

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE GASTO

Objeto del Expediente:

Memoria Justificativa para la contratación por parte de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. (Sandetel) del servicio de consultoría, instalación e implantación e integración de una solución para la gestión de acceso privilegiado PAM (Privileged Acces Management) (EXPT23-00036)

Departamento: Servicios TI
Área / Unidad: DSTI y SVA/Tecnología

Tipo de documento: Memoria de Justificación de Gasto
Código del Documento: EXPT23-00036
Fecha de elaboración: 14/04/2023
Nº de Páginas 1 de 29

D. Jorge Palma Enamorado	D. Alejandro Cuenca Rodríguez
Responsable del Contrato	Director Departamento Servicios TI

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 1/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH9FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

INDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	4
1.1.	Justificación de la necesidad y eficacia de la contratación	4
1.2.	Configuración del contrato:	5
2.	TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	6
3.	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO	6
3.1.	Presupuesto por actuación y sistema de pago por precio.....	7
3.2.	Facturación.....	8
3.3.	Servicios a ofrecer por el adjudicatario	8
3.3.1.	Análisis previo	8
3.3.2.	Puesta en marcha.....	9
3.3.3.	pEquipo de trabajo.....	10
3.3.4.	Plazo de ejecución e instalación.....	11
3.3.5.	Formación.....	11
3.3.6.	Garantía, soporte y mantenimiento.....	12
3.3.7.	Atención técnica al usuario	12
3.3.8.	Mantenimiento	12
3.3.9.	Mantenimiento correctivo	13
3.3.10.	Condiciones de las actualizaciones de la solución	13
3.3.11.	Incidencias, peticiones y consultas.....	14
3.3.12.	Modificación de las Capacidades	16
3.3.13.	Finalización del contrato	17
4.	BOLSA DE SERVICIOS DE APOYO	17
5.	CONFIGURACIÓN DE LA LICITACIÓN	17
5.1.	Criterios de selección: Clasificación / Solvencia económica técnica y profesional exigida	17
5.2.	Criterios de adjudicación.....	18
5.3.	Desglose de la oferta:	20
5.4.	Admisibilidad de variantes	22
6.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	22
6.1.	Entregables del proyecto y actas de seguimiento.....	22
6.2.	Información básica del proyecto	23
6.3.	Condiciones especiales de ejecución:.....	23

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 2/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH9FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



6.4.	Subcontratación	23
6.5.	ANS, penalidades y causas de resolución	24
6.6.	MODIFICACIONES DEL CONTRATO.....	26
7.	INFORMACIÓN PARA INFOCOR.....	26
7.1.	Propiedad de los Resultados de los Trabajos	26
7.2.	Seguridad y Confidencialidad	27
7.3.	Protección de Datos de Carácter Personal.....	27
7.4.	ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.....	28
8.	RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES.....	29

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 3/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH9FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. OBJETO DEL CONTRATO

La presente memoria va dirigida a fundamentar jurídicamente y conforme a lo dispuesto en el artículo 116 de la LCSP, la contratación del suministro, instalación, configuración, integración y puesta en marcha de una plataforma para la Gestión de acceso privilegiado (PAM, Privileged Access Management) en la modalidad “Software As A Service” que permita tanto proteger la infraestructura y aplicaciones, como gestionar de manera eficiente y mantener la confidencialidad de los datos sensibles y la infraestructura crítica de **Sandetel y de la Agencia Digital de Andalucía**.

Sandetel y la Agencia Digital de Andalucía, como parte de su estrategia de seguridad, desean dotarse de una herramienta que proteja sus sistemas críticos y proporcione una capa de seguridad informática fundamental para proteger los datos, la infraestructura y los activos de toda la organización junto con sus procesos. Adicionalmente debe proporcionar nuevos mecanismos para proteger los recursos TI contra los ciberataques que aprovechan los privilegios internos para atacar los activos más importantes de ambas organizaciones.

El presente documento contendrá todos los aspectos de contratación exigidos al producto de la familia de Gestión de acceso privilegiado (PAM, Privileged Access Management) en la modalidad “Software As A Service” a cumplir para satisfacer las necesidades de **Sandetel y la Agencia Digital de Andalucía**.

Lo que según el vocabulario común de contratos públicos (CPV) correspondería a los códigos: 48730000-4 Paquetes de software de seguridad.

1.1. Justificación de la necesidad y eficacia de la contratación

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía que presta los servicios de Gestión de la Red Corporativa y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, así como Servicios de Valor Añadido.

SANDETEL se encarga del diseño, implantación y operación de una serie de servicios de TI para distintos organismos de la Junta de Andalucía. En este sentido, y dentro de la gestión de servicios de TI asignados, SANDETEL se ve en la necesidad de mejorar y securizar los accesos privilegiados a las infraestructuras que soportan los servicios. Para esto hay que buscar una solución de seguridad de identidad que ayude a proteger a la organización contra las ciberamenazas al supervisar, detectar y evitar el acceso con privilegios no autorizado a recursos críticos, solución de la que hoy por hoy no se dispone, suponiendo una vulnerabilidad bastante crítica.

Por esto nos vemos en la necesidad de llevar a cabo una contratación del suministro y mantenimiento de una plataforma de gestión de acceso privilegiado (PAM, Privileged Access Management) en la modalidad de “Software As A Service” que mejorará la respuesta a incidentes al acoplar la respuesta automática y la mitigación al control humano. Esta solución supervisará, auditará y controlará completamente los privilegios. Y mitigará ataques de usuarios internos, escalada de cuentas privilegiadas y problemas de acceso de terceros.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.”. Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a “Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A.” vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 4/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH9FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Conforme a ello, SANDETEL tiene la condición de poder adjudicador sometido a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), siendo los contratos que licita de carácter privado, conforme a lo establecido en el artículo 26.1 de la LCSP, por lo que la presente licitación se rige por lo dispuesto en apartado 2 del precitado artículo.

Esta contratación resulta necesaria, como consecuencia de que SANDETEL necesita cubrirse ante las crecientes ciber amenazas que existen en el mundo TI, y que cada vez van a más.

La solución propuesta por la presente memoria, consistente en recurrir a la licitación de las prestaciones objeto del contrato, resulta más eficaz, respecto a otras, como consecuencia de mejor relación calidad-rendimiento/capacidad obtenida.

Se incorporan al INFORME ANEXO la justificación correspondiente ausencia de medios *(señalar sólo en el caso de contratos de servicios)*.

Se incorporan al INFORME ANEXO las consultas realizadas al mercado para la elaboración de pliegos, conforme a lo dispuesto en el artículo 115 de la LCSP.

1.2. Configuración del contrato:

Las prestaciones objeto del contrato son las que se muestran en la siguiente tabla:

Denominación	Importe (IVA excl)
Coste total del servicio	1.173.600,00 €

Entre los lotes se establecen las siguientes limitaciones:

- Posibilidad de participación en lotes por un mismo licitador: Sí
- Posibilidad de adjudicación de lotes a un mismo licitador: Sí

En este caso, reglas para la adjudicación de Lotes:

Dichas limitaciones a la participación o adjudicación de lotes se justifican por:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 5/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH9FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- No procede división en lotes, conforme a lo establecido en el artículo 99 de LCSP, por concurrir, el siguiente motivo:

El objeto del contrato es el suministro de un servicio que se pagará bajo demanda de uso y sin infraestructura propia de Sandetel, donde esa demanda del servicio se traduce en consumo de licencias por usuario cumpliendo las especificaciones técnicas definidas en el pliego. Por tanto, solo hablamos de una prestación de servicios y por tanto sin posibilidad de división en lotes.

- Posibilidad de presentación de oferta integradora, conforme al artículo 99 LCSP:
- Lotes que se pueden integrar (Señalar una o varias combinaciones):
 - Solvencia y capacidad para cada combinación:

2. TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN.

Calificación del contrato	Procedimiento de licitación:	Tipo de tramitación:
<input type="checkbox"/> Obras	<input type="checkbox"/> Adjudicación directa.	<input checked="" type="checkbox"/> Ordinaria
<input type="checkbox"/> Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Abierto.	<input type="checkbox"/> Urgente
<input checked="" type="checkbox"/> Suministros	<input type="checkbox"/> Abierto simplificado. Abierto Simplificado-sumario	<input type="checkbox"/> Emergencia
<input type="checkbox"/> Mixto: Prestación Principal:	<input type="checkbox"/> Restringido.	
	<input type="checkbox"/> Licitación con Negociación.	
	<input type="checkbox"/> Negociado sin publicidad	
	<input type="checkbox"/> Basado en Acuerdo Marco	

Justificación del procedimiento de adjudicación y el tipo de tramitación escogidos (no necesario si el procedimiento de licitación propuesto es abierto o restringido con tramitación ordinaria):

3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

El presupuesto máximo de licitación de los trabajos descritos cuya duración del primer contrato es de **3 años** asciende a la cantidad de SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS EUROS IVA NO INCLUIDO (655.200,00€, I.V.A. NO Incluido).

EXPT23-00XXX	IMPORTE INICIAL	IVA	TOTAL (IVA INCLUIDO)
CONTRATO INICIAL	655.200,00 €	137.592,00 €	792.792,00 €

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 6/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

1ª PRORROGA	259.200,00 €	54.432,00 €	313.632,00 €
2ª PRORROGA	259.200,00 €	54.432,00 €	313.632,00 €
IMPORTE ESTIMADO	1.173.600,00 €	246.456,00 €	1.420.056,00 €

El presupuesto total de la licitación contando las prórrogas (VALOR ESTIMADO) supone la cantidad de UN MILLÓN CIENTO SETENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS EUROS (1.173.600,00€) sin incluir el I. V. A.

El presupuesto de licitación coincide con el importe estimado:

- Sí;
- No, debido a: *La posibilidad de realizar dos prórrogas de 12 meses cada una.*

Se han realizado varias pruebas de concepto de productos de *gestión de acceso privilegiado PAM (Privileged Acces Management)* junto con el Servicio de Explotación Sistemas Corporativos de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, donde se han proporcionado los precios de las distintas soluciones. El presupuesto base de licitación se ha escogido usando los precios proporcionados.

Coste estimado en el tiempo					
	1ª anualidad	2ª anualidad	3ª anualidad	Anualidad 1ª prórroga	Anualidad 2ª prórroga
Precio sin IVA	180.000,00 €	216.000,00 €	259.200,00 €	259.200,00 €	259.200,00 €

El contrato se podrá ejecutar hasta el límite del presupuesto máximo, siendo el número real de licencias ejecutadas las que finalmente sean demandadas por el servicio. El número de licencias a adquirir podrá modificarse con respecto a las estimadas inicialmente, respetando el mínimo de licitación, hasta agotar dicho presupuesto

CONCEPTO	PORCENTAJE	COSTE
COSTES DIRECTOS	79,39%	520.163,28€
GTOS. GRALES. DE ESTRUCTURA	15,73%	103.062,96 €
BENEFICIO INDUSTRIAL	4,88%	31.973,76 €

3.1. Presupuesto por actuación y sistema de pago por precio

La distribución del presupuesto máximo indicado (incluidas las posibles prórrogas) entre las distintas actuaciones aprobadas es la siguiente:

PROYECTO / ACTUACIÓN	% IMPUTACIÓN	IMPORTE (IVA incluido)
----------------------	--------------	---------------------------

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 7/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CP10010	90 %	1.278.050,40 €
CP10007	10 %	142.005,60 €
TOTAL	100%	1.420.056,00 €

En el expediente se incorpora el certificado que acredita la existencia de financiación para ejecutar los trabajos objeto de licitación en el presente expediente.

3.2. Facturación

Factura Electrónica: No obligatoria mientras no entre en vigor en SANDETEL la Orden de 29 de enero de 2015 (BOJA nº29 de 12/02/2015) Disposición Transitoria Única.

El pago del importe correspondiente al precio ofertado se hará una vez finalizados el suministro de todos los equipos y componentes y los trabajos de puesta en marcha solicitados en el PPT.

3.3. Servicios a ofrecer por el adjudicatario

A continuación, se indican los requisitos mínimos que deberá cumplir la propuesta del licitador:

Se deberá contemplar una serie de tareas de distinta temática y alcance que se dividen en:

- Análisis, Instalación, configuración, integración y puesta en marcha de la solución de gestión de accesos.

En los siguientes apartados se describen con mayor detalle los trabajos a realizar por el adjudicatario.

3.3.1. Análisis previo

Se abordará, con carácter general, una revisión y análisis de la política de gestión de accesos actual. Durante esta primera fase de análisis y revisión se mantendrán las reuniones de trabajo que se consideren oportunas con las áreas funcionales y técnicas implicadas, tanto de Sandetel y la Agencia Digital Andaluza como del Proveedor TIC. Sandetel y la Agencia Digital Andaluza facilitará el acceso a la información que en todo momento pueda requerirse.

Fruto de esta fase de revisión y análisis se propondrá el modelo de gestión de accesos más acorde a las particularidades y necesidades de Sandetel y la Agencia Digital Andaluza. Para ello se tendrán en cuenta los aspectos funcionales, organizativos y tecnológicos actuales y futuros de ambas entidades.

También se detallarán las especificaciones técnicas y el diseño de la infraestructura necesaria para la solución de gestión de accesos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 8/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH9FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

Para ello se tendrán en cuenta, al menos, los siguientes factores:

- El diseño de la solución tendrá en cuenta unas condiciones de explotación de la misma de 24 horas al día y siete días a la semana.
- La solución ha de ser escalable, en términos que permita el crecimiento del sistema de forma horizontal, tanto en número de usuarios como en funcionalidad y volumen de datos.
- Se utilizarán tecnologías y productos contrastados, teniendo en cuenta el resto de productos y tecnologías con los que tendrán que relacionarse.
- El sistema ha de tener capacidad para procesar el número de operaciones requeridas en un tiempo determinado, así como realizarlo cuando los usuarios lo requieran, con percepción de navegación y de uso adecuado para el usuario.
- El sistema ha de garantizar la continuidad del servicio con un número de operaciones elevado, garantizando la tolerancia del sistema a fallos, sin necesidad de intervención manual y de forma transparente al usuario.
- El sistema estará dimensionado para soportar como mínimo el trabajo de los usuarios que actualmente tienen acceso concurrente a los sistemas de gestión y administración de usuarios y roles garantizando el mismo para un mínimo de 150 usuarios.
- La solución deberá prestarse como software como servicio (SaaS).

3.3.2. Puesta en marcha

La empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes trabajos:

- Configuración del software de gestión de acceso y definición de los parámetros necesarios para su puesta en pleno funcionamiento según las especificaciones de este pliego y las directrices del director del proyecto.
- Configuración de cualquier otro software que se suministre según las especificaciones de este pliego y las directrices del director del proyecto.
- Definición del procedimiento a seguir para la migración de los servicios actuales a los nuevos sistemas.
- Con objeto de validar el procedimiento anterior, se ejecutará dicho procedimiento para un caso particular definido por el director del proyecto. Se deberá poder acceder a sus datos/aplicaciones de la misma forma en la que lo hace con los sistemas actuales.
- La ejecución del procedimiento de migración a este nuevo software que afecte a otros servicios y/o sistemas será realizada por el proveedor, siendo valorable la bolsa de horas ofertada por la empresa adjudicataria para asistencia y así solventar cualquier problema que se presente durante el proceso. En general estas horas se emplearán para tareas de consultoría, configuración, actualización a nuevas versiones, cambios de plataforma y en general cualquier actuación relacionada con la incorporación de los servicios o sistemas.
- El perfil de los técnicos será el adecuado para la ejecución de los procedimientos de migración definidos por la empresa y será Sandetel la que determine las tareas y los periodos de intervención necesarios.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 9/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

Será condición necesaria para dar por buenas la instalación y puesta en marcha de la herramienta software PAM, la **certificación completa por parte de Sandetel**. Sin esta, se entenderá que aún no se ha concluido y no podrán darse por cerrada.

Sin perjuicio de incluir aquella documentación complementaria que se considere necesaria, se generarán, como mínimo, los siguientes entregables:

- Identificación de las distintas tipologías de usuarios, perfiles, roles y privilegios de acceso actuales y propuesta de modelización/redefinición/simplificación de los mismos.
- Planificación detallada de la ejecución del proyecto que contemple la evolución/transición de la situación actual hacia el modelo futuro basado en la solución de gestión de identidades.
- Inventario de los recursos/productos/aplicaciones/servicios que requieren medidas de control de acceso lógico y sus correspondientes roles asociados.
- Definición de la política de asignación de privilegios por puestos de trabajo, perfiles y roles.
- Documento de instalación del software y sus componentes incluyendo:
 - Una descripción detallada de las versiones de software instaladas y sus componentes.
- Procedimiento de soporte.
 - Medios y recursos disponibles para el soporte.
 - Información relativa al soporte y el software asociado (n.º de contrato, acceso por web, acceso por correo, n.º de teléfono, etc.).
 - Horario de atención, tiempos de respuesta, diagnóstico, presencia “in situ” y procedimientos de tramitación de incidencias y consultas, y de descarga de actualizaciones.
- Plan de pruebas del software desplegado
- Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario deberá facilitar a las personas designadas por Sandetel, la información y documentación necesaria para conocer el desarrollo de los trabajos, así como la actuación ante diferentes incidencias.
- Elaboración de una matriz en la que se detallen los roles de los distintos recursos/productos/aplicaciones/servicios que correspondan en función de los distintos tipos y perfiles de usuario.
- Definición formal y documentación detallada del modelo de gestión de accesos: circuito de gestión de solicitudes, funcionalidades autoservicio, asignación de privilegios por perfiles/roles, entre otros.
- Especificaciones funcionales y técnicas en materia de diseño e integración de la solución de gestión de accesos con los sistemas necesarios. El modelo futuro de gestión de accesos tendrá la consideración de hito del proyecto. Éste será revisado y aprobado formalmente por Sandetel y la Agencia Digital Andaluza.

3.3.3. pEquipo de trabajo

El adjudicatario designará un jefe de Proyecto y aportará los recursos humanos y materiales necesarios, para la adecuada prestación de los servicios establecidos en el presente Pliego.

La responsabilidad del jefe de Proyecto consiste en asegurar la prestación de los servicios indicados y será el interlocutor único entre el adjudicatario y Sandetel. Entre sus responsabilidades estarán:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.”. Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a “Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A.” vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 10/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Dirigir, representar y coordinar el equipo de trabajo que está prestando los servicios por parte del adjudicatario.
- Atender cualquier tipo de petición por parte del equipo de Sandetel.
- Ser el único interlocutor válido con el equipo de Sandetel.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y de la documentación producida, así como garantizar el cumplimiento de los plazos acordados.
- Presentar los resultados de la realización del servicio.

3.3.4. Plazo de ejecución e instalación

El plazo de ejecución para la puesta en marcha de la solución, que dispondrá el adjudicatario, será el siguiente:

La empresa suministradora asegurará la plena operatividad del conjunto una vez instalado.

- Instalación de todo el software para que funcione correctamente según las especificaciones de este pliego y las directrices del director del proyecto.
- Se garantizará que la solución quedará plenamente operativa para su uso una vez finalizado el plazo de instalación.

Plazo máximo de 4 meses para la entrega de la solución, instalación, configuración, integración, puesta en marcha, realización de la formación y entrega definitiva del proyecto. El cómputo del plazo para ambas tareas, se iniciará a partir de la firma del contrato, es decir, el plazo total NO es acumulativo y ambas tareas deberán trabajarse de forma paralela. Dicho plazo puede quedar interrumpido en aquellos casos en los que por motivos ajenos al adjudicatario éste no pueda avanzar en las tareas de ejecución del servicio propuesto. Aunque se indica que la planificación se realizará una vez adjudicado el contrato, se valorará la presentación de los diferentes apartados que tendrá dicha planificación y donde como mínimo se indicarán las tareas y subtareas, alcance de cada una de ellas y entregables relacionados. Y la información respecto a los plazos de tiempo implicados. El adjudicatario deberá entregar, a la finalización de la actividad de puesta en marcha de la solución, unos manuales de usuario personalizados para las diferentes tipologías de usuario descritas. Éstos se entregarán en formato digital.

3.3.5. Formación

Se debe incluir formación para el personal de Sandetel y la Agencia Digital Andaluza dividida en los siguientes aspectos:

- Administración, parametrización y mantenimiento, al objeto de poder administrar, modificar y/o ampliar las distintas funcionalidades de la solución PAM ofertada.

- Operación de la herramienta que contenga el flujo de trabajo completo de altas, bajas y modificaciones de nuevos usuarios dentro de la herramienta PAM, y del alta de nuevos sistemas hardware dentro del control de la solución PAM.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 11/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

La formación tendrá una duración mínima de 14 horas para el curso de administración y 7 horas para el correspondiente a operación.

La empresa adjudicataria proporcionará un plan completo de formación desarrollando en detalle el alcance anteriormente citado, todo ello tras la firma del contrato y con carácter previo a su impartición.

Los cursos serán con carácter presencial, si bien SANDETEL y la Agencia Digital Andaluza podrá autorizar de forma extraordinaria la impartición parcial de forma remota.

3.3.6. Garantía, soporte y mantenimiento

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio técnico como de atención al cliente para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización. El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo como la asistencia técnica a los usuarios. Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del proyecto se utilizará la asistencia telefónica o correo electrónico, así como cualquier otra comunicación que el licitador provea vía web.

3.3.7. Atención técnica al usuario

Se incluirá en la oferta, la atención al usuario vía telefónica, vía e-mail y/o vía remota, en la que se resolverán las dudas que estos pudieran tener acerca del funcionamiento del servicio. La atención al usuario será:

- Funcionamiento del servicio: 24x7, 365 días al año.
- Tiempo de respuesta: El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado "Incidencias" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Tiempo de resolución: El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado "Incidencias" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

3.3.8. Mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizada la solución propuesta, conforme a las mejoras o nuevas versiones de la misma. Estas acciones no podrán implicar ningún coste relacionado. La incorporación de estas actualizaciones/mejoras no deberá, en la medida de lo posible, afectar al funcionamiento normal de la solución, por lo que antes de su instalación la empresa adjudicataria garantizará que se realizarán las pruebas oportunas, de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el servicio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 12/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

Dentro del precio de adjudicación del contrato, y durante toda la vigencia del contrato, se incluirá el mantenimiento correctivo, así como la asistencia técnica remota o presencial, sin límite de horas, en caso de mal funcionamiento de la solución.

3.3.9. Mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellos errores específicos de la solución y el posible mal funcionamiento por motivos ajenos a Sandetel y que sean derivados por el diseño, arquitectura, desarrollo, configuración, integración, funcionamiento habitual, por ejemplo, así como de los flujos o desarrollos establecidos por Sandetel y que hayan sido implementados por el adjudicatario. Los tiempos de resolución de las incidencias se adaptarán a los especificados en el apartado "Incidencias" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

El mantenimiento correctivo incluirá la generación de la nueva versión de la solución, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha acorde con los procedimientos de Sandetel. Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar con la aprobación del personal de Sandetel, que autorizará el cambio correctivo siempre que este pueda afectar al servicio y al uso normal de la solución. En casos de No afección, no será necesaria la autorización de Sandetel.

3.3.10. Condiciones de las actualizaciones de la solución

Determinadas gestiones relacionadas con la instalación de actualizaciones de la solución, serán realizadas por el proveedor de Outsourcing TI contratado por Sandetel o bien, en colaboración con éste. Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones de la solución, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Previa a la aplicación de la actualización de la solución, el adjudicatario velará por la realización de una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a Sandetel, evitando la pérdida de información.
- Antes de ejecutar la actualización de la solución, será necesario disponer de la conformidad de Sandetel siempre que este pueda afectar al servicio y al uso normal de la solución. En casos de No afección, no será necesaria la conformidad de Sandetel.
- Las actualizaciones de la solución que puedan afectar al servicio y al uso normal de la solución, deberán ser realizadas preferiblemente entre las 0:00 y 6:00 horas, aunque podría darse el caso que Sandetel solicite que el cambio de versión o actualización sea realizado en un horario diferente durante las 24 horas del día.
- Si se produjera una degradación del rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio o actualización, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de la misma.

Este sistema ha de poder actualizarse a las últimas versiones disponibles a lo largo del fin de vida útil:

- La actualización ha de poder realizarse en caliente, y sin interrupción del servicio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 13/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- El adjudicatario deberá suministrar dentro del precio ofertado todas las licencias necesarias para el correcto funcionamiento del sistema.
- Se deberá incluir el software necesario y sus correspondientes licencias que permitan tener activas todas las funcionalidades de la solución, siendo estas todas las necesarias para monitorización y administración del sistema, así como todas las licencias necesarias para el correcto y pleno funcionamiento de todo el software instalado.
- Cualquier reposición de elementos o actualizaciones de software será a cargo del adjudicatario sin implicar ningún coste para Sandetel.
- Se han de proponer las actualizaciones y recomendaciones de actualización de parches de forma proactiva junto con notas de la versión previa validación de la compatibilidad de la actualización sobre la infraestructura, sistemas y servicios afectados.

3.3.11. Incidencias, peticiones y consultas

INCIDENCIAS:

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, en la puesta en servicio de la misma se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias que sirva como complemento a la fase de formación, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en la tramitación de los primeros trámites. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1-PRIORITARIA:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de las funcionalidades claves sin que el aplicativo permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2-ALTA:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el programa permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 3-NORMAL:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 14/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1 - Prioritaria	1 hora	8 horas
Tipo 2 - Alta	4 horas	24 horas
Tipo 3 - Normal	8 horas	72 horas

Cabe la posibilidad de que Sandetel contacte con el proveedor externo de servicios TIC para informarle de la avería o incidencia relacionada y sea el proveedor externo de servicios TIC quien contacte con el servicio de soporte para solucionar o dar la respuesta que corresponda.

El adjudicatario deberá disponer del personal y medios necesarios para proporcionar:

- Diagnóstico y Soporte Técnico Especializado.
- Disponibilidad de los técnicos de campo para garantizar presencia “in situ” si fuese necesario.

Para el envío y tramitación de incidencias deben ponerse a disposición de SANDETEL los siguientes métodos de consulta y notificación:

- Número de teléfono.
- Cuenta de correo electrónico.
- Sitio web de comunicación y seguimiento de incidencias.

PETICIONES:

Este apartado incluye aquellas solicitudes de cambio de configuración, adaptación y funcionalidades adicionales a la puesta en marcha, que sean necesarias durante la ejecución del contrato, por ejemplo, la integración de la solución de un nuevo fabricante del mercado que haya sido adquirida por Sandetel.

Estas horas de ejecución de la petición irán con cargo a las 150 horas de bolsa de trabajo descritas en el apartado 4 de esta Memoria Justificativa.

Peticiones	Tiempo de respuesta
Tipo 1 - Normal	24 horas

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.”. Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a “Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A.” vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 15/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH9FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

CONSULTAS:

Se establece como consultas aquellas dudas ocasionadas durante la operativa del proyecto y que no puedan ser resueltas de forma autónoma por Sandetel, y que tengan que ser resueltas para garantizar el buen funcionamiento del servicio.

Consultas	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1 - Normal	24 horas	72 horas

Asimismo, durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, asistencia en las instalaciones SANDETEL, para la resolución de los problemas que se planteen y tengan su origen en los trabajos realizados con objeto del presente pliego.

El adjudicatario debe indicar en su oferta los medios y recursos de que dispone para dar cumplimiento al soporte solicitado.

3.3.12. Modificación de las Capacidades

Una vez surge la necesidad de modificación de la capacidad de las licencias contratadas ya sea por uso o por demanda, se establecen las siguientes pautas para solicitar el aumento o disminución del número de licencias, teniendo en cuenta que nunca se podrá bajar del número mínimo comprometido de 150 licencias.

La ampliación o disminución deberá realizarse mediante solicitud por el medio que se designe al proveedor del servicio por parte de Sandetel, mediante el responsable/s que se marque al principio del contrato para este tipo de solicitudes.

Para llevar a cabo estas modificaciones, el licitador deberá presentar un procedimiento que incluya instrucciones completas del proceso de solicitud de modificación de las capacidades:

- Solicitud (Teléfono, Email, Aplicación de gestión,...)
- Aceptación
- Ejecución o implantación

Teniendo en cuenta que la facturación se ha establecido de forma mensual, la solicitud de aumento o disminución deberá realizarse entre los días 10 y 20 del mes, para que surja efecto la solicitud en el mes siguiente. Si no existiera solicitud alguna de aumento o disminución por parte de Sandetel, se entiende que se debe extender el número de licencias contratadas al mes siguiente.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 16/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

3.3.13. Finalización del contrato

Como condición general del proyecto, se establece que tras la finalización del contrato se deberá suministrar a Sandetel una copia completa de todo el almacén de credenciales seguras en el formato exportable que se requiera, así como de elementos integrados, y cualquier información o dependencia adicional que sea necesaria para trasladar el servicio prestado a otra solución PAM o similar

4. BOLSA DE SERVICIOS DE APOYO

Se deberá proveer por parte del licitador una bolsa de horas técnicas para servicios de adaptación, integración y configuración de nuevas necesidades que surjan durante la ejecución del proyecto. Se establece un mínimo de 150 horas anuales para este apartado.

5. CONFIGURACIÓN DE LA LICITACIÓN

5.1. Criterios de selección: Clasificación / Solvencia económica técnica y profesional exigida

Se requiere para la contratación la siguiente clasificación: No; Sí: (*describir*) /CPV: 48730000-4 Paquetes de software de seguridad.

Se requiere para la contratación la siguiente solvencia:

<input type="checkbox"/> Solvencia económica	(<i>Describir</i>) <input type="checkbox"/> Se incorpora al INFORME ANEXO justificación de un volumen de negocio superior a 1,5 veces el valor estimado del contrato.
<input checked="" type="checkbox"/> Solvencia técnica	La solvencia técnica, se acreditará mediante la experiencia en la realización de trabajos o suministros del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, que se acreditarán cumpliendo los siguientes requerimientos: Certificados de buena ejecución en proyectos del mismo volumen económico al presente, y el requisito mínimo será que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 152.880,00€ (70% de la anualidad media para la prestación del servicio y los trabajos de puesta en marcha incluidos en el contrato). A efectos de determinar la correspondencia entre los suministros acreditados y los que constituyen el objeto del contrato, cuando exista clasificación aplicable a este último se atenderá al grupo y subgrupo de clasificación al que pertenecen unos y otros, y en los

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 17/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	<p>demás casos a la coincidencia entre los dos primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV.</p> <p>Acreditación mediante la experiencia en la realización de trabajos o suministros del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, que se acreditará mediante la relación de los trabajos o suministros efectuados por el interesado en el curso de los tres últimos años. El adjudicatario presentará CV de al menos dos personas con formación acreditada en servicios PAM de más de 200 h y con experiencia en proyectos de implantación de más de 150 usuarios. En el equipo de trabajo final para este proyecto estarán incluidas esas personas, o en su defecto, deberán cumplir los requisitos expuestos, siendo motivo de anulación del expediente en caso contrario.</p> <p>Y por último, entrará dentro de la solvencia técnica el cumplimiento íntegro de todas las especificaciones y requisitos enumerados en el apartado 3 y 4 del PPT asociado a esta licitación. Para poder garantizar este cumplimiento, todos los licitadores deberán presentar un documento de oferta en el que se detallen como y de qué forma cumplen con lo solicitado.</p>
<input type="checkbox"/> Solvencia Profesional	

Se requiere la adscripción de medios como requisito adicional a la clasificación del contratista, conforme a lo dispuesto en el art. 76.3 LCSP:

- No
- Sí, se incorpora al INFORME ANEXO la justificación de dicho requerimiento, así como de la razonabilidad y adecuación del mismo.

5.2. Criterios de adjudicación

La ponderación de los criterios seleccionados de evaluación de ofertas para la elaboración del informe para la presente contratación, son los siguientes

ORDEN	CRITERIO	PESO
Criterios de adjudicación evaluables mediante aplicación de fórmulas:		

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 18/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH9FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1°	<p>Valoración económica</p> <p>Para determinar la mejor oferta económica se determina un "coste por volumen de licencias" que incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta e implantación - Licencia PAM - Soporte y operación - Evolutivos <p>Punto de partida y mínimo garantizado 150 licencias</p> <p>La puntuación máxima (P=50), la obtendrá la oferta que proponga el mejor precio ponderado (suma de los precios de los 5 tramos marcados ponderándolos según los pesos descritos, y multiplicándolos por el peso total de este criterio de valoración), valorándose según la fórmula:</p> $P = SI ((CPT+CTMAX*35) \leq IMPMAXLIC); PM * \sum IMOT(i)/IOT(i) * Ponderación; "CERO"$ <p>Donde: CPT=Coste primer tramo CTMAX=Coste tramo más caro IMPMAXLIC=Importe máximo de licitación del contrato (3 anualidades) PM=Puntuación máxima del apartado IMOT=Importe mejor oferta tramo(i) IOT=Importe oferta tramo(i)</p>	55,00%
2°	<p>Equipo de trabajo</p> <p>Se valorará la mejora en número de integrantes del equipo de trabajo sobre el mínimo exigido de 3 (1 Jefe de proyecto + 2 Técnicos)</p> <p>Establecido el criterio, se puntuará con la mayor puntuación aquella solución que presente el mayor número de integrantes ofertados, poniendo un límite en 6 integrantes, que es el número que se considera a partir del cual no serán recursos valorables.</p> $P = \text{MIN}(\text{"recursos ofertados"} - 3; (6 - 3)) / (6 - 3) * \text{"puntos máximo apartado"}$ <p>Donde: P = Puntuación puntos máximo apartado = porcentaje de peso de este criterio de valoración</p>	5,00%
3°	<p>Bolsa horas</p> <p>Se valorará una bolsa de horas adicionales ofertada por la puesta en marcha de migración de servicios, estimando un mínimo de 150 horas</p> <p>Establecido el criterio, se puntuará con la mayor puntuación aquella solución que presente el mayor número de horas ofertadas, poniendo un límite en 400 horas, que es el número de horas que se considera a partir del cual no serían horas valorables.</p> $P = \text{MIN}(\text{"bolsa de horas ofertadas"} - 150; (400 - 150)) / (400 - 150) * \text{"puntos máximo apartado"}$ <p>Donde: P = Puntuación puntos máximo apartado = porcentaje de peso de este criterio de valoración</p>	5,00%

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 19/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4°	<p>Experiencia despliegues similares en otros clientes</p> <p>En este apartado evaluaremos la experiencia comprobada en la creación y entrega de soluciones de gestión de IT PAM, y la capacidad de la organización para cumplir las metas y los compromisos acordados.</p> <p>Para ello, valoraremos el número de implantaciones PAM de más de 150 usuarios.</p> <p>Establecido el criterio, se puntuará con la mayor puntuación aquella solución que presente el mayor número de certificaciones de implantaciones de más de 150 usuarios, poniendo un límite en 6 implantaciones, que es el número que se considera a partir del cual no serán implantaciones valorables.</p> <p>$P = \text{MIN} ("Implantaciones certificadas"; (6) / (6) * \text{"puntos máximo apartado"})$</p> <p>Donde: P = Puntuación puntos máximo apartado = porcentaje de peso de este criterio de valoración</p>	5,00%
Criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor		
5°	<p>Estrategia de producto y ciclo de vida de la solución PAM</p> <p>En este apartado se evaluarán aspectos tales como la estrategia de continuidad de la solución IT PAM presentada, y su proyección futura.</p> <p>Para ello, la empresa licitadora deberá entregar un roadmap de negocio de la solución IT PAM, así como una planificación y seguimiento de las mejoras continuas del producto.</p>	5,00%
6°	<p>Arquitectura de la solución, elementos destacables y plan de formación</p> <p>En este apartado se evaluará el mejor planteamiento de Arquitectura de la Solución, elementos diferenciadores con respecto a sus rivales de soluciones PAM y plan de formación presentado.</p> <p>Para ello, la empresa licitadora deberá entregar un diagrama completo de la arquitectura de la solución a desplegar y un diagrama de secuencia para integración de servicios. También deberá facilitar una tabla completa de características técnicas integradas dentro de la solución PAM. Y por último, deberá incluirse el alcance completo del plan formativo y su planificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura de la solución: <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción del servicio y modelo de despliegue ○ Componentes integrados y diseño de la solución completa ○ Diagrama de secuencia y capacidades de integración ○ Modelo de despliegue y necesidades de conectividad • Elementos destacables: <ul style="list-style-type: none"> ○ Elementos diferenciadores de la solución por encima de los requisitos técnicos mínimos requeridos • Plan de formación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Duración ○ Oficialidad de la formación ○ Contenido 	25,00%

5.3. Desglose de la oferta:

Para la parte de valoración por fórmulas, deberá proporcionarse el siguiente desglose:

1°.- Valoración económica:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 20/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Para poder llevar a cabo la valoración económica de la licitación, cada licitador deberá rellenar la siguiente tabla:

	Tramo inicial	Segundo tramo	Tercer tramo	Cuarto tramo	Quinto tramo
N.º licencias	150	200	300	400	500
Precio coste licencias al mes (Iva No Incluido)					
Ponderación	50%	30%	15%	2,5%	2,5%

NOTA: El Precio coste por volumen de licencias al mes, es el coste total que saldrán al mes todas las licencias marcadas según el tramo.

2º.- Equipo de trabajo:

RECURSOS OFERTADOS
Indicar los recursos que se ofertan para su valoración

3º.- Bolsa horas:

BOLSA HORAS
Especificar horas

4º.- Experiencia despliegues similares en otros clientes:

EXPERIENCIA DESPLIEGUES SIMILARES EN OTROS CLIENTES
Facilitar certificaciones de instalaciones de soluciones de gestión de IT PAM realizadas

Para la parte de valoración mediante juicio de valor, las puntuaciones técnicas estarán referidas al rango de 0 a 100 puntos, y posteriormente se aplicarán los pesos de cada criterio, lo cual nos dará la puntuación final del criterio correspondiente. El método de valoración para cada uno de los criterios y en sus diferentes contenidos se realizará acorde a la siguiente descripción.

5º.- Estrategia de producto y ciclo de vida de la solución PAM:

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
Se trata insuficientemente entre 0 y 25 puntos.	La exposición del objeto del criterio es insuficiente, realizando aportaciones de escaso valor.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 21/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Se trata suficientemente entre 26 y 50 puntos.	La exposición del objeto del criterio es adecuada y realiza aportaciones interesantes sobre el criterio valorado.
Se trata notablemente entre 51 y 75 puntos.	La exposición y las aportaciones realizadas sobre el criterio valorado son notables.
Se trata sobresalientemente entre 76 y 100 puntos.	Excelente la exposición del objetivo criterio, así como aportaciones de gran valor relativas al criterio analizado.

6°.- Arquitectura de la solución y plan de formación:

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
Se trata insuficientemente entre 0 y 25 puntos.	La exposición del objeto del criterio es insuficiente, realizando aportaciones de escaso valor.
Se trata suficientemente entre 26 y 50 puntos.	La exposición del objeto del criterio es adecuada y realiza aportaciones interesantes sobre el criterio valorado.
Se trata notablemente entre 51 y 75 puntos.	La exposición y las aportaciones realizadas sobre el criterio valorado son notables.
Se trata sobresalientemente entre 76 y 100 puntos.	Excelente la exposición del objetivo criterio, así como aportaciones de gran valor relativas al criterio analizado.

5.4. Admisibilidad de variantes

En la presente licitación se admiten variantes: No; Sí, (*describir*)

6. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

6.1. Entregables del proyecto y actas de seguimiento

A la finalización de los trabajos iniciales de implantación y despliegue, se desarrollarán y entregarán los siguientes documentos, siendo necesaria la validación de los mismos por parte de la Dirección del Proyecto para darlos por definitivos:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 22/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Documento de despliegue de la solución y configuración de la misma:
 - Descripción completa de la arquitectura de la solución desplegada.
 - Descripción completa y detallada de la configuración de todos los componentes.
- Procedimiento de soporte.
 - Medios y recursos disponibles para el soporte.
 - Información relativa al soporte y los equipos asociados (n.º de contrato, acceso por web, acceso por correo, n.º de teléfono, etc).
 - Horario de atención, tiempos de respuesta, diagnóstico, presencia “in situ” y RMA si procede, procedimientos de tramitación de incidencias y consultas y de actualizaciones necesarias para el buen funcionamiento de la solución.

6.2. Información básica del proyecto

La Dirección del Proyecto facilitará a la empresa adjudicataria la información disponible relacionada con las tareas encomendadas objeto del presente contrato.

6.3. Condiciones especiales de ejecución:

Sí, Describir:

Condiciones especiales de ejecución obligatorias, a escoger entre las previstas en artículo 202.2 LCSP:

Describir la elegida y su relación con el objeto del contrato

6.4. Subcontratación

El presente pliego prevé subcontratación:

No

Sí

Prestaciones críticas no susceptibles de subcontratación:

No, salvo autorización expresa del Órgano de Contratación. Los licitadores deberán indicar la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o perfil empresarial del sub-adjudicatario.

Sí, las descritas a continuación, justificándose su incorporación en INFORME ANEXO: (*Describir*).

(control de pagos a subcontratistas, mecanismos de comunicación)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.”. Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a “Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A.” vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 23/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

6.5. ANS, penalidades y causas de resolución

Se establecen penalidades: No; Sí

Las cuantías asociadas a cada penalidad no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio ofertado en la adjudicación.

Se aplicará una penalización del 1% del importe de adjudicación por cada día natural de retraso respecto al plazo máximo para la total puesta en marcha del servicio o total fijados, siempre que SANDETEL estime que el retraso es responsabilidad del adjudicatario.

El incumplimiento del plazo máximo indicado para la resolución de incidencias de soporte podrá ser objeto de una penalización económica del 1% del importe de adjudicación, por cada día natural o fracción si la incidencia tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer uso efectivo del servicio ofertado o existe un riesgo significativo de pérdida de datos y SANDETEL estima que el retraso es responsabilidad del adjudicatario.

ANS: No; Sí, (*describir*)

ANS del servicio:

Se establecen penalizaciones que serán vigentes para la medición de ANS e incumplimientos realizados a partir del primer día de prestación del servicio. Se establece una penalización del 10% de la facturación mensual en caso de incurrir en los siguientes supuestos:

- Cumplir los plazos establecidos para la resolución de incidencias y consultas.
- Garantizar una disponibilidad de uso de la solución de un 99,99% anual

Se establece como límite máximo de penalización a lo largo de la vigencia del contrato el 10% de su importe total.

Se deberá proporcionar el servicio solicitado según los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio). En caso de incumplimiento de los valores objetivo fijados podrá ser penalizado según se indica en la tabla. Las penalizaciones por incumplimiento de los ANS se revisarán junto con el adjudicatario y si una vez revisadas se determina que procede su aplicación se aplicarán sobre el total de la facturación mensual.

Acuerdos de nivel de servicio

KPI	Tipo Indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
A1	Resolución Incidencias Normales	<=72 horas	100%	mensual
A2	Resolución Incidencias Altas	<=24 horas	100%	mensual

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 24/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

KPI	Tipo Indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
A3	Resolución Incidencias Prioritarias	<=8 horas	100%	mensual
A4	Resolución Consultas	<=72 horas	100%	mensual
A5	Disponibilidad	>=99,99%	100%	mensual

Cálculo de penalizaciones

ANS	Tipo Indicador	Indicador	Nivel Cumplimiento	Penalización	Penalización Máxima
A1	Resolución Incidencias Normales	Tiempo que transcurre desde surge la incidencia y esta queda solucionada	100%	0,5% por cada hora sobrepasada sobre las 72 horas establecidas desde la apertura de la incidencia	10%
A2	Resolución Incidencias Altas	Tiempo que transcurre desde surge la incidencia y esta queda solucionada	100%	0,5% por cada hora sobrepasada sobre las 24 horas establecidas desde la apertura de la incidencia	10%
A3	Resolución Incidencias Prioritarias	Tiempo que transcurre desde surge la incidencia y esta queda solucionada	100%	0,5% por cada hora sobrepasada sobre las 8 horas establecidas desde la apertura de la incidencia	10%
A4	Resolución Consultas	Tiempo que transcurre desde surge la incidencia y esta queda solucionada	100%	0,5% por cada hora sobrepasada sobre las 72 horas establecidas desde la apertura de la consulta	10%
A5	Disponibilidad	Tiempo de disponibilidad del servicio	100%	Por cada hora de indisponibilidad se establece un 1%	10%

La penalización calculada en base a ANS, se aplicará según la fórmula siguiente:

$$\text{PENALIZACIÓN MENSUAL ANS \%} = K\% = \sum \text{PUNTOS PENALIZACIÓN (Ai)}$$

Donde:

PUNTOS DE PENALIZACIÓN: se indican los porcentajes de penalización por cada porcentaje de incumplimiento. El primer porcentaje de incumplimiento es medido en el valor inmediato al incumplimiento.

Causas de resolución:

Son causas de resolución del contrato:

- Finalización sin encomienda nueva o prórroga durante la vigencia del presente contrato.
- En el caso que se incumpla la misma no conformidad durante tres meses consecutivos sin mediar corrección, o el número de no conformidades mensuales supere el número de tres, se podría proceder a la cancelación del contrato, configurándose este supuesto como un incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales, conforme a lo establecido en el artículo 223.f) del TRLCSP.
- Penalización por encima del 10% del importe del contrato.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 25/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Si al entregar la documentación definitiva el adjudicatario no cumple ni la solvencia técnica ni los criterios objetivos relacionados o no fuese posible formalizar su culpa, la empresa inicialmente seleccionada quedará excluida y se adjudicará al siguiente licitador.

El Nivel de Cumplimiento mensual de ANS (CANS) resultante en la prestación del servicio será:

$$\text{CANS \%} = 100\% - (\text{PENALIZACIÓN MENSUAL ANS\%})$$

Para el cálculo de la facturación mensual del servicio, habrá que tener en cuenta el Nivel de Cumplimiento de ANS en el periodo, de forma que la facturación total mensual del servicio se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$\text{FACTURACIÓN TOTAL MENSUAL} = \text{TOTAL FACTURA sin penalización} * \text{CANS\%}$$

Causas específicas de resolución, en los términos del artículo 211 LCSP: No Sí

6.6. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Se prevé modificación del contrato:

- No
- Sí, por importe: (*describir*), que supone un *XX*% del precio inicial.

7. INFORMACIÓN PARA INFOCOR

El presente contrato exige informe de INFOCOR:

- No
- Sí

7.1. Propiedad de los Resultados de los Trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de SANDETEL quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 26/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de SANDETEL.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a SANDETEL.

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

7.2. Seguridad y Confidencialidad

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

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de SANDETEL, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

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 el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a SANDETEL en el momento en que ésta lo solicite.

7.3. Protección de Datos de Carácter Personal

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.”. Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a “Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A.” vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 27/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre.

En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos.

El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización, de acuerdo a las consideraciones establecidas en el anexo II del ENS.

7.4. ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010 de 8 de enero, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

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

Se atenderá también a la normativa interna de SANDETEL en materia de Seguridad TIC.

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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO		12/07/2023	PÁGINA 28/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH29FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

8. RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES.

Conforme a lo dispuesto en la Política relativa a la contratación sujeta a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (PL-021), se designan a los siguientes:

Responsable de licitación	Jorge Palma
Responsable del contrato	Jorge Palma
Técnicos valoradores	Jorge Palma, Jesús Abad

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-3

FIRMADO POR	JORGE PALMA ENAMORADO	12/07/2023	PÁGINA 29/29
	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm47HHTZH9FC7K9PMDN6W582K7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	