Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias
Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación

Agencia de Servicios Sociales
y Dependencia de Andalucía

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO HARDWARE Y LICENCIAS SOFTWARE Y SERVICIOS DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y MANTENIMIENTO PARA LA AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE GRABACIÓN DE LLAMADAS EN EL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA QUE PRESTA LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Este d	ciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emilia		
	Raúl G		
Url De Verificación	http	Página	1/17

Sumario

1. Antecedentes....3
2. Objeto....4
3. Situación actual....5
   3.1. Situación actual central de Sevilla....5
      3.1.1. Infraestructura actual Sevilla....5
      3.1.2. Mantenimiento actual....6
   3.2. Situación actual Málaga....7
4. Especificaciones del suministro....7
   4.1. Suministro central de Sevilla....8
   4.2. Suministro sede Málaga....9
5. Servicios de instalación, configuración y migración....10
6. Mantenimiento y garantía....11
   6.1. Nuevos elementos suministrados....11
   6.2. Renovación mantenimiento actual de Sevilla....12
7. Organización del trabajo....13
8. Confidencialidad y seguridad de la información....14
9. Tratamiento datos de carácter personal....15
10. Prevención de Riesgos Laborales....15
11. Presupuesto de licitación....16

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Este	embre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emil		
	Raúl		
Url De Verificación	http	Página	2/17

1. Antecedentes

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (en adelante la Agencia) presta el Servicio Andaluz de Teleasistencia (en adelante SAT), que es uno de sus servicios críticos y funciona en modalidad 24x7. El servicio se presta desde dos centrales de atención de llamadas: Sevilla y Málaga.

La Agencia dispone actualmente, en su central de Sevilla, de un sistema de grabación de llamadas del SAT que permite realizar la grabación de las llamadas atendidas en líneas de diferentes tecnologías: canales primarios E1, extensiones analógicas y VoIP.

El sistema implantado en Sevilla está basado en el sistema de grabación AURALL, que cubre las capacidades y funcionalidades requeridas por la Agencia. Este sistema requiere la ampliación de sus capacidades para permitir 20 extensiones IP adicionales.

Por otro lado la Agencia dispone en su central de Málaga de otro sistema de grabación de llamadas del SAT que permite realizar la grabación de las llamadas atendidas, en este caso para líneas de extensiones analógicas. Este sistema de Málaga se encuentra ya obsoleto y sus funcionalidades están limitadas, por lo que es necesario su sustitución.

Por todo ello, se hace necesario la ampliación del sistema actual de grabación de llamadas implantado en la central de Sevilla para permitir la grabación de las extensiones adicionales requeridas y para que integre también la grabación de las llamadas de la central de Málaga.

El sistema de grabación de llamadas es un elemento fundamental para el funcionamiento del SAT que, como se ha indicado, es un servicio crítico para la Agencia que está catalogado como categoría Alta según el marco normativo del ENS de la Agencia.

Es por ello que se requiere que el conjunto del sistema se dote de los elementos y características necesarios para permitir la alta disponibilidad del sistema, de manera que el fallo en cualquier elemento no afecte a la funcionalidad del mismo. De igual modo, las grabaciones realizadas en cualquiera de las centrales deben ser accesibles desde la otra central, incluso ante la caída de una de las centrales o la pérdida de comunicaciones entre ambas.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Este docu	iciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emiliano		
	Raúl Garc		
Url De Verificación	http://…	Página	3/17

2. Objeto

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones que han de regir el suministro de equipamiento hardware y licencias software y servicios de instalación, configuración y mantenimiento para la ampliación del sistema de grabación de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia que presta la Agencia, y que consistirá en:

- Ampliación de la capacidad de grabación en Sevilla para 20 extensiones IP adicionales.
- Implantación de nuevo sistema de grabación de llamadas en Málaga para un total de 120 extensiones IP y 96 canales analógicos.

Esta ampliación debe facilitar la integración completa con el sistema actual de grabación de llamadas implantado en la central Sevilla, formando una solución global, de manera que permita:

- La explotación y gestión de todas las grabaciones de forma centralizada, independientemente de su ubicación.
- Disponer de mecanismos de alta disponibilidad que permita la grabación, administración y acceso a las llamadas grabadas en caso de contingencias en cualquiera de las centrales.

Entre estos mecanismos se debe contemplar la replicación de las llamadas grabadas entre ambas centrales y los procedimientos necesarios para posibilitar la continuidad de la grabación de llamadas del SAT ante contingencias en cualquiera de las centrales.

El presente pliego describe las condiciones mínimas que deberán cumplir los bienes y servicios objeto de la presente contratación, que incluye:

- Suministro de hardware y software.
- Servicios de instalación, configuración y puesta en marcha.
- Servicios de migración de las actuales grabaciones de llamadas desde el sistema actual de Málaga al nuevo sistema.
- Servicio de mantenimiento de la solución completa.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Este doc	iembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emiliano		
	Raúl Gar		
Url De Verificación	http:/,	Página	4/17

3. Situación actual

3.1. Situación actual central de Sevilla

El sistema de grabación de llamadas implantado en la central de Sevilla está basado en el sistema de grabación AURALL, que cubre las capacidades y funcionalidades requeridas por la Agencia. Entre las funcionalidades a destacar se encuentran las siguientes:

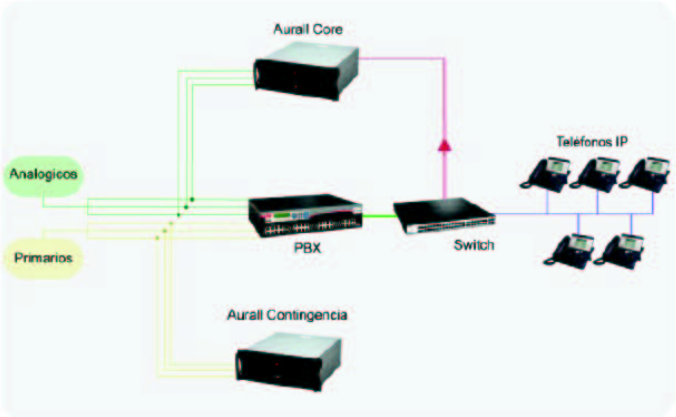
- Permite grabar conversaciones de forma concurrente por los diferentes canales de comunicación.
- Todas las grabaciones realizadas quedan encriptadas (SHA256) y firmadas digitalmente (MD5).
- Permite realizar búsquedas sobre las grabaciones mediante múltiples criterios
- Registra todas las acciones de los diferentes usuarios del sistema a modo de log para casos de incidencias o auditorías. Estas acciones registradas pueden ser analizadas y visualizadas desde el entorno web para tareas de supervisión.
- Es una plataforma de grabación bajo entorno web seguro, de forma que todos los interfaces y aplicativos de usuario y de administración se ejecutan desde un navegador o cliente web sin necesidad de realizar instalación de software en los PC's de los usuarios.

El licenciamiento actual de la Agencia permite la grabación de llamadas de 4 primarios, 24 analógicos y 40 extensiones IP.

3.1.1. Infraestructura actual Sevilla

La infraestructura de dicho sistema esta compuesto por un sistema principal y un sistema secundario de contingencia o respaldo.

El esquema de interconexión entre los sistemas de grabación y las líneas de comunicaciones (Primarios, analógicos y Ext. IP) es el siguiente:



Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este
Firmado Por	Emili
	Raúl
Url De Verificación	http

Fecha	08/06/2021
re, de firma electrónica.	
Página	5/17

Actualmente la grabación se realiza con el sistema Aurall Server formado por Aurall Core (primario) y Aurall Contingencia (secundario), graban las llamadas de 4 primarios E1, 24 canales analógicos y 40 canales IP.

Aurall Core graba y almacena todas las llamadas que se realizan por los siguientes canales:

- 4 primarios
- 24 analógicos
- 40 extensiones IP

AURALL CONTINGENCIA graba y almacena las llamadas de los siguientes canales:

- 4 primarios

Los sistemas Aurall Core y Aurall Contingencia están interconectados entre si mediante LAN, realizando chequeos cruzados entre los dos equipos que permiten consolidar las grabaciones entre ambos.

3.1.2. Mantenimiento actual

La infraestructura actual para la grabación de llamadas en Sevilla dispone de mantenimiento hardware y software hasta el 06/05/2022.

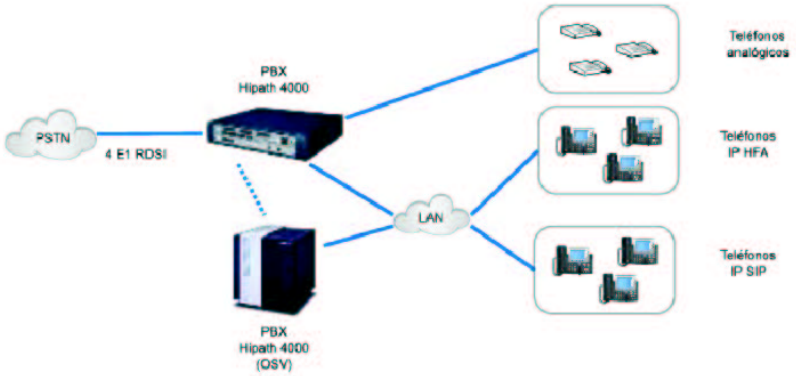
El mantenimiento actualmente contratado cuenta con los niveles de servicio que se solicitan para los nuevos suministros y que se describen en el apartado *6.1 Nuevos elementos suministrados* de este documento.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	E F
Url De Verificación	I

Fecha	08/06/2021
mbre, de firma electrónica.	
Página	6/17

3.2. Situación actual Málaga

Actualmente la telefonía de la sede de Málaga es suministrada por una centralita Hipath 4000 de Siemens que gestiona extensiones analógicas, digitales e IP con el protocolo HFA.



La grabación de las llamadas telefónicas se realiza sobre las extensiones analógicas, mediante el sistema de grabación que se describe a continuación:

- Servidor HP ML370 G5, con todos sus elementos redundados, con 2 Gb de Ram y procesador Intel Xeon 5140 a 2,33 Ghz. Con soporte 24x7.
- Para la grabación de líneas analógicas dispone de tarjetas Parrot - DSC. Concretamente, 4 tarjetas de 24 canales analógicos . Por tanto, la capacidad de grabación del sistema es de 96 extensiones/canales.
- Unidad RDX de 1 Tb para la copia de seguridad de las llamadas.
- Como software de grabación se dispone de una aplicación software obsoleta.

4. Especificaciones del suministro

Para cubrir las nuevas necesidades de la Agencia respecto al sistema de grabación de llamadas del SAT, se debe suministrar los elementos que se describen en los siguientes apartados.

Todos estos elementos a suministrar, una vez instalados y configurados adecuadamente deben formar una solución que debe permitir:

- Agrupar todas las grabaciones de ambas sedes en único sistema de grabación que permita la administración y explotación de todas las grabaciones de manera centralizada.
- Disponer de un sistema redundante tanto en la grabación como en el almacenamiento y la administración en cada una de las sedes.

  Para ello la información de las grabaciones de llamadas se deberán replicar y sincronizar entre las dos sedes. El sistema deberá disponer de mecanismos que permitan comparar la información de ambas centrales, y detectar posibles diferencias para su sincronización.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Este do	ore, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emiliano		
	Raúl Ga		
Url De Verificación	http:/	Página	7/17

- Disponer de mecanismos de contingencia ante el fallo de una sede, de manera que, ante el fallo de una sede o la pérdida de comunicación entre ambas centrales, se pueda seguir accediendo a todas las llamadas desde la central que se mantenga operativa.

A continuación se indican las especificaciones **mínimas y obligatorias** que deben cumplir todos los sistemas que se suministren en cualquiera de las centrales:

- Los sistemas deben incluir el hardware (servidor o chasis, tarjetas,...), software, licencias y materiales necesarias para dejarlo operativo según las indicaciones del presente pliego. Debe ser hardware estandar, que se instalará en rack normalizado de 19".
- Los servidores o chasis del sistema debe ser redundante en todos sus elementos garantizando la disponibilidad de los mismos en caso de avería de alguno de ellos.
- El sistema debe garantizar la grabación simultanea de llamadas VoIP con protocolo HFA y SIP.
- Permitirá la gestión remota de manera segura, así como, dispondrá de un mecanismo de configuración, supervisión y envío de alertas en caso de incidencias.
- Debe permitir el acceso vía web de forma segura a las aplicaciones de administración, gestión, búsqueda y reproducción desde cualquier equipo conectado a la misma red local. Al menos se podrán realizar cinco conexiones simultaneas en cada sede.
- La función de búsqueda permitirá la utilización de parámetros y criterios tales como los datos capturados, duración de la llamada, anotaciones, ID del usuario, extensión, entre otros... Se podrán aplicar filtros a estos parámetros de manera que sea más fácil e inmediata la búsqueda de llamadas concretas.
- Para garantizar la integridad de las grabaciones y su validez legal, el sistema dispondrá de marca de agua (fingerprinting MD5), también se podrán codificar las llamadas grabadas.
- El almacenamiento de las llamadas grabadas podrá ser en local o en unidades de red.
- Debe disponer de capacidad de compresión de las llamadas almacenadas.

4.1. Suministro central de Sevilla

El licenciamiento actual de la Agencia en su central de Sevilla permite la grabación de llamadas de 4 primarios, 24 analógicos y 40 extensiones IP. Es necesario suministrar licenciamiento adicional para 20 extensiones IP adicionales.

Por otro lado, para mejorar la fiabilidad y disponibilidad del sistema se deben suministrar todos los elementos hardware y software que permitan:

- Separar en servidores independientes las funcionalidades que actualmente se ejecutan sobre un mismo servidor:
  - Aurall Satélite: Grabación de canales
  - Aural Core: Almacenamiento y explotación de grabaciones.
- Realizar la grabación de todas las llamadas de los canales primarios y de las extensiones IP tanto en Sevilla como en Málaga. Para ello se deberá suministrar los elementos necesarios para duplicar los

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Este d	ciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emilia		
	Raúl G		
Url De Verificación	http	Página	8/17

diferentes canales a grabar, así como, los elementos necesarios para la sincronización de la información.

- Las conexiones de los canales analógicos de la central de Sevilla no es necesario duplicarlas.

El sistema debe configurarse, por tanto, para:

- Ser tolerante a fallos de algún componente de la central de Sevilla.
- Las llamadas grabadas en la central de Sevilla podrán ser accesibles desde Málaga, incluso en una contingencia de caída total del sistema en Sevilla.

Se deben suministrar todos los elementos hardware, software, herramientas y licencias (principal y redundante) para el correcto funcionamiento de la solución propuesta.

- Sistemas Aurall Satélite. Grabación de canales.
  - Los 2 servidores actuales que albergan los servicios Aurall de la sede de Sevilla pueden utilizarse para realizar las funciones de Aural Satélite.
- Sistema Aurall Core. Almacenamiento y explotación de grabaciones. Administración del sistema.
  - 2 Discos Sólidos en RAID1 de 500Gb
  - 2 discos almacenamiento RAID-1 6Tb
  - 2 puertos Ethernet 100/1000 LAN RJ45
  - Windows Server 2019.

4.2. Suministro sede Málaga

Para el sistema de grabación de llamadas de Málaga se debe suministrar todos los elementos hardware y software que permitan realizar la grabación de llamadas de:

- 96 canales analógicos (se utilizará el cableado conectado a la grabadora actual)
- 120 extensiones IP.

Adicionalmente, para mejorar la fiabilidad y disponibilidad del sistema se debe:

- Separar en servidores independientes las siguientes funcionalidades:
  - Aurall Satélite: Grabación de canales.
  - Aural Core: Almacenamiento y explotación de grabaciones.
- Realizar la grabación de todas las llamadas de las extensiones IP tanto tanto en Málaga como en Sevilla. Para ello se deberá suministrar los elementos necesarios para duplicar los canales IP, así como, los elementos necesarios para la sincronización de la información.
- Las conexiones de los canales analógicos de la central de Málaga no es necesario duplicarlas.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Es
Firmado Por	Er
	Ra
Url De Verificación	ht

Fecha	08/06/2021
iembre, de firma electrónica.	
Página	9/17

El sistema debe configurarse, por tanto, para:

- Ser tolerante a fallos de algún componente de la central de Sevilla.
- Las llamadas grabadas en la central de Málaga podrán ser accesibles desde Sevilla, incluso en una contingencia de caída total del sistema en Málaga.

Se deben suministrar todos los elementos hardware, software, herramientas y licencias (principal y redundate) para el correcto funcionamiento de la solución propuesta.

- 2 Sistemas Aurall Satelite para Grabación de canales
  - 2 discos de 500Gb en RAID-1 para el almacenamiento temporal.
  - Fuente de alimentación redundante 500W.
  - 4 tarjetas 24 puertos analógicos (solo para uno de los sistemas)
  - Interface Software: 120 IP
  - 2 puertos Ethernet 100/1000 LAN RJ45.
  - Windows Server 2019 Standard Edition
- Sistema Aurall Core. Almacenamiento y explotación de grabaciones. Administración del sistema.
  - 2 Discos Sólidos de 500Gb en RAID1 para el sistema operativo.
  - 2 discos de 6TB en RAID1 para el almacenamiento de llamadas.
  - 2 puertos Ethernet 100/1000 LAN RJ45
  - Windows Server 2019 Standard Edition.

5. Servicios de instalación, configuración y migración

Es objeto de esta contratación los siguientes servicios:

- La puesta en producción de todos los elementos que en ella se recogen, incluyendo el transporte y las horas de mano de obra necesarias durante el horario que se acuerde con la Agencia para la consecución con éxito de los trabajos.
- Todos los elementos especificados y aquellos no especificados pero necesarios para la solución propuesta, deberán ser suministrados, instalados, configurados y puestos en marcha en los CPDs de la Agencia, situados en el edificio de la calle Seda número 5 de Sevilla y en calle Marie Curie, 6 en el PTA de Málaga, en un plazo máximo de 60 días desde la formalización del contrato con la empresa adjudicataria.

  Se realizará la instalación, configuración y puesta en marcha del sistema de grabación solicitado, así como, la configuración y parametrización del mismo, conforme a las directrices marcadas por la Agencia.
- Se realizará la migración de la actual base de datos del actual sistema de grabación de Málaga (Cybertech Pro 5.3.0.107) al nuevo sistema grabador, de manera que, se puedan realizar búsquedas y reproducciones de llamadas almacenadas en los actuales soportes RDX. Se trata de una base de datos MySql 5.0.46 con un tamaño de 19,7 Gb.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este
Firmado Por	Emili
	Raúl
Url De Verificación	http

	Fecha	08/06/2021
de diciembre, de firma electrónica.		
a/ve	Página	10/17

Las grabaciones quedarán consolidadas dentro de la base de datos AURALL etiquetadas como un centro diferente para simplificar las búsquedas. La información de audio será copiada en las unidades de almacenamiento que la Agencia determine, bien dentro del sistema actual o bien en alguna unidad de almacenamiento en red.

- Una vez puesto en producción el sistema, se realizará una sesión de formación a nivel técnico de administración del sistema.

6. Mantenimiento y garantía

6.1. Nuevos elementos suministrados

El equipamiento suministrado tendrá una garantía de 3 años con soporte 24x7.

Los servicios de mantenimiento de los nuevos elementos suministrado serán de 3 años, y comenzarán a contar desde que se haga efectiva la puesta en funcionamiento del sistema completo.

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas correspondientes al servicio de mantenimiento del sistema durante el tiempo indicado, con atención "in situ" o remoto de las averías en unos tiempos que garanticen el correcto funcionamiento del equipamiento y el desarrollo de los servicios soportados.

La garantía del equipamiento ofertado, así como, las gestiones necesarias con el fabricante, serán llevados a cabo por la empresa adjudicataria durante el periodo de mantenimiento.

Los servicios de mantenimiento correctivo tendrán lugar puntualmente con el fin de solucionar una incidencia o problema que se ponga de manifiesto en el sistema objeto de la presente licitación. Consistirá en el diagnóstico de la avería y su reparación con la sustitución, en su caso, del o de los componentes defectuosos, siendo por cuenta del contratista todos los gastos materiales y de desplazamiento en que incurra.

En caso de contingencia, para garantizar una respuesta rápida por parte del adjudicatario dentro del plazo establecido, se establecerá un teléfono "**24x7**" en el cuál se notificará la incidencia ocurrida.

El adjudicatario debe establecer un mecanismo de comunicación con la Agencia para la notificación y resolución de incidencias no críticas, consultas, etc. . Siendo el horario habitual de oficina el de disponibilidad de dichos mecanismos de comunicación.

En caso de ser necesario se hará uso de un sistema de conexión remota para el acceso al Sistema objeto de mantenimiento y previa autorización por parte de la Agencia al adjudicatario. Dicha conexión remota tan sólo se habilitará para la prestación del servicio de mantenimiento necesario para la resolución de la incidencia, tras lo cual el acceso será revocado nuevamente.

La entidad adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia todas las actualizaciones o parches del sistema o aplicaciones contempladas que vayan surgiendo durante la vigencia del contrato de mantenimiento. Estas

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Este	diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emili		
	Raúl		
Url De Verificación	http	ve Página	11/17

actualizaciones serán llevadas a cabo en las instalaciones de la Agencia, salvo que se puedan realizar en remoto, y así lo autorice la Agencia.

Niveles de servicio.

En función de la severidad de un incidente se definen los siguientes tipos:

Severidad 1: El sistema tiene una incidencia que le impide el correcto funcionamiento como para garantizar el servicio. Sistema no operativo.

Severidad 2: El sistema tiene una incidencia pero puede continuar operativo prestando el servicio de manera degradada.

Severidad 3: El sistema tiene una incidencia que no afecta al servicio.

Nivel de severidad	Horario de atención	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
1	24 x 7	4 horas	24 horas
2	24 x 7	8 horas	48 horas
3	8 x 5	8 horas	72 horas

Siendo :

Horario de atención de incidencias: Días de la semana, así como horario para cada día, en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.

Tiempo de respuesta: Tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que el personal técnico especializado del adjudicatario establece contacto con el personal técnico de la Agencia a fin de determinar la naturaleza de la avería, su posible solución a distancia o concertar la visita de un técnico "in situ".

Tiempo de resolución: Tiempo máximo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que la avería queda completamente resuelta.

6.2. Renovación mantenimiento actual de Sevilla

La infraestructura actual de grabación de llamadas en Sevilla de la Agencia dispone de mantenimiento hardware y software hasta el 06/05/2022.

Este mantenimiento se debe ampliar en las mismas condiciones y hasta la fecha de finalización del mantenimiento de los nuevos elementos suministrados que se describe en el apartado anterior, de manera

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este
Firmado Por	Emil
	Raúl
Url De Verificación	http

Fecha	08/06/2021
iembre, de firma electrónica.	
Página	12/17

que el mantenimiento del conjunto de elementos que componen la solución de grabación de llamadas, tanto de Málaga como de Sevilla, debe finalizar al mismo tiempo.

7. Organización del trabajo

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto.

Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Responsable del contrato
- Jefatura de proyecto
- Equipo de proyecto

Las funciones y responsabilidades serán:

Persona Responsable del Contrato

Será designada por la Agencia, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este
Firmado Por	Emili
	Raúl
Url De Verificación	http

	Fecha	08/06/2021
diciembre, de firma electrónica.		
ve	Página	13/17

Persona Responsable de la Jefatura de Proyecto

Es aportada por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la persona Responsable del Contrato.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer a la persona Responsable del Contrato las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar a la persona Responsable del Contrato, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

Equipo de trabajo

Estará formado por el personal técnico que la contratista aporte para la prestación del servicio.

Estará dirigido por la persona Responsable de la Jefatura de Proyecto quién determinará sus competencias y funciones, con vistas a conseguir tanto los objetivos fijados en este pliego como los recogidos en la oferta presentada por la entidad contratista.

El responsable del Contrato podrá sugerir o exigir la sustitución de alguna de las personas que forman parte del equipo de trabajo si a su juicio dificulta la calidad o efectiva prestación de los servicios.

8. Confidencialidad y seguridad de la información

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Agencia.

Información a la que se le atribuye carácter confidencial:

Tendrá carácter confidencial toda aquella información a la que la entidad adjudicataria tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato, particularmente aquella referente a aspectos internos u organizativos de la Agencia, así como a datos de carácter personal. Los datos y productos obtenidos como consecuencia de la ejecución del contrato se considerarán exclusivamente propiedad de la Agencia. Cuando finalice el contrato la entidad contratista devolverá en formato electrónico la documentación generada para el Proyecto en cuestión, así como cualquier otro tipo de información que ésta pueda haber obtenido.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Est	ciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emi		
	Rat		
Url De Verificación	htt	Página	14/17

Plazo durante el que la persona contratista deberá mantener el deber de confidencialidad: 5 años

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad alta, conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccncert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz

9. Tratamiento datos de carácter personal

La entidad contratista, deberá cumplir el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Para ello, y en aplicación de la disposición adicional vigésima quinta de la Ley 9/2017, la contratista tendrá la consideración de encargado del tratamiento.

Asimismo la contratista deberá cumplir la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en virtud de la cual tendrá la obligación de guardar sigilo respecto de los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en cuanto no contradigan, se opongan, o resulten incompatibles con la actual Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos; incluyendo la pseudonimización y cifrado de datos personales cuando corresponda, sobre todo cuando se realicen subcontrataciones con otras empresas, en cuyo caso habrá que formalizarse el correspondiente contrato de encargado de tratamiento.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este c
Firmado Por	Emilia
	Raúl (
Url De Verificación	http

	Fecha	08/06/2021
le diciembre, de firma electrónica.		
a/ve	Página	15/17

10. Prevención de Riesgos Laborales

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las exigencias de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida en la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de actividades empresariales.

11. Presupuesto de licitación

El presupuesto de licitación del presente contrato para el período de tres años es de **134.923,80 €**, IVA excluido y **163.257,80 €**, IVA incluido de acuerdo siendo:

- Suministro : 93.355 € IVA excluido y € 112.959,55 IVA incluido
- Servicios : 41.568,80 € IVA excluido y 50.298,25€ IVA incluido.

Con el siguiente desglose:

SERVICIOS				
	Perfil	Precio/hora	Horas	Importe
Instalación y migración de datos	Gestor de Proyecto	44,12 €	15,00 €	661,80 €
	Administrador de sistemas	34,40 €	310,00 €	10.664,00 €
	Analista de sistemas	37,72 €	25,00 €	943,00 €
	Formación 4 horas	50,00 €	4,00 €	200,00 €
	Desplazamientos	900,00 €	1,00 €	900,00 €
				13.368,80 €
		Precio/mes	Meses	
Mantenimiento	Mantenimiento sistema nuevo	575,00 €	36	20.700,00 €
	Mantenimiento sistema actual	250,00 €	30	7.500,00 €
				28.200,00 €
TOTAL SERVICIOS				**41.568,80 €**

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Este	ciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emili		
	Raúl		
Url De Verificación	http	Página	16/17

SUMINISTRO

MALAGA			
Servidor Core	4.500,00 €	1	4.500,00 €
Servidor Satélite 1 (interfaz 96 Analógicos – interfaz 120 IP)	18.000,00 €	1	18.000,00 €
Servidor Satélite 2 - Interfaz 120 canales IP	10.000,00 €	1	10.000,00 €
Licencias sofware (agentes, redundancia y herramientas)			40.430,00 €
AURALL REC	60,00 €	336	20.160,00 €
AURALL MTN	3.000,00 €	2	6.000,00 €
AURALL CONTROL	2.500,00 €	2	5.000,00 €
AURALL SNMP	1.100,00 €	2	2.200,00 €
AURALL VISOR (5 usuarios)	560,00 €	2	1.120,00 €
AURALL ADMIN (3 usuarios)	700,00 €	2	1.400,00 €
AURAL SYNC	1.125,00 €	2	2.250,00 €
AURALL BALANCER	2.300,00 €	1	2.300,00 €
TOTAL			**72.930,00 €**

SEVILLA			
Servidor Core	4.500,00 €	1	4.500,00 €
Ampliación Satelite 1 – Interfaz 20 canales IP	1.900,00 €	1	1.900,00 €
Ampliación Satelite 2 – Interfaz 60 canales IP	5.800,00 €	1	5.800,00 €
Licencias sofware (agentes, redundancia y			8.225,00 €
AURALL REC	60,00 €	80	4.800,00 €
AURAL SYNC	1.125,00 €	1	1.125,00 €
AURALL BALANCER	2.300,00 €	1	2.300,00 €
TOTAL			**20.425,00 €**

TOTAL SUMINISTRO		**93.355,00 €**

Jefatura de Sistemas Informáticos Nuevas Tecnologías

Secretaría General

Fdo.: Raúl García León

Fdo. Emilio Cardenal Piris

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Este	embre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emili Raúl		
Url De Verificación	http	Página	17/17