEL CONTRATO

El contrato se desarrollará según las siguientes fases principales de ejecución:

- Fase de Toma o Arranque del Servicio (1 mes)
- Fase de Pleno Servicio (35 meses)
- Fase de Devolución del Servicio (1 último mes de la Fase de Pleno Servicio)

Página 54 de 87

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 54 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 54 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



8.1 Toma o Arranque del Servicio

El objeto de esta fase es que el adjudicatario recabe el conocimiento necesario de la infraestructura, escenarios, procedimientos y operativas actuales de la ADA en aras de garantizar la continuidad a los servicios que se encuentran actualmente en operación.

Se procederá a la organización y constitución del equipo de trabajo propuesto, la distribución de responsabilidades y el modelo de prestación del servicio según lo establecido en el presente pliego.

En esta fase también se constituirán los Comités de Dirección y Seguimiento del proyecto, se verificará el funcionamiento de los procedimientos elegidos y se prepararán la primeras migraciones.

Al finalizar el adjudicatario entregará la documentación relacionada con las actividades. En concreto, y como producto de estas jornadas se realizará un manual de operación con la información recogida, así como de los protocolos de actuación en aquellas tareas acordadas que requieran la intervención de los técnicos de la ADA.

Tendrá una duración máxima de un mes.

Se presentará el cronograma de tiempo y tareas que llevará a cabo el adjudicatario para el cumplimiento de esta fase del contrato.

No tendrán efecto los ANS definidos.

8.2 Pleno Servicio

En la fase de prestación del servicio el adjudicatario asume la completa explotación del servicio contratado.

En esta fase el adjudicatario deberá ejecutar el manual de operación y el plan de calidad y mejora continua del servicio prestando los servicios indicados en el presente pliego de prescripciones técnicas y entregando la documentación que se solicite.

En esta fase se aplicarán los ANS.

En esta fase se celebrarán los comités establecidos en la primera fase de contrato, realizándose las correspondientes reuniones de seguimiento donde se realice un seguimiento de la ejecución del contrato, revisión de las incidencias más destacables si las hubiera y planificación de los próximos trabajos a acometer.

Tendrá una duración de 35 meses

Se presentará el cronograma de tiempo y tareas que llevará a cabo el adjudicatario para el cumplimiento de esta fase del contrato dentro del Plan del Proyecto.

8.3 Devolución del Servicio

Tiene por objeto la finalización de trabajos y la devolución del conocimiento a la organización. Mediante esta fase se garantizará la transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio por parte del adjudicatario hacia la ADA o hacia el nuevo

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 55 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 55 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



adjudicatario, sin que ello repercuta en una pérdida del control o del nivel de calidad del servicio.

Esta transferencia deberá incluir un informe final, que deberá incorporar una versión actualizada de toda la documentación utilizada y generada durante la prestación del servicio.

Se acordará con el adjudicatario el tiempo necesario de esta fase, estableciéndose en cualquier caso un mínimo de 30 días anteriores a la finalización del contrato, salvo que el responsable del contrato autorice un periodo inferior.

Se presentará el cronograma de tiempo y tareas que llevará a cabo el adjudicatario para el cumplimiento de esta fase del contrato en el Plan del Proyecto.

También se presentará la relación de la documentación que se generará y acciones que se llevarán a cabo garantizar la correcta asimilación de los servicios prestados por parte de la ADA.

En dicha fase seguirán activos los ANS definidos y los comités establecidos durante el contrato.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 56 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 56 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



9 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se describen en este apartado, particularizando para cada servicio, los indicadores, objetivos y Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) que se aplicarán sobre éstos durante toda la ejecución del contrato.

Debido a la distinta naturaleza de los trabajos y servicios requeridos es este pliego, se hace necesaria una particularización en la aplicación de ANS para cada uno de ellos. Así, sólo algunos de los objetivos serán medidos y sólo los ANS correspondientes serán aplicados a los servicios solicitados en este pliego en función de su naturaleza.

En los siguientes apartados se indican qué objetivos y ANS se seguirán y medirán por parte del Responsable del Proyecto para todos los servicios solicitados.

En cualquier caso la aplicación de penalizaciones derivadas del incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio será potestad y decidido por el Responsable del Proyecto en cada caso y teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes.

9.1 ANS que aplicarán a los servicios.

Algunos ANS serán de aplicación a todos los servicios, como el que aplica a la elaboración y entrega de informes y, por otro lado, existirán otros ANS que, si bien no aplican a todos los servicios, sí que estarán afectados ambos lotes en algunos de sus servicios. Un ejemplo de este último tipo de ANS es el que aplica a los servicios cuya calidad se mide calculando tiempos de respuesta y resolución en la gestión de tiques.

De acuerdo con lo anterior, tendremos que para los siguientes ANS estarán afectados servicios de ambos lotes:

- ANS de elaboración y entrega de informes: afectados todos los servicios de los lotes 1
- ANS sobre la gestión de tiques: afectados los siguientes servicios:
 - Lote 1:
 - Servicios de soporte y asesoría en administración general O365
 - Servicios de soporte y asesoría en seguridad O365
 - Servicios de soporte O365 a usuarios VIP (horario fuera de oficina)
 - Servicios de apoyo a la migración a O365 en organismos
 - Servicios de Oficina Técnica de transformación, gestión del cambio y adopción

El detalle de estos ANS se describe en los apartados siguientes.

9.1.1 Indicadores y ANS sobre la gestión de tiques

En el caso de existir incidencias o peticiones registradas en cualquiera de los sistemas destinados para tal fin, o incidencias o peticiones comunicadas por los usuarios por cualquier otro medio relativas al servicio, éstas podrán clasificarse según las siguientes severidades:

Peticiones VIP: cualquier petición realizada por un usuario VIP por cualquier de los medios

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 57 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 57 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



habilitados para ellas.

Catastrófico: cuando en un organismo se sufra una denegación de servicio en un número tal de usuarios que impida su funcionamiento o afecte a altos cargos impidiéndoles realizar sus funciones.

Urgente: cuando en un organismo se sufre una pérdida de calidad de servicio que sin impedir la gestión normal de sus funciones, las dificulta en gran medida.

Serio: cuando en un organismo existen problemas en un número de usuarios significativo o usuarios con tipología de alto cargo y que entorpece las tareas comunes y diarias.

Trivial: resto de incidencias y peticiones.

Los tiempos objetivos de respuesta y de resolución serán al menos los siguientes, según el nivel de severidad:

| Umbral Acuerdo Nivel de Servicio | |
|--------------------------------------|--|
| Tiempo objetivo de respuesta | <ul style="list-style-type: none">• Peticiones VIP (Nivel 0): inmediato (horario fuera de oficina)• Catastrófico (Nivel 1): 2 horas (horario 24x7)• Urgente (Nivel 2): 8 horas• Serio (Nivel 3): 12 horas• Trivial (Nivel 4): 24 horas |
| Tiempo objetivo de resolución | <ul style="list-style-type: none">• Peticiones VIP (Nivel 0): 4 horas (horario fuera de oficina)• Catastrófico (Nivel 1): 8 horas (horario 24x7)• Urgente (Nivel 2): 16 horas• Serio (Nivel 3): 24 horas• Trivial (Nivel 4): 72 horas |

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 58 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 58 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



Para las peticiones VIP el tiempo está expresado en horas naturales y siguiendo un horario de atención tanto de oficina como horario fuera de oficina.

Para las peticiones e incidencias de severidad catastrófica, el tiempo está expresado en horas naturales y siguiendo un horario de atención de 24x7 todos los días del año.

Para el resto de peticiones e incidencias, los Tiempos de Respuesta y Resolución están expresados en horas de jornada laboral, y se calcularán dentro del horario de oficina establecido, de acuerdo a lo especificado en el apartado correspondiente.

9.1.1.1 Consideraciones generales

Será responsabilidad del adjudicatario registrar las peticiones de servicio que se reciban por canales sin trazabilidad en los sistemas o herramientas asignadas a tal fin (herramientas de gestión de tickets) para minimizar las ambigüedades en los cálculos de los ANS.

El cálculo de los ANS se realizará en base a la información (fechas, severidad, estados, transiciones, comentarios, etc.) registradas en las herramientas de gestión de los tickets. Cualquier gestión, por parte del adjudicatario, al margen de éstas que no quede registrada en ellas no será tenida en cuenta para este cálculo de ANS. En caso de haberse utilizado un canal sin trazabilidad (teléfono), los tiempos serán consultados con el usuario y el adjudicatario, y, de haber discrepancia entre ambos, serán determinados en última instancia por el Responsable del contrato.

El Responsable del contrato evaluará la dependencia en la resolución de las incidencias, dudas y peticiones efectuadas que exista respecto al fabricante Microsoft, a la hora de las resoluciones y cierres. Con ello se intentará no trasladar al adjudicatario demoras que puedan derivarse del fabricante y su prestación de soporte.

El cumplimiento de los tiempos de respuesta y de resolución asociados deberá ser de al menos el 90%, siendo potestad del Responsable del contrato la aplicación de las penalizaciones que se describen en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

9.1.1.2 Informes de autoevaluación de ANS

El Responsable del contrato podrá solicitar al adjudicatario un informe preliminar de evaluación de los tickets gestionados y que necesiten ser evaluados. Esto implica, bajo demanda del Responsable del contrato, la elaboración por parte del adjudicatario de un informe sobre los tickets objeto de cálculo de ANS, donde se indique el cumplimiento o incumplimiento de los distintos indicadores para todos los tickets del universo en estudio. Se deberán indicar, para todos los tickets, claramente todos los tiempos de los indicadores, severidad, organismo, etc. así como cualquier alegación sobre los incumplimientos (que se tendrán en cuenta para la consideración de falsos positivos) que se quiera trasladar.

9.1.1.3 Indicadores sobre la gestión de tickets

Se definen los siguientes indicadores para el seguimiento de la gestión de tickets:

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 59 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 59 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| Indicador | | Definición | Aplicabilidad | Severidad | Umbral² |
|------------------|----------------------|--|-------------------------------|------------------|---------------------------|
| I-1 | Tiempo de respuesta | Tiempo transcurrido desde la fecha de apertura del tique, hasta el primer comentario, cambio de estado o intervención registrado en el tique por parte de un agente o técnico del proveedor, no siendo válida la respuesta automática del sistema. | Tiques cerrados en el periodo | Catastrófico (1) | 2 horas |
| | | | | Urgente (2) | 8 horas |
| | | | | Serio (3) | 12 horas |
| | | | | Trivial (4) | 24 horas |
| I-2 | Tiempo de resolución | Diferencia entre la fecha de cierre y la fecha de apertura del tique, descontando a este resultado los tiempos que quedan fuera del calendario del servicio, así como los tiempos en los que el tique queda a la espera de intervención por parte del usuario. | Tiques cerrados en el periodo | Catastrófico (1) | 8 horas |
| | | | | Urgente (2) | 16 horas |
| | | | | Serio (3) | 24 horas |
| | | | | Trivial (4) | 72 horas |

9.1.1.4 Indicadores sobre la gestión de tiques para el Servicios de Soporte 0365 a usuarios VIP

Para las peticiones dentro del servicio de Soporte a usuarios VIP, se definen unos indicadores, objetivos y ANS particulares y más exigentes, debido a la criticidad de este servicio.

- 2 Un valor por debajo del umbral (<) se considera dentro del rango aceptable, mientras que el incumplimiento se produce a partir de alcanzar o superar el valor umbral (>=).

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 60 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 60 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



| Indicador | | Definición | Aplicabilidad | Severidad | Umbral ³ |
|-------------|----------------------|--|-----------------------------------|----------------|-----------------------|
| I-1- VIP | Tiempo de respuesta | Tiempo transcurrido desde la fecha de solicitud de la incidencia o consulta, hasta que es atendida personalmente en primera instancia y registrada en los sistemas posteriormente. | Tiques VIP cerrados en el periodo | Peticiones VIP | Inmediato (0 minutos) |
| I-2- VIP | Tiempo de resolución | Diferencia entre la fecha de cierre y la fecha de apertura del tique. | Tiques VIP cerrados en el periodo | Peticiones VIP | 4 horas |

9.1.1.5 ANS de indicadores sobre la gestión de tiques

El cálculo de los ANS se realiza mensualmente al igual que las penalizaciones, si bien la aplicación de las mismas podrá ser posterior a los meses analizados (en un periodo de facturación subsiguiente) siempre que exista causa justificada y en aras de mantener un ritmo de atención de facturas lo más ágil posible.

Se definen los siguientes objetivos sobre la gestión de tiques:

9.1.1.6 Objetivos 1 y 2

Se define un primer objetivo de servicio O-1 en relación al indicador de tiempo I-1. Dicho indicador se calculará de forma mensual por el Responsable del Contrato, sobre el siguiente conjunto de tiques a analizar:

- Tiques cerrados en el periodo de estudio

Para cada tique del conjunto anterior se calculará el valor del indicador I-1, comparándolo con su valor umbral correspondiente. Si un tique alcanza o supera el valor umbral para este indicador (I-1), se considerará que dicho tique presenta incumplimiento.

Sobre el total de los tiques correspondientes a cada valor de severidad se realizará a su vez la verificación de cumplimiento del objetivo de los ANS. El objetivo de servicio O-1 sobre cada nivel de severidad se considerará cumplido si el 90% o más de los tiques con dicha severidad presentan cumplimiento (indicador I-1 por debajo del umbral).

| ID Objetivo | Severidad (*) | Indicador | Valor Objetivo |
|-------------|---------------|---------------------|----------------|
| O-1 | 1, 2, 3 y 4 | Tiempo de respuesta | >= 90% |

(*) Clasificación por severidad de tiques cerrados en el periodo de estudio.

Se define un segundo objetivo de servicio O-2 en relación al indicador de tiempo I-2. Dicho indicador se calculará de forma mensual por el Responsable del Contrato, sobre el siguiente conjunto de tiques a analizar:

- Un valor por debajo del umbral (<) se considera dentro del rango aceptable, mientras que el incumplimiento se produce a partir de alcanzar o superar el valor umbral (>=).

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 61 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 61 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



- Tiques cerrados en el periodo de estudio

Para cada tique del conjunto anterior se calculará el valor del indicador I-2, comparándolo con su valor umbral correspondiente. Si un tique alcanza o supera el valor umbral para este indicador (I-2), se considerará que dicho tique presenta incumplimiento.

Sobre el total de los tiques correspondientes a cada valor de severidad se realizará a su vez la verificación de cumplimiento del objetivo de los ANS. El objetivo de servicio O-2 sobre cada nivel de severidad se considerará cumplido si el 90% o más de los tiques con dicha severidad presentan cumplimiento (indicador I-2 por debajo del umbral).

| ID Objetivo | Severidad (*) | Indicador | Valor Objetivo |
|-------------|---------------|----------------------|----------------|
| O-2 | 1, 2, 3 y 4 | Tiempo de resolución | >= 90% |

(*) Clasificación por severidad de tiques cerrados en el periodo de estudio.

Se define la siguiente penalización para los posibles incumplimientos asociados a los objetivos O-1 y O-2:

| ID Objetivo | Severidad | Penalización |
|-------------|-----------|---|
| O-1 | 1 y 2 | 1% de la facturación del mes en curso de los servicios gestionados por tiques |
| O-2 | 1 y 2 | 1% de la facturación del mes en curso de los servicios gestionados por tiques |

Si bien estos objetivos se medirán para los tiques de severidad 3 y 4, sobre éstas no se aplicará ninguna penalización.

9.1.1.7 Objetivos 1-VIP y 2-VIP

Se define un objetivo de servicio O-1-VIP en relación al indicador de tiempo I-1-VIP. Dicho indicador se calculará de forma mensual por el Responsable del Contrato, sobre el siguiente conjunto de tiques a analizar:

- Tiques o peticiones VIP cerrados en el periodo de estudio

Para cada tique del conjunto anterior se calculará el valor del indicador I-1-VIP, comparándolo con su valor umbral correspondiente. Si un tique alcanza o supera el valor umbral para este indicador (I-1-VIP), se considerará que dicho tique presenta incumplimiento.

Sobre cada tique o petición se realizará la verificación de cumplimiento del objetivo de los ANS. El objetivo de servicio O-1-VIP se considerará cumplido si el tique presenta cumplimiento (indicador I-1-VIP es igual al umbral).

| ID Objetivo | Severidad (*) | Indicador | Valor Objetivo |
|-------------|----------------|-----------|----------------|
| O-1-VIP | Peticiones VIP | Inmediato | Inmediato |

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 62 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 62 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



Se define un segundo objetivo de servicio O-2-VIP en relación al indicador de tiempo I-2-VIP. Dicho indicador se calculará de forma mensual por el Responsable del Contrato, sobre el siguiente conjunto de tiques a analizar:

- Tiques o peticiones VIP cerrados en el periodo de estudio

Para cada tique del conjunto anterior se calculará el valor del indicador I-2-VIP, comparándolo con su valor umbral correspondiente. Si un tique alcanza o supera el valor umbral para este indicador (I-2-VIP), se considerará que dicho tique presenta incumplimiento.

Sobre **cada tique** o petición se realizará la verificación de cumplimiento del objetivo de los ANS. El objetivo de servicio O-2-VIP se considerará cumplido si el tique presenta cumplimiento (indicador I-2-VIP menor al umbral).

| ID Objetivo | Severidad (*) | Indicador | Valor Objetivo |
|-------------|----------------|----------------------|----------------|
| O-2-VIP | Peticiones VIP | Tiempo de resolución | 4 horas |

Se define la siguiente penalización para los posibles incumplimientos asociados a los objetivos O-1, O-2, O-1-VIP y O-2-VIP:

| ID Objetivo | Severidad | Penalización |
|-------------|----------------|--|
| O-1-VIP | Peticiones VIP | 0,5% de la facturación del mes en curso del servicio de soporte a usuarios VIP |
| O-2-VIP | Peticiones VIP | 0,5% de la facturación del mes en curso del servicio de soporte a usuarios VIP |

9.1.2 Indicadores y ANS sobre la petición de informes

El Responsable del contrato podrá solicitar al Adjudicatario la elaboración de informes relacionados con cualquiera de los servicios incluidos en este pliego o sus usuarios. Estos informes podrán ser, por ejemplo, sobre el estado del tenant que aloja a los usuarios, informes sobre seguridad o alertas, sobre cuestiones o temas que tengan relación con el soporte a usuarios, píldoras informativas para su distribución a los usuarios, recomendaciones y/o manuales sobre migración a Office 365, manuales de instalación de productos o cualquier otra temática que se considere de utilidad para la correcta ejecución del contrato.

Estos informes o documentos podrán ser solicitados en cualquier momento y tendrán un plazo de entrega máximo de 5 días hábiles o, en caso de tratarse de documentos complejos, de 10 días hábiles. Se considerará de carácter complejo a un informe si:

- Requiere consulta al fabricante del software
- Afecta a varios de los servicios descritos en este pliego

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 63 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 63 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



- Afecta a la totalidad de los usuarios de los servicios del Proyecto.
- Así lo considere el Responsable del contrato

Tras la entrega del informe, éste podrá ser rechazado a criterio del Responsable del contrato si se considera que no se ajusta a los especificado o que no cumple con los niveles de calidad exigidos. El adjudicatario deberá atender a las objeciones interpuestas y corregir el documento siguiendo las indicaciones al respecto. Un informe no se considerará entregado hasta que sea validado por el Responsable del contrato.

Cuando se solicite un informe al adjudicatario se utilizarán los canales de comunicación habilitados a tal fin para tratar los detalles o aspectos que necesiten aclaración, manteniendo esta comunicación durante todo el plazo de elaboración del informe, que deberá ser entregado en formato electrónico.

9.1.2.1 Indicadores sobre la petición de informes

Se definen los siguientes indicadores para la petición de informes:

| Indicador | | Definición | Aplicabilidad | Umbral |
|------------------|---|--|----------------------------------|----------------|
| I-11 | Retraso en la entrega de informe | Tiempo de retraso en días (o fracción redondeada hacia arriba) naturales hasta que se haya entregado el informe respecto plazo de elaboración para un informe | Peticiones de informes | 0 días hábiles |
| I-12 | Retraso en la entrega de informe complejo | Tiempo de retraso en días (o fracción redondeada hacia arriba) naturales hasta que se haya entregado el informe respecto plazo de elaboración para un informe complejo | Peticiones de informes complejos | 0 días hábiles |

9.1.2.2 ANS de indicadores sobre petición de informes

El cálculo de los ANS se realiza tras la entrega y aceptación de cada informe, al igual que las penalizaciones, si bien la aplicación de las mismas podrá ser posterior a los meses analizados (en un periodo de facturación subsiguiente) siempre que exista causa justificada y en aras de mantener un ritmo de atención de facturas lo más ágil posible.

Se definen los siguientes objetivos sobre las sesiones de formación:

9.1.2.3 Objetivos 11 y 12

| <i>ID Objetivo</i> | <i>Indicador</i> | <i>Valor Objetivo</i> |
|--------------------|------------------|-----------------------|
|--------------------|------------------|-----------------------|

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 64 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 64 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



| | | |
|------|---|------------------|
| O-11 | Retraso en la entrega de informe pactada. | = 0 días hábiles |
| O-12 | Retraso en la entrega pactada de informe complejo | = 0 días hábiles |

Para cada petición de informe se calculará el valor estos indicadores, comparándolos con su valor objetivo correspondiente. Los objetivos de servicio O-11 y O-12 se considerarán cumplidos si el valor de su indicador asociado es igual al valor objetivo para cada uno de ellos.

Se define la siguiente penalización para los posibles incumplimientos asociados a los objetivos O-11 y O-12:

| ID Objetivo | Penalización | Penalización Máxima |
|-------------|--|---|
| O-11 | $Cuantía\ de\ la\ facturación\ del\ mes\ en\ curso \times 0,001 \times (I - 11)$ | 0,5% de la facturación del mes en curso |
| O-12 | $Cuantía\ de\ la\ facturación\ del\ mes\ en\ curso \times 0,001 \times (I - 12)$ | 0,5% de la facturación del mes en curso |

9.2 ANS que aplicarán a los servicios incluidos en SERVICIOS DE SOPORTE, APOYO A LA MIGRACIÓN A O365 EN ORGANISMOS

Los ANS descritos en este apartado sólo se aplicarán a servicios incluidos en SERVICIOS DE SOPORTE, APOYO A LA MIGRACIÓN A O365 EN ORGANISMOS

9.2.1 Indicadores y ANS sobre la provisión de licencias

Para los servicios de provisión de licencias aplicarán los ANS de Provisión de licencias y de Elaboración de informes tal y como se describe en este apartado. Los servicios afectados son:

- Suministro de suscripciones SaaS de productos Microsoft
- Adquisición de licencias en propiedad de productos Microsoft

Los indicadores y ANS para la elaboración de informes ya se han descrito en el apartado 9.1.2

El suministro de licencias se realizará gradualmente, solicitando nuevas licencias conforme sean necesarias. Se realizaran peticiones de ampliaciones de las licencias disponibles y activadas de forma gradual, puntualmente podrían solicitarse licencias en cualquier momento por necesidades del servicio.

Antes del inicio de un mes natural, el Responsable del contrato, de forma general, adelantará las previsiones de necesidades con la antelación suficiente para su incorporación en el mes siguiente. Igualmente y de forma excepcional, se podrán solicitar licencias adicionales para un mes, una vez comenzado éste.

No se comenzará a facturar el paquete general de licencias mensuales hasta que no se hayan suministrado todas las licencias solicitadas para ese mes.

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 65 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 65 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



Se definen los siguientes indicadores y ANS para este servicio.

9.2.1.1 Indicadores de provisión de licencias

El Responsable del contrato facilitará un listado con, al menos, cinco días de antelación de los productos y su cantidad que serán necesarios activar el mes siguiente. El proveedor deberá realizar todas las acciones administrativas y técnicas necesarias para la correcta activación de las licencias y entregar y activar dichas licencias el día 1 del mes en que tuvieran que activarse los productos indicados en esa lista.

Para las peticiones excepcionales el proveedor dispondrá de 2 días hábiles para entregar y activar las licencias solicitadas requiriéndose además una respuesta de aceptación de la petición por parte del Adjudicatario.

| Indicador | | Definición | Aplicabilidad | Umbral |
|-----------|---|--|--------------------------------|--------|
| I-3 | Porcentaje de Provisiones regulares completadas | Porcentaje de provisiones regulares completadas en el plazo definido en relación con el total de provisiones regulares solicitadas | Peticiones mensuales generales | 95% |
| I-4 | Porcentaje de Peticiones de Provisión excepcionales completadas | Porcentaje de provisiones excepcionales completadas en el plazo definido en relación con el total de provisiones excepcionales solicitadas | Peticiones excepcionales | 100% |

9.2.1.2 ANS de indicadores de provisión de licencias

El cálculo de los ANS se realiza mensualmente al igual que las penalizaciones, si bien la aplicación de las mismas podrá ser posterior a los meses analizados (en un periodo de facturación subsiguiente) siempre que exista causa justificada y en aras de mantener un ritmo de atención de facturas lo más ágil posible.

Se definen los siguientes objetivos sobre la provisión de licencias:

9.2.1.3 Objetivo 3

Se define un tercer objetivo de servicio O-3 en relación al indicador de provisión de licencias I-3. Dicho indicador se calculará de forma mensual por el Responsable del Contrato, sobre el siguiente componente del servicio:

- Petición de provisión mensual general de licencias

Para cada petición mensual se calculará el valor del indicador I-3, comparándolo con su valor objetivo correspondiente. El objetivo de servicio O-3 considerará cumplido si alcanza el valor del 95% o más.

| ID Objetivo | Indicador | Valor |
|-------------|-----------|-------|
|-------------|-----------|-------|

Página 66 de 87

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 66 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 66 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



| ID Objetivo | Indicador | Objetivo |
|-------------|---|----------|
| O-3 | Porcentaje de Provisiones regulares completadas | >= 95% |

Se define la siguiente penalización para los posibles incumplimientos asociados al objetivo O-3:

C: Coste del paquete de licencias afectado. Se define el coste del paquete de licencias afectado como la suma del coste de todas las licencias SaaS solicitadas durante ese mes más el coste de las licencias en propiedad solicitadas ese mes prorrateadas por la duración del contrato en meses.

D: Número de días de retraso sobre el objetivo. Se define el número de días de retraso como el número de días o fracción (redondeando hacia arriba) hasta que la provisión de licencias de haya completado, es decir, se hayan entregado correctamente la totalidad de licencias de cada paquete, en relación con los plazos máximos para cada tipo de provisión.

| ID Objetivo | Penalización |
|-------------|---|
| O-3 | $[100\% - (I - 3)] \times 100 \times (C) \times \left(\frac{D}{4}\right)$ |

9.2.1.4 Objetivo 4

Se define un cuarto objetivo de servicio O-4 en relación al indicador de provisión de licencias I-4. Dicho indicador se calculará de forma mensual por el Responsable del Contrato, sobre el siguiente componente del servicio:

- Peticiones excepcionales de provisión de licencias

Para cada petición excepcional se calculará el valor del indicador I-4, comparándolo con su valor objetivo correspondiente. El objetivo de servicio O-4 considerará cumplido si alcanza el valor del 100%.

| ID Objetivo | Indicador | Valor Objetivo |
|-------------|--|----------------|
| O-4 | Porcentaje de Peticiones excepcionales completadas | = 100% |

Se define la siguiente penalización para los posibles incumplimientos asociados al objetivo O-4:

C: Coste del paquete de licencias afectado. Se define el coste del paquete de licencias afectado como la suma del coste de todas las licencias SaaS solicitadas durante ese mes más el coste de las licencias en propiedad solicitadas ese mes prorrateadas por la duración en meses del contrato.

D: Número de días de retraso sobre el objetivo. Se define el número de días de retraso como el número de días o fracción (redondeando hacia arriba) que el indicador ha sobrepasado a su valor Umbral.

| ID Objetivo | Penalización |
|-------------|--------------|
|-------------|--------------|

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|--|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 67 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 67 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



| | |
|-----|--|
| O-4 | $[100\% - (I - 3)] \times 100 \times (C) \times D$ |
|-----|--|

9.2.2 Indicadores y ANS sobre los servicios de Soporte y Asesoría

Para los servicios de soporte y asesoría aplicarán los ANS de Sustitución de Perfiles y Elaboración de informes tal y como se describe en este apartado. Los servicios afectados son:

- Servicios de soporte y asesoría en administración general O365
- Servicios de soporte y asesoría en seguridad O365

Los indicadores y ANS para la elaboración de informes ya se han descrito en el apartado 9.1.2

9.2.2.1 Indicadores sobre la sustitución de perfiles en los equipos de trabajo

Para la correcta ejecución de los trabajos descritos en este pliego, el Adjudicatario contará con un equipo de trabajo para dar cobertura a los diferentes servicios. Bajo petición del Responsable del contrato podrá sustituirse o prescindir de cualquier integrante de este equipo de trabajo. La empresa adjudicataria también podrá solicitar la sustitución de cualquier integrante del equipo siendo necesaria, para ello, la autorización del Responsable del contrato.

Igualmente, la empresa adjudicataria deberá avisar a la Agencia con la suficiente antelación de toda indisponibilidad de cualquier técnico que esté prestando servicio.

Se han definido los siguientes indicadores para las sustituciones de los perfiles en los equipos de trabajo:

| Indicador | | Definición | Aplicabilidad | Umbral |
|-----------|--|--|---|-------------------|
| I-13 | Tiempo de Pre-aviso de sustitución motivado por la empresa adjudicataria | Plazo transcurrido desde el aviso formal de sustitución de algún miembro del equipo de trabajo motivado por la empresa adjudicataria hasta la salida del técnico del equipo de trabajo. | Solicitudes de Sustitución de componentes del equipo de trabajo motivadas por la empresa adjudicataria | >=15 días hábiles |
| I-14 | Tiempo de disponibilidad de nuevo técnico | Tiempo en días hábiles a partir de la solicitud o comunicación formal de sustitución para poner a disposición del Responsable del contrato otro técnico del mismo perfil y nivel formativo acreditado según los criterios de la propuesta del concurso | Solicitudes de Sustitución de componentes del equipo de trabajo motivadas por el Responsable del contrato | 5 días hábiles |

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 68 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 68 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| Indicador | | Definición | Aplicabilidad | Umbral |
|------------------|---|---|---|-----------------|
| I-15 | Tiempo de Aviso de indisponibilidad por causas previstas | Plazo transcurrido, en días hábiles, desde el aviso hasta el momento de inicio de la indisponibilidad. Se considerarán causas previstas todas aquellas que puedan conocerse con antelación, especialmente las vacaciones. | Indisponibilidades de los técnicos de los grupos de trabajo asociados a los servicios | 15 días hábiles |
| I-16 | Tiempo de Aviso de indisponibilidad por causas no previstas | Plazo transcurrido, en días hábiles, desde el aviso hasta el momento de inicio de la indisponibilidad. Se considerarán causas imprevistas todas aquellas que no puedan conocerse con antelación. Se contabilizará un día a partir de las 12:00 del día de la indisponibilidad sin haber recibido aviso. | Indisponibilidades de los técnicos de los grupos de trabajo asociados a los servicios | 0 |

Para los preavisos de sustitución motivo por la empresa adjudicataria, ésta deberá comunicar formalmente la petición de sustitución acompañándola de la presentación por escrito de un plan de transición/sustitución que incluya solapamiento entre técnico saliente y entrante, debiendo ser autorizado por el Responsable del contrato.

9.2.2.2 ANS de indicadores sobre la sustitución de perfiles en los equipos de trabajo

El cálculo de los ANS se realiza mensualmente al igual que las penalizaciones, si bien la aplicación de las mismas podrá ser posterior a los meses analizados (en un periodo de facturación subsiguiente) siempre que exista causa justificada y en aras de mantener un ritmo de atención de facturas lo más ágil posible.

En cada periodo de seguimiento se contabilizarán aquellas sustituciones que se hayan cerrado, es decir, cuya baja del técnico saliente se haya producido.

Se definen los siguientes objetivos sobre la sustitución de perfiles en los equipos de trabajo:

9.2.2.3 Objetivos 13, 14, 15 y 16

Se definen los siguientes objetivos de servicio O-13, O-14, O-15 y O-16 en relación a los indicadores de sustitución de perfiles en los equipos de trabajo:

| <i>ID Objetivo</i> | <i>Indicador</i> | <i>Valor Objetivo</i> |
|--------------------|------------------|-----------------------|
|--------------------|------------------|-----------------------|

Página 69 de 87

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 69 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 69 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



| | | |
|------|--|--------------------|
| O-13 | Tiempo de Pre-aviso de sustitución motivo por la empresa adjudicataria | >= 15 días hábiles |
| O-14 | Tiempo de disponibilidad de nuevo técnico | <= 5 días hábiles |
| O-15 | Tiempo de Aviso de indisponibilidad por causas previstas | >= 15 días hábiles |
| O-16 | Tiempo de Aviso de indisponibilidad por causas no previstas | = 0 |

Se define la siguiente penalización para los posibles incumplimientos asociados a los objetivos O-14, O-15 y O-16:

| ID Objetivo | Penalización |
|-------------|---|
| O-13 | $[15 - (I - 13)] \times 4 \times (\text{Coste del recurso afectado})$ |
| O-14 | $[(I - 14) - 5] \times 5 \times (\text{Coste del recurso afectado})$ |
| O-15 | $[15 - (I - 15)] \times 4 \times (\text{Coste del recurso afectado})$ |
| O-16 | $(I - 16) \times 4 \times (\text{Coste del recurso afectado})$ |

9.2.3 Indicadores y ANS sobre el servicio de apoyo a la migración

El Responsable del contrato podrá solicitar al Adjudicatario servicios de apoyo a la migración a Office 365 en organismos para reforzar los trabajos realizados por los departamentos de microinformática de éstos.

Para los servicios de apoyo a la migración aplicarán los ANS de Apoyo a la migración, sobre la gestión de tiques y Elaboración de informes tal y como se describe en este apartado. Los servicios afectados son:

- Servicios de apoyo a la migración a O365 en organismos

Los indicadores y ANS para la Gestión de tiques ya se han descrito en el apartado 9.1.1 y los correspondientes a la Elaboración de informes en el apartado 9.1.2.

Este servicio podrá ser solicitado en cualquier momento durante la ejecución del contrato para apoyar la migración de un determinado número de usuarios y en un determinado plazo tal. Se estima, como media, que se deberán realizar 4 migraciones diarias del total durante el proyecto de migración, es decir, que el adjudicatario dispondrá de un día para la migración por cada 4 usuarios a migrar. No obstante, el Responsable del Proyecto podrá ampliar este plazo en función de la complejidad tecnológica de la migración o por razones administrativas o de organización.

Como ejemplo, se muestra en la siguiente tabla:

| Servicio | N.º Puestos de Usuario | Plazo de Ejecución Máximo |
|----------|------------------------|---------------------------|
|----------|------------------------|---------------------------|

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 70 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 70 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



| | | |
|--|-----|---|
| Servicio de Apoyo a la migración de 100 usuarios | 100 | 25 días hábiles |
| Servicio de Apoyo a la migración de 42 usuarios | 42 | 11 días hábiles (con redondeo hacia arriba) |
| Servicio de Apoyo a la migración de 4 usuarios | 4 | 1 día hábil |

9.2.3.1 Indicadores del servicio de apoyo a la migración de Office 365 en los organismos

Cuando se solicite este servicio, se indicará a la empresa adjudicataria un número cerrado de usuarios a migrar y se dispondrá de un plazo máximo de ejecución en días hábiles resultado de dividir el número de puestos a migrar entre 4 (redondeando hacia el entero superior).

Se definen los siguientes indicadores para este servicio:

| Indicador | | Definición | Aplicabilidad | Umbral |
|------------------|---|--|--|------------------|
| I-9 | Número de usuarios no migrados en plazo | Número de usuarios que no han sido migrados y configurados correctamente dentro del plazo máximo de ejecución | Peticiones de Servicio de apoyo a la migración de Office 365 en los organismos | 0 usuarios |
| I-10 | Retraso en la migración de usuarios | Tiempo de retraso en días (o fracción redondeada hacia arriba) naturales hasta que se hayan migrado y configurado todos los usuarios de la petición de servicio respecto del Plazo de Ejecución Máximo | Peticiones de Servicio de apoyo a la migración de Office 365 en los organismos | 1 días naturales |

9.2.3.2 ANS de indicadores de migraciones a Office 365

El cálculo de los ANS se realiza tras la finalización de cada servicio de apoyo a la migración de Office 365 al igual que las penalizaciones, si bien la aplicación de las mismas podrá ser posterior a los meses analizados (en un periodo de facturación subsiguiente) siempre que exista causa justificada y en aras de mantener un ritmo de atención de facturas lo más ágil posible.

Se definen los siguientes objetivos sobre las sesiones de formación:

9.2.3.3 Objetivo 9

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 71 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 71 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



| ID Objetivo | Indicador | Valor Objetivo |
|-------------|---|-------------------|
| O-9 | Número de usuarios no migrados en plazo | =0 usuarios |
| O-10 | Retraso en la migración de usuarios | =1 días naturales |

Para cada petición de servicio se calculará el valor estos indicadores, comparándolos con su valor objetivo correspondiente. Los objetivos de servicio O-9 y O-10 se considerarán cumplidos si el valor de su indicador asociado es igual al valor objetivo para cada uno de ellos

Se define la siguiente penalización para los posibles incumplimientos asociados a los objetivos O-9 y O-10:

| ID Objetivo | Penalización | Penalización Máxima |
|-------------|--|--|
| O-9 | $\frac{\text{Coste del servicio}}{\text{Nº de usuarios total a migrar}} \times \left(\frac{I-9}{2}\right) \times (I-10)$ | $\frac{\text{Coste del servicio}}{\text{Nº de usuarios total a migrar}} \times 10$ |

9.3 ANS que aplicarán a los servicios servicios de oficina técnica de transformación, gestión del cambio y adopción

Los ANS descritos en este apartado sólo se aplicarán a servicios incluidos en LOS SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y ADOPCIÓN.

9.3.1 Indicadores y ANS sobre las transferencias de conocimiento

El Responsable del contrato solicitará al adjudicatario durante su ejecución la realización de sesiones de transferencia de conocimiento. Estas sesiones podrán realizarse una sola vez o en repetidas ocasiones, según las necesidades del servicio.

Para los Servicios de Oficina Técnica de transformación, gestión del cambio y adopción aplicarán los ANS de Gestión de tiques, Elaboración de informes y los de Sesiones Formativas, tal y como se describe en este apartado. El servicio afectado es:

- Servicios de Oficina Técnica de transformación, gestión del cambio y adopción

Los indicadores y ANS para la Gestión de tiques ya se han descrito en el apartado 9.1.1 y los correspondientes a la Elaboración de informes en el apartado 9.1.2.

Para las Sesiones Formativas se define el siguiente ANS.

9.3.1.1 Indicadores de las transferencias de conocimiento

La peticiones de nuevas sesiones formativas se solicitarán como mínimo 10 días hábiles antes de la celebración y las sesiones reiteradas se solicitarán con un mínimo de 3 días hábiles. Tras realizar una petición, el adjudicatario dispondrá de un días laboral para remitir la aceptación de la misma (acuse de recibo) y deberá entregar toda la documentación formativa (presentaciones, prácticas, textos docentes, casos prácticos, etc.) 5 días laborales antes de la celebración de la formación a modo de borrador para el caso de sesiones formativas nuevas.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 72 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 72 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



El responsable del proyecto validará esta documentación o solicitará cambios y modificaciones según su criterio y con el asesoramiento del Adjudicatario. Éste deberá aplicar los cambios solicitados y devolver la documentación definitiva en formato electrónico editable dos días hábiles antes de la sesión de formación.

Para las diferentes ediciones de sesiones formativas ya realizadas, el Responsable del contrato podrá solicitar modificaciones a la documentación docente durante los 3 días que transcurren entre la petición y la celebración de la sesión.

Tras la sesión, se deberá hacer entrega a la Agencia de toda la documentación generada (encuestas de satisfacción, certificados de asistencia y grabaciones) como máximo 5 días hábiles posteriores a la celebración de la jornada de formación.

| Indicador | | Definición | Aplicabilidad | Umbral |
|------------------|---|---|-------------------------------------|----------------|
| I-5 | Tiempo de aceptación de la sesión formativa | Tiempo transcurrido desde que se solicita la sesión formativa hasta que el Adjudicatario acusa recibo de la misma | Peticiones de sesiones de formación | 1 días hábil |
| I-6 | Entrega de la documentación (borradores) | Tiempo de entrega de las versiones borradores de la documentación docente antes de la sesión de formación | Peticiones de sesiones de formación | 5 días hábiles |
| I-7 | Entrega de la documentación definitiva | Tiempo de entrega de las versiones definitivas de la documentación docente antes de la sesión de formación | Peticiones de sesiones de formación | 2 días hábiles |
| I-8 | Entrega de la documentación generada tras la sesión formativa | Tiempo de entrega de la documentación generada en la sesión de formación tras la celebración | Peticiones de sesiones de formación | 5 días hábiles |

9.3.1.2 ANS de indicadores de las transferencias de conocimiento

El cálculo de los ANS se realiza tras la celebración de cada sesión de formación al igual que las penalizaciones, si bien la aplicación de las mismas podrá ser posterior a los meses analizados (en un periodo de facturación subsiguiente) siempre que exista causa justificada y en aras de mantener un ritmo de atención de facturas lo más ágil posible.

Se definen los siguientes objetivos sobre las sesiones de formación:

9.3.1.3 Objetivos 5, 6, 7 y 8

Se definen unos quinto, sexto, séptimo y octavo objetivos de servicio (O-5, O-6, O-7 y O-8) en relación a los indicadores de provisión de licencias I-5, I-6, I-7 e I-8 respectivamente. Dichos

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 73 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 73 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



indicadores se calcularán tras cada sesión por el Responsable del Contrato, sobre el siguiente componente del servicio:

- Peticiones de sesiones formativas y documentación asociada

| ID Objetivo | Indicador | Valor Objetivo |
|-------------|---|------------------|
| O-5 | Tiempo de aceptación de la sesión formativa | < 1 días hábil |
| O-6 | Entrega de la documentación (borradores) | < 5 días hábiles |
| O-7 | Entrega de la documentación definitiva | < 3 días hábiles |
| O-8 | Entrega de la documentación generada tras la sesión formativa | < 5 días hábiles |

Para cada petición se calculará el valor estos indicadores, comparándolos con su valor objetivo correspondiente. Los objetivos de servicio O-5, O-6, O-7 y O-8 se considerarán cumplidos si el valor de su indicador asociado está por debajo del valor objetivo para cada uno de ellos

Se define la siguiente penalización para los posibles incumplimientos asociados estos objetivos:

| ID Objetivo | Penalización | Penalización Máxima |
|-------------|--|--------------------------------------|
| O-5 | $\frac{\text{Coste de la sesión formativa}}{10} \times \text{Días de retraso}$ | 20% del Coste de la sesión formativa |
| O-6 | $\frac{\text{Coste de la sesión formativa}}{5} \times \text{Días de retraso}$ | 40% del Coste de la sesión formativa |
| O-7 | $\frac{\text{Coste de la sesión formativa}}{3} \times \text{Días de retraso}$ | 40% del Coste de la sesión formativa |
| O-8 | $\frac{\text{Coste de la sesión formativa}}{10} \times \text{Días de retraso}$ | 10% del Coste de la sesión formativa |

En la tabla anterior, se define Días de retraso, como el número de días o fracción (redondeando hacia arriba) que el indicador de cada Objetivo ha sobrepasado a su valor Umbral.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 74 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 74 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



10 CONDICIONES GENERALES

10.1 Funciones y responsabilidades

La Agencia Digital de Andalucía nombrará, entre su personal técnico cualificado, un Responsable del contrato, que la representará ante la Empresa Adjudicataria y dirigirá los trabajos asociados al Contrato de este pliego. En su caso, el Responsable del contrato podrá delegar ciertos aspectos de la gestión del contrato en el personal técnico de la Agencia que considere oportuno.

Los esfuerzos del **Responsable del contrato** de la Agencia deberán ir encaminados a:

- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en los Pliegos de Cláusulas, tanto Administrativas como Técnicas.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos generales que la Agencia persigue con este contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria.
- Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.

Por su parte la empresa adjudicataria nombrará un JEFE DE PROYECTO que la representará ante la Agencia Digital de Andalucía 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 items 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.

10.2 Plan de proyecto y entregables

10.2.1 Plan de Proyecto

Tras la firma del contrato, el adjudicatario deberá elaborar una propuesta de Plan de proyecto donde se recogerán todos los aspectos contenidos en pliego y oferta, y donde se trace a alto nivel una planificación del servicio, que incluya propuesta de acciones formativas, entregables a realizar, y defina hitos de entrega. El Plan de Proyecto deberá diferenciar, al menos, cada una de las fases definidas en el apartado 8 FASES DEL CONTRATO.

El contenido completo del Plan de Proyecto deberá ser aprobado por el Responsable del

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 75 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 75 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



contrato por parte de la ADA y deberá ser revisado periódicamente con objeto de que se vaya concretando la planificación y adaptando a las necesidades que vayan surgiendo durante la ejecución.

10.2.2 Documentación entregable del proyecto

Como parte de la ejecución de trabajos objeto del presente contrato, el Responsable del contrato podrá solicitar la elaboración de documentación técnica y/o de seguimiento, los cuales servirán para certificar tanto las recepciones parciales como la recepción final del proyecto. La entrega de documentos debe realizarse a lo largo de la ejecución del proyecto de acuerdo a los hitos de entrega pactados, siendo necesaria la validación de los mismos por parte del Responsable del contrato para darlos por definitivos. Una vez aprobados el adjudicatario los almacenará y antes de finalizar el proyecto el Responsable del contrato podrá solicitar la entrega de todos los documentos aprobados junto con un inventario de los mismos.

La documentación y el tipo será solicitada a demanda del Responsable del Contrato y dependerá del lote en el que esté incluido el servicio relacionado con la documentación solicitada.

10.2.2.1 Documentación mínima entregable

Sin perjuicio de otro tipo de documentación, el adjudicatario de cada lote deberá entregar al menos, la siguiente documentación:

- Para ambos lotes (Lote 1 y Lote 2)
 - Guía de contactos asociada a la prestación del servicio.
 - Informes mensuales preliminares de los casos (tiques) gestionados por el adjudicatario, incluyendo el análisis de incidencias gestionadas en el periodo, la valoración de los indicadores y ANS del servicio así como todos los campos indicados por el Responsable del contrato. Se deberá incluir también las justificaciones y alegaciones de los posibles incumplimientos que el adjudicatario considere como falso positivo.
 - Informe/s de ejecución de proyecto, en que se describa las tareas de ejecución realizadas en el proyecto, los requisitos y objetivos conseguidos y en el que se justifique el aprovechamiento de las horas ejecutadas. Se debe realizar tanto en una versión extendida como en una versión ejecutiva dirigida a la jefatura de la Dirección general, con objeto de que obtengan una visión global de la ejecución del presente expediente. Podría plantearse a modo de memoria ejecutiva del contrato.
 - Informes de seguimiento, según correspondan por lote, definidos en el apartado Error: no se encontró el origen de la referencia Error: no se encontró el origen de la referencia.
 - Actas de las reuniones celebradas. Tras cada reunión, el adjudicatario deberá entregar a la Dirección del Proyecto en el plazo de 5 días laborales un acta de reunión donde se recojan los temas tratados, los compromisos adquiridos, etc. utilizando el modelo

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 76 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 76 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



que se le facilite para ello.

- Para el Lote 1
 - Guía del servicio, incluyendo:
 - Los procedimientos de acceso al servicio de Soporte de Office 365 a usuarios VIP.
 - Los procedimientos de acceso al servicio de Soporte de Office 365. Tanto dentro como fuera del horario de oficina.
 - La Guía de las “Mejores Prácticas” de uso del servicio de Office 365.
 - Documentación técnica:
 - Manuales técnicos y prontuarios necesarios para el despliegue e instalación de las herramientas, en español y adaptado al escenario de la Junta de Andalucía.
 - Documentación relacionada con las jornadas formativas:
 - Material disponible y entregable en formato digital.
 - Certificado de asistencia de los alumnos indicando el temario y horas.
 - Memoria de ejecución, describiendo el desarrollo de la sesión, incluyendo la evaluación de los cuestionarios de satisfacción y la identificación de acciones de mejora para futuras ediciones de la misma actividad o de otras similares.

Esta documentación no podrá suponer ningún costo adicional a la ejecución de horas de soporte y pasará a ser propiedad de la Junta de Andalucía, que podrá distribuirla entre sus técnicos según su necesidad.

10.2.3 Formato de entregables

Los documentos serán entregados en soporte informático conforme a las directrices que en su momento determine la ADA y, en cualquier caso, de acuerdo al Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

De manera general, toda la documentación del proyecto tendrá que ser entregada en castellano, en los siguientes formatos electrónicos:

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

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

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 77 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 77 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



10.3 Control y Seguimiento Registro e imputación de trabajos

Los trabajos descritos en este punto se ejecutarán a petición del Responsable del contrato, pudiendo articularse en base a órdenes de trabajo, las cuales serán revisadas periódicamente por el Responsable del contrato por parte de la Agencia Digital de Andalucía.

Tanto las actuaciones realizadas como las imputaciones de tiempos dedicados deberán ser reflejados en las herramientas que la ADA determine. Inicialmente se identifican un par de herramientas disponibles en la ADA para este fin:

- Herramienta TEO (basada en redmine) para la gestión de órdenes de trabajo, tareas y control de imputaciones/dedicaciones.
- Herramienta de Gestión de Servicio NAOS, más orientada a la prestación de servicios al usuario y medición de ANS de servicio.

Es responsabilidad del adjudicatario mantener a todo el personal que preste el servicio por su parte adecuadamente formado en el uso de las herramientas que la ADA determine para la realización, gestión y seguimiento de los trabajos.

En el caso de servicios cuya métrica sea la “hora”, la imputación de horas se realizará por parte de los técnicos anotando el consumo en cada orden de trabajo, tarea, incidencia y/o actuación, siendo validado y supervisado por el Responsable del contrato o en quien éste delegue. Deben quedar registradas todas las horas realizadas en el sistema o herramienta seleccionado. **No se computarán y por tanto no se facturarán horas que no queden registradas en los sistemas.**

Por parte del Responsable del contrato y, en su caso, con el apoyo del equipo en quien éste delegue, al menos trimestralmente se procederá a la revisión conjunta con el adjudicatario de las imputaciones realizadas como resultado de los diversos casos y actuaciones realizadas.

La facturación de las horas realizadas se producirá trimestralmente al tiempo que se produzca la facturación de las suscripciones vigentes.

Informes de seguimiento

La empresa contratista deberá emitir, con la periodicidad establecida por la ADA, aquellos informes de seguimiento relativos al suministro y/o ejecución de servicios que se le requieran, además de los establecidos en el presente pliego. Las operaciones de gestión de la información serán, entre otras:

1. De manera general, y salvo que el Responsable del contrato determine otra periodicidad, en los primeros 5 días hábiles de cada mes el contratista deberá entregar a la ADA documentalmente la siguiente información de seguimiento:

- Listado de consumo mensual, desglosado por precio y productos o servicios, adscritas al contrato.
- Informe sobre el consumo total hasta el mes de la fecha. Cuadro de mando para el seguimiento económico de consumo del presupuesto.
- Informe sobre nivel de uso de suscripciones y funcionalidades en la nube.
- Informe preliminar de ANS elaborado por el adjudicatario.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 78 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 78 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



2. Una vez finalizado el contrato la empresa adjudicataria entregará un informe resumen que contenga información del tipo:

- Informe sobre evolución del consumo durante toda la ejecución.
- Listado con el detalle del consumo de cada uno de los productos.
- Listado con el detalle de consumo de servicios.
- Listado comparativo de las cantidades indicadas en el Pliego para cada uno de los productos y de las efectivamente entregadas durante la vigencia del contrato.

Reuniones de Seguimiento

Del mismo modo, se establecerán reuniones de seguimiento con periodicidad mínima cuatrimestral en las que se revisarán, al menos:

- Informes de seguimiento anteriormente descritos.
- Atención de las incidencias y tareas que el Responsable del contrato haya encomendado a la ejecución del adjudicatario, de los servicios de soporte.
- Revisión de la ejecución y cumplimiento de los ANS establecidos.

Transparencia

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

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 79 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 79 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



10.4 Lugar de realización de los trabajos

Los trabajos deberán ser realizados por el equipo de trabajo del adjudicatario tanto presencialmente en las instalaciones de la ADA como telemáticamente en las propias dependencias del adjudicatario, de acuerdo a las necesidades que en cada momento la ADA determine. El porcentaje de presencialidad quedará a decisión del responsable del contrato durante la ejecución del mismo y podrá ser modificado dinámicamente en función de las necesidades del servicio y evolución de la situación de pandemia.

Del mismo modo se considerarán incluidos en el alcance del contrato cualesquiera desplazamientos a localizaciones dentro del área metropolitana de Sevilla que puedan ser requeridos para las intervenciones in-situ.

10.5 Medios Materiales

La empresa adjudicataria proporcionará a todos los miembros de los equipos responsables de la prestación de los servicios los medios materiales y equipamiento necesario para la realización de sus tareas. Concretamente, al menos:

- Equipo portátil, con las capacidades y recursos necesarios para la labor a realizar.
- Teléfono móvil individual, no compartido, tanto para recibir como realizar llamadas sin restricciones, concretamente con capacidad de realizar llamadas a los teléfonos de soporte de los fabricantes Software.
- Licencias de software necesarias para el desarrollo de la actividad.

10.6 Accesos remotos y protocolos de comunicación

Para el caso de acceso remoto, el acceso de los técnicos del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por el Responsable del contrato de la Agencia. El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzca durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria y, en su caso, sus empresas subcontratadas, deberán asumir y cumplir con la política de acceso remoto que pudiera existir en la Agencia y/o los criterios de diseño, seguridad y mantenimiento que el responsable del contrato dictamine durante todo el periodo de vigencia del mismo, que pudiera incluir, entre otros aspectos: mecanismo de identificación y autenticación robusto, red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc. La empresa adjudicataria no podrá utilizar protocolos de comunicación inseguros que puedan comprometer la seguridad de los servicios y de la información.

El acceso a los sistemas de la ADA, cuando así sea necesario, será mediante VPN-SSL individual para los técnicos del adjudicatario, a través de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Todos los costes asociados a la línea de comunicación y la conexión a la red corporativa de la Junta de Andalucía correrán por cuenta del adjudicatario.

Para la autorización del acceso por parte del adjudicatario mediante conexión segura a la Red

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 80 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 80 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Y1j9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



Corporativa de la Junta de Andalucía se deberán aceptar las cláusulas de confidencialidad que sean requeridas.

En caso de que se requiera de interconexión con Internet u otras redes externas, ya sea en navegación o en publicación, se deberá hacer uso de los siguientes servicios ofrecidos por la RCJA:

- La interconexión con redes externas se realizará utilizando bien el servicio de accesos externos o el servicio VPN sede contra sede o bien mediante accesos nominales tunelizados VPN.
- Servicio de proxy inverso externo para la publicación.
- Servicio de proxy socks para la navegación por puertos especiales distintos al 80 o al 443.

El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Junta de Andalucía en caso de servidores o sistemas de información se realizará a través de uno de los siguientes métodos:

- Acceso externo. El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Junta de Andalucía se realizará a través de un acceso externo entre el adjudicatario y el Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, de modo general, con las directrices que marque la Agencia, que como mínimo serán:
 - El acceso externo será punto a punto con tecnología y operador a elección del adjudicatario, que es quien deberá gestionar y costear dicho acceso.
 - Un extremo se instalará en las ubicaciones del adjudicatario y el otro en el Nodo de Interconexión de la Junta de Andalucía.
 - Deberá contar con un caudal de ancho de banda que garantice la calidad del servicio.
 - La configuración de direccionamiento y enrutado para las visibilidades en RCJA se diseñará en conjunto con la Agencia, en función de las características del servicio.
 - El adjudicatario deberá disponer de un sistema de monitorización del estado de las comunicaciones del acceso externo y alertará a la Agencia de la caída del mismo.
 - Los costes que se deriven de esta instalación y/o comunicación de los sistemas/redes serán asumidos por el adjudicatario.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 81 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 81 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



- VPN site to site. El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Junta de Andalucía se realizará a través de una VPN Site to Site entre el adjudicatario y el Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, de modo general, con las directrices que marque la Agencia, que como mínimo serán:
 - La configuración en el extremo del adjudicatario se realizará por ellos mismos con los parámetros que la Agencia indique.
 - El adjudicatario propondrá un caudal mínimo de ancho de banda que garantice la calidad del servicio que se preste a través de dicha VPN Site to site.
 - La configuración de direccionamiento y enrutado para las visibilidades en RCJA se diseñará en conjunto con la Agencia, en función de las características del servicio.
 - El adjudicatario deberá disponer de un sistema de monitorización del estado de la VPN y alertará a la Agencia de la caída de esta.
 - Los costes que se deriven de esta instalación y/o comunicación de los sistemas/redes serán asumidos por el adjudicatario.

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 82 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 82 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



10.7 Propiedad Intelectual de los trabajos realizados

Todos los estudios y documentos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato, serán propiedad de la Agencia Digital de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución de la contratación objeto de esta memoria pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a los trabajos aquí descritos o derivados.

10.8 Información de Base

La Agencia Digital de Andalucía 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 Digital de Andalucía 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 Digital de Andalucía.

10.9 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 Digital de Andalucía.

10.10 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 ADA haya establecido y que serán comunicados al adjudicatario al inicio de los trabajos.

11 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El adjudicatario deberá garantizar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En este sentido, deberá sujetarse a los preceptos legales en materia de protección de datos personales recogidos en la "Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales" y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril "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)".

Si alguna de las personas integrantes de la empresa adjudicataria destina los datos a otra finalidad, los comunica o los utiliza incumpliendo las instrucciones de la Agencia, la empresa contratada será responsable de las infracciones cometidas.

Además, deberán cumplir con las medidas de seguridad, normas y procedimientos que en cada

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 83 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 83 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |



caso establezca esta Agencia, dentro de este procedimiento se incluye la firma de un documento de confidencialidad y protección de datos entre la empresa y la Agencia y que alcance a todos los trabajadores.

Los licitadores deberán cumplir con los principios de protección de datos descritos en las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como otras disposiciones reglamentarias.

Asimismo durante la ejecución de los trabajos y en cualquier momento derivado de ello se estará a lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016.

En Sevilla, a fecha de firma electrónica

EL JEFE DE GABINETE DE PLANIFICACIÓN Y RELACIÓN CON LOS USUARIOS

Fdo.: Javier Antonio García Peña

Página 84 de 87

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 84 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 84 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4Ylj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

12 ANEXO I: RELACION DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS.

12.1 LOTE 1: RELACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, UNIDADES ESTIMADAS.

| GRUPO | DESCRIPCIÓN | Precio Unitario de referencia sin IVA | Métrica de la unidad | | Previsiones | | | | Plazo Contrato | CANTIDAD |
|--|--|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|-------------|--------|----------|---------|----------------|--------------|
| | | | Métrica | Factor de conversión | Estimado | | Estimado | | | |
| | | | | | UE | UE | UE | UE | | |
| LOTE 1 | | | | | | | | | | |
| SUMINISTROS (PRODUCTOS SUSCRIPCIÓN SAAS, OMS, MAAS Y SEGURIDAD) | | | | | | | | | | |
| LI - Productos Predefinidos | MSAS Apps for Enterprise (E000003) | 11,70 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 2500 | 30.000 | 30.000 | 30.000 | 90.000 | 1.033.000,00 |
| | MSAS E3 (E04-00024) | 7,00 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 3.200 | 4.200 | 5.100 | 12.600 | 88.200,00 | |
| | MSAS E3 (AAA-00042) | 20,40 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 43.800 | 56.400 | 69.000 | 169.200 | 3.485.520,00 | |
| | Microsoft Defender for Office 365 P1 (E1-00002) | 1,60 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 43.800 | 56.400 | 69.000 | 169.200 | 270.720,00 | |
| | Azure Active Directory Premium P2 (J82-00002) | 4,70 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 43.800 | 56.400 | 69.000 | 169.200 | 796.240,00 | |
| | Microsoft Defender for Cloud Apps (E24-00002) | 2,67 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 43.800 | 56.400 | 69.000 | 169.200 | 451.764,00 | |
| | MSAS E5 (EVA-00004) | 33,60 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 50 | 600 | 600 | 1.800 | 61.200,00 | |
| | Enterprise Mobility + Security E3 (E04-00003) | 12,60 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 50 | 600 | 600 | 1.800 | 22.680,00 | |
| | Power BI pro (E04-00002) | 7,70 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 12 | 144 | 144 | 432 | 3.324,00 | |
| | MSAS E3 (EVA-00003) | 3,10 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 10 | 120 | 120 | 360 | 1.116,00 | |
| LI - Otros productos | MSAS E3 (EVA-00003) | 6,00 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 10 | 120 | 120 | 360 | 2.160,00 | |
| | Azure Info Post Premium P1 (Q0C5-00002) | 1,60 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 57,60 | |
| | StampPoint Plan 1 (EVA-00002) | 3,90 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 140,40 | |
| | StampPoint Plan 2 (EVA-00013) | 7,70 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 277,20 | |
| | Microsoft Defender for Office 365 P2 (E12-00003) | 3,90 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 140,40 | |
| | Azure Monetary Commitment (Azure commitment Q0B-00001) | 6,90 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 248,40 | |
| | Azure Monetary Commitment (Azure commitment Q0B-00001) | 86,21 | Unidad de Monedas convertible / mes | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 3.034,80 | |
| | MSAS E3 (AAD-32204) | 20,80 | por Usuario | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 1.036,80 | |
| | Enterprise Mobility + Security E3 (AAA-10722) | 8,10 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 289,80 | |
| | MSAS E3 Security (E04-00003) | 8,20 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 331,20 | |
| Power Apps per user plan (E10-00001) | 7,70 | por Adquisición | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 277,20 | | |
| Power Apps per user plan (E10-00002) | 15,30 | Suscripción Mensual por Usuario | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 550,80 | | |
| VDA per dispositivo (E21-00019) | 10,74 | Suscripción Mensual por Dispositivo | 12 | 1 | 12 | 12 | 36 | 386,64 | | |

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 85 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjYGw15oASyxYC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 85 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NjYGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

| GRUPOS | DESCRIPCIÓN | Precio Unitario de Referencia en IVA | Métrica de la unidad | | Previsiones | | | Plazo Contrato | | | SERVICIOS | |
|---|---|--------------------------------------|--|----------------|---|-------|----------|----------------|----------|------------|----------------|---------|
| | | | Métrica | Periodo Actual | Año 1 | | Año 2 | | Año 3 | | | Importe |
| | | | | | Estimado | Ud. | Estimado | Ud. | Estimado | Ud. | | |
| LOTE 1 | | | | | | | | | | | | |
| II. SERVICIOS ASOCIADOS | | | | | | | | | | | | |
| II.1 - SERVICIOS DE SOPORTE Y APOYO A LA MIGRACIÓN DE LOS PRECISOS ADQUIRIDOS | Soporte y Asesoría en Administración General O365 | 44,12 | Horas | 1 | Administrador 100% dedicación (1760h anuales) | 1.760 | 1.760 | 1.760 | 5.280 | 232.053,60 | 1.312.932,00 € | |
| | Soporte y Asesoría en Seguridad O365 | 43,00 | Horas | 1 | Especialista 100% dedicación (1760h anuales) | 1.760 | 1.760 | 1.760 | 5.280 | 227.040,00 | | |
| | Soporte O365 a Usuarios VIP (24x7) | 7,05 | Usuarios/mes | 12 | 500 usuarios con soporte | 2.400 | 2.400 | 2.400 | 7.200 | 50.760,00 | | |
| | Apoyo a la Migración a O365 en Organismos | 73,11 | Usuarios migrado (incluyendo migración del correo) | 3 | 350 usuarios migrados cada cuatrimestre | 1.050 | 1.050 | 1.050 | 3.150 | 230.296,50 | | |
| II.2 - SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACION, GESTIÓN DEL CAMBIO Y ADOCIÓN | Plan de Proyecto | 52,50 | Horas | 2 | Recursos 20% dedicación | 352 | 352 | 352 | 1.056 | 55.440,00 | 1.312.932,00 € | |
| | Consultor Senior | 40,00 | Horas | 1 | recursos 100% dedicación | 1.760 | 1.760 | 1.760 | 5.280 | 211.200,00 | | |
| II.3 - SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER | Consultor | 35,00 | Horas | 1 | Recursos y dedicación variable: 1. primer semestre año 1: 1 recurso 2. segundo semestre año 1: 2 recursos 3. Año 2: 2 recursos 4. Primer semestre año 3: 2 recursos 5. Segundo semestre año 3: 1 recurso | 2640 | 3520 | 2640 | 8.800 | 308.000,00 | 1.312.932,00 € | |
| | Soporte Premier (SKU GOV0008) | 131.775,00 | Contratación según los acuerdos a dimensionamiento detallado en PPT) | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 395.325,00 | | |

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 86 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 86 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |

12.2 LOTE 2: RELACIÓN DE PRODUCTOS UNIDADES ESTIMADAS.

| LOTE 2 | | | | | | |
|--|--|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------------------|--|
| GRUPOS | DESCRIPCIÓN | Precio Unitario de referencia sin IVA | Métrica de la unidad | N.º mínimo unidades solicitadas | Importe estimado (sin IVA) importe | SUMINISTROS VS SERVICIOS |
| SUMINISTROS | | | | | | |
| SUMINISTROS PRODUCTOS LICENCIAS PROPIEDAD | Access LTSC 2021 | 155,40 | Licencia Perpetua | 3.000 | 466.200,00 € | 3.158.587,20 € 3.158.587,20 € 100,00% TOTAL SUMINISTROS |
| | Excel LTSC 2021 | 155,40 | Licencia Perpetua | 300 | 46.620,00 € | |
| | Word LTSC 2021 | 155,40 | Licencia Perpetua | 400 | 62.160,00 € | |
| | Office Standard LTSC 2021 | 397,95 | Licencia Perpetua | 2.200 | 875.490,00 € | |
| | Windows Server CAL 2022 por dispositivo | 32,55 | Licencia Perpetua | 40.000 | 1.302.000,00 € | |
| | licencias CAL RDS por usuario para Windows Server 2022 | 125,40 | Licencia Perpetua | 800 | 100.320,00 € | |
| | Windows Server 2022 Datacenter de 16 cores | 5.321,70 | Licencia Perpetua | 28 | 149.007,60 € | |
| | Windows Server 2022 Datacenter de 2 cores | 700,05 | Licencia Perpetua | 16 | 11.200,80 € | |
| | SQL Server 2019 Enterprise Core+ S.A 3 años. (2 cores) | 20.798,40 | Licencia Perpetua + S.A. | 7 | 145.588,80 € | |

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|----------------|
| JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA | | 06/07/2022 | PÁGINA 87 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw15oASyxC595x8h6Kse18ZcrW | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| RAUL JIMENEZ JIMENEZ | | 14/07/2022 21:53:18 | PÁGINA: 87 / 87 |
| VERIFICACIÓN | NJyGw5yuZ7JS1ZhD9QY9D4YIj9DSpv | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | |