



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO

	Carlos Simón Ferrer	15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 1 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbv87y5pwjTMx3CC0n21	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1	ANTECEDENTES.....	3
1.2	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	4
2	PRESTACIONES DEL ACUERDO MARCO.....	5
2.1	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	5
2.2	PERFILES ASOCIADOS A LOS SERVICIOS.....	8
2.3	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PERFILES.....	13
2.3.1	Responsable del contrato basado.....	13
2.3.2	Jefe de Proyecto.....	14
2.3.3	Coordinador de Equipo.....	14
2.3.4	Equipo de Trabajo.....	15
2.4	FASES DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	15
2.4.1	Periodo de inicio.....	15
2.4.2	Ejecución, seguimiento y control.....	16
2.4.3	Reversión del servicio.....	16
2.5	EQUIPO DE TRABAJO.....	16
2.5.1	Composición del equipo de trabajo.....	16
2.5.2	Modificación en la composición del equipo de trabajo.....	17
2.6	ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL EQUIPO DEL TRABAJO.....	17
3	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO.....	17
3.1	CARACTERÍSTICAS DE CONTRATOS BASADOS.....	18
3.2	EQUIPO DE TRABAJO.....	19
3.3	ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL TRABAJO.....	20
4	CONDICIONES GENERALES.....	20
4.1	LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	20
4.2	OBLIGACIONES DE LOS ADJUDICATARIOS.....	20
4.3	PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS.....	20
4.4	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	21
4.5	REQUISITOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.....	21

# 1 INTRODUCCIÓN

## 1.1 ANTECEDENTES

A la Agencia Digital de Andalucía (en adelante la ADA) de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, en virtud de lo dispuesto en artículo 13 del Decreto 152/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa y del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, le corresponden todas las funciones relacionadas con la estrategia y aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las administraciones públicas de las Junta de Andalucía, el desarrollo en lo que respecta al uso de las nuevas tecnologías para el Gobierno Abierto, así como las atribuciones previstas en el artículo 30 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre. En particular, a la ADA le corresponden, según los artículos del último Decreto citado, funciones y competencias como:

*6.3.a) “El diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica en materia de informática y telecomunicaciones, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos”.*

*6.3.d) “La definición, diseño, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución del puesto tecnológico de trabajo del personal y su equipamiento lógico y físico, los espacios tecnológicos de trabajo y las modalidades de movilidad y teletrabajo.”*

*6.3.j) “El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo”.*

La ADA afronta el desafío de integrar las competencias TIC de la Junta de Andalucía, con el objetivo de consolidar una visión común entre los diferentes organismos de la Administración y gestionar eficazmente una demanda creciente de servicios digitales.

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

Con este proyecto se pretende favorecer la eficiencia y eficacia de la administración pública, estableciéndose los siguientes objetivos:

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 3 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n211	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Evolución tecnológica del servicio.
- Mejorar la calidad del servicio ofrecido al usuario.
- Garantizar la seguridad de la información.
- Flexibilidad para asumir nuevas necesidades y cambios.
- Aumentar la productividad.
- Racionalización de los costes del servicio.

La ADA tiene en su plan inicial de actuación una línea estratégica que aborda la transformación del puesto de trabajo con varias medidas:

- *Transformación de los servicios de soporte al Puesto de Trabajo Digital.* El objetivo es transformar y optimizar la gestión de los servicios de TI vinculados a los puestos de trabajo digitales de los empleados. Esto involucra la revisión y consolidación de una variedad de servicios de soporte, lo cual incluye la estandarización de modelos y procesos, así como la implementación de políticas uniformes. El resultado final es la implementación de un nuevo modelo de gestión que busca mejorar la experiencia del usuario y abrazar tecnologías emergentes con el fin de aumentar la eficiencia y la capacidad de respuesta de los servicios de TI.
- *Transformación de las herramientas del puesto de trabajo digital.* Esta iniciativa implica la implementación de un nuevo modelo de trabajo colaborativo que fomente la colaboración efectiva entre los empleados, aprovechando herramientas en línea y espacios virtuales de colaboración para mejorar la productividad y la comunicación en equipos dispersos geográficamente. Además, esta transformación se centra en el aprovisionamiento eficiente de equipos y software de trabajo, asegurando que los empleados cuenten con herramientas actualizadas y adecuadas para sus responsabilidades. Al mismo tiempo, se realiza un análisis detallado de los roles laborales para crear perfiles de puestos de trabajo específicos que personalicen las herramientas y configuraciones, optimizando la eficiencia y la comodidad de los empleados en sus tareas diarias. Otro aspecto importante de esta transformación es la unificación de los servicios de impresión y la homogeneización de productos y aplicaciones utilizados en los puestos de trabajo. En conjunto, estas medidas buscan aumentar la eficiencia, la colaboración y la satisfacción de los empleados en un entorno laboral cada vez más digitalizado.

## 1.2 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto de la contratación es establecer las condiciones técnicas para un Acuerdo Marco que permita a los organismos dentro del alcance de la Agencia Digital de Andalucía, la contratación de servicios de soporte al puesto de trabajo de forma homogénea, de manera que gradualmente se converja a la utilización de los mismos procedimientos y funciones de forma que se unifiquen servicios y se racionalice el uso de los recursos.

Con este acuerdo marco se podrá avanzar en la medida de *Transformación de los servicios de soporte al Puesto de Trabajo Digital*. Del plan inicial de Actuación de la ADA.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 4 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n2i1	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El objetivo principal es llevar a cabo una modernización tecnológica que permita conseguir la transformación digital, dando respuesta a nuevos requerimientos de servicio tanto en lo referente a las necesidades de la organización como al despliegue de nuevas tecnologías, velando por la homogeneidad, estandarización y compatibilidad de las soluciones.

Los ejes sobre los que se plantea el servicio de atención a las necesidades de los usuarios son: movilidad, seguridad, herramientas ofimáticas, herramientas de colaboración, rendimiento del puesto de trabajo acorde a las aplicaciones necesarias para desempeñar sus funciones y nivel de servicio requerido.

## 2 PRESTACIONES DEL ACUERDO MARCO

### 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Las empresas que resulten adjudicatarias en este acuerdo marco deberán prestar los servicios que se definan en este acuerdo, conforme a las características que se describan en cada contrato basado.

Los servicios asociados al soporte de puesto de trabajo que van que realizar los adjudicatarios son un conjunto de servicios y procesos que se centran en brindar asistencia y mantenimiento a los dispositivos y aplicaciones utilizados por los usuarios en sus puestos de trabajo. Estos servicios están diseñados para garantizar que los empleados tengan acceso a las herramientas y recursos tecnológicos necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente y efectiva. Principalmente se tratan de los siguientes:

**Estos servicios** implican proporcionar asistencia directa a los usuarios en la resolución de problemas técnicos. Por lo tanto, el servicio podrá incluir:

- **Centro de atención a usuarios**, donde puedan comunicarse con el servicio de asistencia, por cualquier medio que se describa en el basado (teléfono, correo electrónico, herramienta ITSM, asistente virtual, etc.) para obtener ayuda con problemas relacionados con hardware, software, conectividad, o cualquier otro aspecto técnico de sus puestos de trabajo.
- **Asistencia remota**, además de la atención del servicio anterior se podrá realizar asistencias a los usuarios de forma remota, pudiendo estar estos técnicos en las sedes del adjudicatario o de la ADA
- **Asistencia presencial, se trata de** personal que presta el servicio físicamente (in situ) en las sedes establecidas en cada contrato basado

Además, estos servicios podrán contar de un **servicio de atención preferente y diferenciado**, así como de un **servicio especializado** para el desempeño de determinadas tareas será necesario contar con un equipo más especializado en la materia.

La asistencia técnica a los usuarios debe estar vertebrada en estos servicios:

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 5 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n211	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- **Gestión de Peticiones:** La gestión de peticiones se encarga de atender las peticiones de usuarios proporcionándoles información y acceso rápido a los servicios estándar de la organización TI.
- **Gestión de Incidentes:** La gestión de incidentes se ocupa de registrar, priorizar y resolver incidentes reportados por los usuarios. Esto incluye la restauración de servicios interrumpidos y la minimización del impacto en la productividad de los usuarios.
- **Gestión de Problemas:** A diferencia de los incidentes, los problemas se centran en la identificación y resolución de las causas subyacentes de incidentes recurrentes. Este servicio busca evitar la repetición de problemas y mejorar la estabilidad del entorno de trabajo.
- **Gestión de Acceso a los Servicios TIC:** Por el cual a un usuario se le brindan los permisos necesarios para hacer uso de los servicios documentados en el Catálogo de Servicios de la organización.
- **Gestión de Cambios:** La gestión de cambios se encarga de planificar y coordinar los cambios en la infraestructura de TI y las aplicaciones de software que pueden afectar a los puestos de trabajo. Se realizará de manera controlada para minimizar riesgos y garantizar que los cambios no provoquen interrupciones graves.
- **Gestión de Configuración:** Este servicio consiste en llevar un registro completo y actualizado de la configuración de los elementos de TI en el entorno de trabajo, incluyendo hardware y software.
- **Gestión de Versiones:** La gestión de versiones se refiere al control de las versiones de software utilizadas en los puestos de trabajo, para asegurar que se mantengan actualizadas y se puedan aplicar parches de seguridad de manera oportuna.
- **Distribución de Software y Actualizaciones:** Este servicio se encarga de distribuir e implementar software y actualizaciones de manera eficiente en todos los puestos de trabajo de la organización, asegurando la coherencia y seguridad en el entorno digital.
- **Gestión de Activos de TI:** Implica llevar un inventario y control de los activos de TI utilizados en los puestos de trabajo, lo que incluye equipos, licencias de software y otros recursos tecnológicos.
- **Capacitación y Comunicación:** Además de brindar soporte técnico, se pueden ofrecer servicios de capacitación y comunicación para ayudar a los usuarios a utilizar de manera efectiva las herramientas y tecnologías disponibles en sus puestos de trabajo.

Para prestar los servicios enumerados anteriormente, se definirán en los contratos basados las características particulares de los mismos. Uno de ellos será el horario de estos, pudiendo existir hasta un 24x7 en los servicios no presenciales.

A nivel de herramientas e infraestructuras asociadas a los servicios descritos, igualmente se describirá las necesidades particulares en los expedientes basados, no obstante, las empresas homologadas deberán disponer, en el caso que así se refleje en el contrato basado, de capacidades e infraestructuras para dar servicio de atención a usuarios por cualquiera de estos medios, teléfono, correo electrónico, herramienta ITSM, asistente virtual, etc, dotando las empresas adjudicatarias las herramientas e infraestructuras necesarias para la prestación de los servicios.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 6 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n21	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

A continuación, se describen algunas de las tareas generales que se realizarán para realizar los servicios:

- Soporte al puesto de trabajo:
  - Configuración del equipamiento necesario para el desempeño de sus funciones, tanto a bajo nivel, drivers, sistemas operativos, etc. como con las herramientas y aplicaciones.
  - Instalación de aquellas aplicaciones necesarias para el desempeño de sus funciones, siempre que se cuente con las licencias del producto si fuese necesario.
  - Alta, baja y asignación de perfiles en las aplicaciones.
  - Gestión de inventario, de la configuración y de activos.
  - Administración y despliegue de software.
  - Ejecución de las políticas de actualización de parches establecidas
  - Gestión y despliegue de imágenes y maquetas definidas para cualquier elemento de la configuración.
  - Control remoto de los equipos de puesto de trabajo digital.
- Gestión de ofimáticas y aplicaciones colaborativas
  - Soporte e instalación de soluciones ofimáticas basadas tanto en software libre (Libre Office) como propietario (Office 365)
  - Instalación y soporte de la herramienta de correo electrónico proporcionada por el responsable del basado.
  - Instalación y soporte de la herramienta de mensajería instantánea proporcionada por el responsable del basado.
  - Instalación y soporte de la herramienta de videoconferencia proporcionada por el responsable del basado.
  - Instalación y soporte de la solución de archivos y carpetas proporcionada por el responsable del basado.
- Gestión de la seguridad del puesto de trabajo:
  - Ejecución de las políticas de protección y eliminación de virus informáticos
  - Participar en la elaboración y ejecución de un plan de seguridad con los procedimientos y niveles de seguridad fijados
  - Proporcionar soluciones de cifrado bajo demanda.
  - Gestionar las incidencias reportadas relativas a la seguridad TIC
  - Recopilar eventos o información del incidente de seguridad para facilitar el análisis posterior.
  - Resolver las correspondientes incidencias en base a las indicaciones de la USTIC o AndalucíaCERT.
- Tareas asociadas a la telefonía
  - Configuración y mantenimiento de terminales móviles: teléfonos, tablets, ...
  - Gestión de incidencias de terminales
- Tareas de administración de los servicios necesarios para el correcto funcionamiento del puesto de trabajo:

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 7 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n2i1	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Apoyo a la gestión del Active Directory relacionados con la provisión de puesto de trabajo: alta de usuario, baja de usuario y asignación de permisos, así como la gestión de políticas y recursos.
- Apoyo a la gestión de DNS relacionados con la provisión de puesto de trabajo: dotar al puesto de trabajo de accesos seguros, así como el mantenimiento y limpieza de zonas y registros.
- Apoyo a la gestión de Servicios de DHCP relacionados con la provisión de puesto de trabajo: gestión de ámbitos, plazos de expiración, reservas de IP y cualquier otra actividad para dotar al puesto de trabajo del acceso a red necesario para el desempeño de sus funciones.
- Apoyo a la gestión del proxy relacionados con la provisión de puesto de trabajo: dotar al puesto de trabajo de una navegación web segura y anónima.
- Apoyo a la gestión de la NAS relacionados con la provisión de puesto de trabajo: dotar al puesto de trabajo digital del sistema de archivos.
- Configurar y dotar al puesto de trabajo digital de un servicio de impresión/escáner.
- Colaboración en las tareas de redes en el ámbito del usuario final: comprobación de conectividades, etc...

Así como otra tarea que se indicó desde el Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo de la Subdirección de Puesto de Trabajo de la Agencia Digital de Andalucía.

En cada contrato basado se describe tantos los servicios como las tareas necesarias para transformar y dar soporte al puesto de trabajo, detallando cada una de las particularidades, siempre que estén relacionados con la atención al puesto de trabajo.

## 2.2 PERFILES ASOCIADOS A LOS SERVICIOS

Cada uno de los servicios asociados al soporte de puesto de trabajo requiere una variedad de perfiles de técnicos con habilidades y conocimientos específicos que a continuación se muestran, en una tabla en la que se describe el nombre del perfil y tres campos:

- Titulación
- Certificaciones
- Experiencia

TITULACIÓN	CERTIFICACIONES	EXPERIENCIA
<b>PERFIL: Jefe de proyecto</b>		
Licenciado/a en Informática o Ingeniero/a en Informática o Graduado/a en Ingeniería Informática (240 créditos) +	- Certificación ITIL Foundation V3 superior o - Certificación en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2®) o	Debe contar con experiencia acreditada en proyectos similares al menos 4 años.  Debe de acreditar experiencia en: - Sistemas operativos Redhat y Windows. - Gestión de proyectos y grupo de trabajo.



<p>Máster Oficial en Ingeniería Informática (90 créditos)</p> <p>Tanto la licenciatura, ingeniería, grado y/o master pueden ser una titulación del sector de las TIC.</p>	<p>equivalente).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas de gestión de Servicios ITSM.</li> <li>- Tecnologías y servicios asociados a proyectos de gestión del puesto de trabajo.</li> <li>- Herramientas y tecnologías de seguridad.</li> <li>- Entornos de virtualización de escritorios remotos, VDI.</li> <li>- Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado.</li> <li>- Herramientas colaborativas.</li> <li>- Sistemas de Reporting y Analítica de Datos - Business Intelligence.</li> </ul>
<p><b>PERFIL: Coordinador de equipo</b></p>		
<p>Diplomado/a universitario o Ingeniero/a Técnico Graduado/a en Ingeniería (240 créditos) o asimilado en el sector de las TIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación ITIL Foundation V3 o superior</li> <li>- Microsoft 365 Certified Fundamentals</li> </ul>	<p>Debe contar con experiencia acreditada en proyectos similares al menos 3 años.</p> <p>Debe acreditar experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas operativos Redhat y Windows.</li> <li>- Gestión de proyectos y grupo de trabajo.</li> <li>- Automatización de procesos.</li> <li>- Herramientas de gestión de incidencias, peticiones, cambios y problemas.</li> <li>- Herramientas de inventariado.</li> <li>- Herramientas de autodescubrimiento.</li> <li>- Herramientas para la actualización automática de parches del sistema operativo.</li> <li>- Herramientas para el encendido remoto de máquinas.</li> <li>- Active Directory.</li> <li>- Herramientas de creación de imágenes.</li> <li>- Redes Inalámbricas.</li> <li>- Instalación y configuración de terminales móviles, tablets, ....</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación y configuración de videoconferencia.</li> <li>- Herramientas colaborativas.</li> </ul>
<b>PERFIL: Técnico de Microinformática N1</b>		
<p>Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración de sistemas informáticos en red o equivalente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación ITIL Foundation V3 o superior</li> <li>- Microsoft 365 Certified: Fundamentals</li> </ul>	<p>Debe contar con experiencia acreditada en proyectos similares al menos 1 año.</p> <p>Debe acreditar experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas operativos Windows.</li> <li>- Herramientas de gestión de incidencias, peticiones, cambios y problemas.</li> <li>- Herramientas de inventariado.</li> <li>- Herramientas de autodescubrimiento.</li> <li>- Herramientas para la actualización automática de parches del sistema operativo.</li> <li>- Herramientas para el encendido remoto de máquinas.</li> <li>- Active Directory.</li> <li>- Herramientas de creación de imágenes.</li> <li>- Redes Inalámbricas.</li> <li>- Instalación y configuración de terminales móviles, tablets, ....</li> <li>- Instalación y configuración de videoconferencia.</li> <li>- Herramientas colaborativas.</li> </ul>
<b>PERFIL: Técnico de Microinformática N2</b>		
<p>Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración de sistemas informáticos en red o equivalente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación ITIL Foundation V3 o superior</li> <li>- Microsoft 365 Certified: Fundamentals</li> <li>-Certificación LPIC-1.</li> </ul>	<p>Debe contar con experiencia acreditada en proyectos similares al menos 1 año.</p> <p>Debe acreditar experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas operativos Redhat y Windows.</li> <li>- Automatización de procesos.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas de gestión de incidencias, peticiones, cambios y problemas.</li> <li>- Herramientas de inventariado....</li> <li>- Herramientas de autodescubrimiento.</li> <li>- Herramientas para la actualización automática de parches del sistema operativo.</li> <li>- Herramientas para el encendido remoto de máquinas.</li> <li>- Active Directory.</li> <li>- Herramientas de creación de imágenes (maquetación)</li> <li>- Redes Inalámbricas.</li> <li>- Instalación y configuración de terminales móviles, tablets, ....</li> <li>- Instalación y configuración de videoconferencia.</li> <li>- Herramientas colaborativas.</li> </ul>
<b>PERFIL: Técnico de Sistemas</b>		
Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración de sistemas informáticos en red o equivalente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación ITIL Foundation V3 o superior</li> <li>- RedHat Certified System Administrator (RHCSA)</li> <li>- Windows Server 2012 o superior: MCSA</li> </ul>	<p>Debe contar con experiencia acreditada en proyectos similares al menos 2 años.</p> <p>Debe acreditar experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas operativos Redhat y Windows.</li> <li>- Servidores de aplicaciones.</li> <li>- Administración entornos virtualizados.</li> <li>- Gestión de configuraciones (CMDB).</li> <li>- Distribución de software.</li> <li>- Herramientas de automatización.</li> <li>- Herramientas de control de versiones</li> <li>- Administración de Directorio Activo.</li> </ul>
<b>PERFIL: Técnico de Seguridad</b>		
Ciclo Formativo de Grado Superior en	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación ITIL Foundation V3 o superior</li> </ul>	<p>Debe contar con experiencia acreditada en proyectos similares al menos 2 años.</p>

Administración de sistemas informáticos en red o equivalente.	- Certificación de Seguridad: Comptia Security+ (o equivalente)	Debe acreditar experiencia en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas operativos Redhat y Windows.</li> <li>- Administración de Proxy.</li> <li>- Administración de sistemas IDS, IPS, Anti-bot, etc.</li> <li>- Tratamiento de incidentes de seguridad.</li> <li>- Sistemas de FW.</li> <li>- Gestión y administración de VPN: OpenVPN / ForticlientSSLVPN.</li> <li>- Administración de directorios LDAP, técnicas de replicación, proxy LDAP, etc.</li> <li>- Análisis de vulnerabilidades.</li> <li>- Técnicas y herramientas de hacking ético: NMAP, Metasploit, Nesus, Honeyports, etc.</li> <li>- Gestión de WSUS o equivalente.</li> <li>- Antivirus y herramientas de seguridad del CCN-CERT (microClaudia).</li> <li>- Conocimiento en normativa de Seguridad, principalmente ENS.</li> </ul>
---	---	--

### Aclaraciones respecto a los perfiles

#### Perfiles TIC

A continuación, se hace una correspondencia entre los perfiles antes indicados y los perfiles TIC de la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo, de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles y precios de referencia y desglose de costes de en contratos de bienes y servicios TIC.

Quedaría de la siguiente forma:

Perfil TIC AM	Perfil TIC Instrucción
Jefe de Proyecto	Gestor de Proyecto
Coordinador de equipo	Gestor de Servicios
Técnico de Microinformática N1	Soporte de Servicios
Técnico de Microinformática N2	Especialista Técnico
Técnico de Sistemas	Especialista Técnico
Técnico de Seguridad	Especialista Técnico

### Titulación

En general para todos los perfiles se admite que, aun no estando en posesión de la titulación requerida para un perfil específico, acrediten al menos tres años de experiencia adicionales respecto a los requisitos del perfil y se encuentre en posesión de la titulación inmediatamente inferior, con el umbral mínimo de FP de grado medio. Por ejemplo, un candidato con titulación FP de grado medio de informática con 5 años de experiencia acreditada en el sector de las TIC podrá optar al perfil técnico de sistemas. No se permitirán dos saltos de titulación; es decir, un candidato con titulación FP de grado superior no podrá optar a perfiles de jefe de proyecto, gestor de servicios o responsables de los servicios, independientemente de la experiencia que tenga.

### Certificación

Respecto a las certificaciones requeridas para los perfiles técnico de microinformática, técnico de sistemas y técnico de seguridad en cada contrato basado se indicará:

- Si son obligatorias todas las certificaciones para todos los perfiles.
- Si son obligatorias sólo algunas de las certificaciones y otras adquiribles en un periodo de tiempo.
- Si son obligatorias sólo algunas de las certificaciones y las demás incluirlas como criterio de valoración en cada contrato basado.

En los contratos basados se podrán incluir estos perfiles y otros que estén relacionados con la atención al puesto de trabajo.

## 2.3 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PERFILES

A continuación, se detalla las funciones y responsabilidades de cada uno de los perfiles antes indicados.

### 2.3.1 Responsable del contrato basado

Será una persona de la ADA, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Aprobar la propuesta técnica de la empresa adjudicataria: organización del desarrollo del servicio y metodologías a utilizar en la prestación.
- Aprobar la solución de seguimiento y control: procedimientos a implantar, herramientas a utilizar para el seguimiento de los trabajos y control de la calidad del servicio.
- Aprobación del equipo de trabajo aportado por la empresa adjudicataria, así como cualquier modificación del mismo, propuesta por la empresa o por el responsable del contrato basado.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 13 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n21	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Dirigir, supervisar, coordinar y realizar el seguimiento de la realización y desarrollo de los trabajos.
- Participar y coordinar las reuniones con el Jefe de Proyecto y Coordinador de Equipo.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe de Proyecto o Coordinador de Equipo a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- 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.

### 2.3.2 Jefe de Proyecto

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

- Organizar la ejecución de la propuesta técnica y poner en práctica las instrucciones del Responsable del Contrato Basado.
- Realizar el seguimiento y control del servicio para asegurar la calidad de los trabajos.
- 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 al Responsable del Contrato Basado las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Presentar al Responsable del Contrato Basado, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Comunicar al Responsable del Contrato Basado cualquier riesgo identificado en las planificaciones.
- Informar periódicamente al Responsable del Contrato Basado sobre el estado del servicio, avance de trabajos en curso, cumplimiento de hitos y riesgos en el cumplimiento de los hitos planificados.
- Informar al Responsable del Contrato Basado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo, las cuales no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa del mismo.
- Proponer al Responsable del Contrato Basado del Servicio el redimensionamiento del equipo de trabajo para cumplir con la demanda de servicios existente en cada momento.
- Informar al Responsable del Contrato Basado de cualquier otra cuestión relacionada con la ejecución del servicio.

### 2.3.3 Coordinador de Equipo

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

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 14 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n211	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Ejecución de la propuesta técnica organizada por el Jefe de Proyecto así como de las instrucciones indicadas por el Responsable del Contrato Basado.
- Velar por la ejecución de los trabajos en tiempo y forma, siempre asegurando la calidad del servicio.
- Transferencia de la propuesta técnica al Equipo de Trabajo.
- Organización del Equipo de Trabajo para el desempeño de los trabajos.
- Liderar el Equipo de Trabajo, siempre con la supervisión del Responsable del Contrato Basado.
- Proponer al Jefe de Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos, así como al Responsable del Contrato Basado si fuese necesario.
- Informar periódicamente al Jefe de Proyecto sobre el estado del servicio, avance de trabajos en curso, cumplimiento de hitos y riesgos en el cumplimiento de los hitos planificados si este así lo indica, así como al Responsable del Contrato Basado si fuese necesario.
- Participar y coordinar las reuniones con el Equipo de Trabajo y con el Responsable de contrato basado cuando este lo ve necesario.
- Informar al Jefe de Proyecto de cualquier otra cuestión relacionada con la ejecución del servicio, así como al Responsable del Contrato Basado si fuese necesario.

#### 2.3.4 Equipo de Trabajo

Son personas aportadas por la empresa adjudicataria, de los perfiles técnicos:

- Técnico de Microinformática N1.
- Técnico de Microinformática N2.
- Técnico de Sistemas.
- Técnico de Seguridad.

siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además, tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Ejecución de todos los trabajos indicados en la propuesta técnica de la empresa adjudicataria.
- Creación, gestión y resolución de incidencias, peticiones, cambios, problemas y proyectos introducidos a través de cualquiera de los canales de comunicación antes indicados.
- Soporte del Puesto de Trabajo.
- Análisis y estudio para la automatización de tareas, así como de su implementación.
- Análisis y estudio del perfilado de puesto, así como de su implementación.
- Administración y configuración de distintas herramientas: LDAP, DA, Antivirus, herramientas de Despliegue de Software, herramientas de Control de Versionado, ....
- Distribución de software.
- Tratamientos de incidentes de seguridad.
- Análisis de Vulnerabilidades.
- Informar al Coordinador del Equipo de cualquier otra cuestión relacionada con la ejecución del servicio.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 15 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n211	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

En cada contrato basado se deberán indicar las funciones y responsabilidades de aquellos perfiles que no estén definidos en el Acuerdo Marco.

En cada contrato basado se podrán incluir otras funciones y responsabilidades en cada uno de los perfiles antes indicados. También las funciones y responsabilidades antes indicadas podrán ser realizadas por el perfil que se indique en el contrato basado.

## 2.4 FASES DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

### 2.4.1 Periodo de inicio

Durante los primeros 15 días hábiles, una vez firmado del contrato, la empresa adjudicataria deberá incorporar al menos el 50% del equipo de trabajo para realizar el aprendizaje básico y la entrega de conocimiento de los técnicos salientes del anterior servicio. Este periodo se considerará formativo y no podrá facturarse.

El Jefe de Proyecto deberá indicar al Coordinador de Equipo el conjunto de tareas a realizar para llevar a cabo la gestión y soporte del Puesto de Trabajo:

- Catálogo de servicios a implantar.
- Procedimientos para tareas rutinarias: altas de usuario, bajas de usuario, alta de impresoras, baja de impresora, cambio de equipo, despliegue de software, creación de imágenes y mantenimiento, mantenimiento de equipos, .....
- Herramientas utilizadas para la prestación del servicio: herramienta de ticket, herramienta para el acceso a los equipos, herramientas para el despliegue de software, herramientas de monitorización, herramienta de inventariado, herramientas de telefonía, ....
- Realización de informes: contenido, periodicidad, ....
- Realización de reuniones: contenido, periodicidad, ...

A este conjunto de tareas se le podrán añadir nuevas tareas o modificar las existentes.

El Jefe de Proyecto informará al Responsable del Contrato Basado de todas los servicios a desarrollar durante este periodo, pudiendo el Responsable del Contrato Basado indicar instrucciones a realizar.

### 2.4.2 Ejecución, seguimiento y control

Para la ejecución del servicio el Responsable del Contrato Basado del Organismo realizará un seguimiento operativo periódico del mismo. Para ello el Jefe de Proyecto, mediante la Herramienta de Seguimiento del Contrato que se determine, y de forma periódica, las tareas realizadas. Una vez finalizado el servicio, el Jefe de Proyecto formalizará la entrega, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

El adjudicatario deberá utilizar los procedimientos y herramientas que determine la Agencia Digital de Andalucía para la entrega del servicio requerido, pudiendo utilizar, previa autorización por parte de la Agencia, herramientas propias adicionales, siempre y cuando no supongan dificultades ni limitaciones para la ejecución de los trabajos.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 16 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n211	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### 2.4.3 Reversión del servicio

A la finalización del contrato deberá mantenerse al menos al 50% del equipo durante 10 días hábiles para la reversión del servicio sin que dicho periodo sea facturable. Debe de coincidir con los 10 días del inicio del siguiente contrato.

## 2.5 EQUIPO DE TRABAJO

### 2.5.1 Composición del equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará compuesto por técnicos con los perfiles definidos en el apartado correspondiente “2.2 Perfiles asociados a los servicios”. En cada contrato basado se indicará el número de técnicos que se estima que se necesita de cada perfil o un mínimo, si se considera necesario. En cada contrato basado también se podrán definir otros perfiles. Hay que garantizar en todo momento la prestación del servicio contando con los recursos necesarios para el cumplimiento de los ANS.

El equipo deberá desarrollar los trabajos indicados en el apartado “2.1 Definición de los Servicios”, así como poseer la titulación académica, certificaciones y experiencia definidas en el apartado “2.2 Perfiles asociados a los servicios”.

### 2.5.2 Modificación en la composición del equipo de trabajo

Los técnicos que forman parte del grupo de trabajo no podrán ser sustituidos por la empresa adjudicataria en al menos 180 días hábiles durante su fase inicial, para así asegurar el buen funcionamiento del equipo, a menos que el Responsable del Contrato Basado lo estime conveniente. No se considera el caso en el que el técnico se marche de la empresa.

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, tendrá un periodo de 20 de días hábiles para la incorporación del nuevo miembro.

Deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos

En cualquier caso, el cambio deberá ser aprobado por el Responsable del Contrato Basado.

También es potestad del Responsable del Contrato Basado solicitar al adjudicatario la sustitución del personal que presta el servicio. Para la incorporación de un nuevo miembro del equipo la empresa tendrá un periodo de 20 días hábiles.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 17 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n2i1	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos.

## 2.6 ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL EQUIPO DEL TRABAJO

Los acuerdos de nivel de servicio relacionados con la gestión del equipo de trabajo se encuentran en el punto “Acuerdos del nivel de Servicio relacionados con la gestión del equipo de trabajo” del Pliego de Cláusulas Administrativas.

## 3 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO

Se definen las condiciones que deben cumplirse para la ejecución del acuerdo marco: modalidades de prestación de servicios, canales de comunicación, servicios a prestar, perfiles asociados a los servicios, funciones y responsabilidades de los perfiles, fases de ejecución de los servicios, composición del equipo de trabajo y los acuerdos de nivel de servicio a lo que se comprometen las empresas incluidas en el acuerdo.

### 3.1 CARACTERÍSTICAS DE CONTRATOS BASADOS

A la hora de realizar un contrato basado se puede realizar la contratación como un servicio estándar o como un servicio específico. A continuación, se detalla en que consiste cada uno:

- Servicio estándar

Los contratos basados con prestación de un servicio estándar de soporte al puesto, son aquellos que se definen en base a las unidades descritas y valoradas que se identifican a continuación:

- Servicio de soporte presencial y remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede.

Servicio de atención y soporte al puesto de trabajo de 50 usuarios ubicados en la misma sede en modalidad presencial y remoto con horario de servicio 12x5.

Así mismo se debe tener en cuenta que este servicio de soporte a usuarios incluye todas las tareas que se identifican en el punto 2.1 Descripción de los servicios del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Servicio de soporte presencial para 50 usuarios ubicados en la misma sede.

Servicio de atención y soporte al puesto de trabajo de 50 usuarios ubicados en la misma sede en modalidad solo presencial con horario de servicio 12x5.

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 18 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbv87y5pwjTMx3CC0n211	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Así mismo se debe tener en cuenta que este servicio de soporte a usuarios incluye todas las tareas que se identifican en el punto 2.1 Descripción de los servicios del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Servicio de soporte remoto para 50 usuarios.

Servicio de atención y soporte al puesto de trabajo de 50 usuarios en modalidad solo remota con horario de servicio 12x5.

Así mismo se debe tener en cuenta que este servicio de soporte a usuarios incluye todas las tareas que se identifican en el punto 2.1 Descripción de los servicios del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Servicio de centro de atención a usuarios para 100 usuarios.

Servicio de registro y categorización de tickets para 100 usuarios en horario de servicio 12x5. Con resolución de primer nivel.

- Servicio específico

Los contratos basados con prestación de un servicio específico de soporte al puesto, son aquellos que se definen según los siguientes parámetros de tal forma que los adjudicatarios homologados optimicen sus ofertas:

- Relación de sedes incluidas en el contrato incluyendo para cada sede su dirección completa, número total de usuarios y la infraestructura de soporte al puesto de trabajo en la sede.
- Estimación de número de solicitudes de servicio anual, así como cualquier otra información que considere de utilidad para el dimensionamiento y caracterización del servicio.
- Descripción de los servicios de soporte que debe prestar.
- Clasificación, tipología de los servicios y los tiempos de respuesta y resolución requeridos para cada uno.
- Definición de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Herramientas de soporte para la prestación del servicio.
- Entregables requeridos en las distintas fases del proyecto.
- Formación y la experiencia adicional a la establecida en la definición de los perfiles incluidos en este Acuerdo Marco
- Tiempo de ejecución del contrato y posibles prorrogas.
- Estimación del número de técnicos y perfil.

### 3.2 EQUIPO DE TRABAJO

El Equipo de Trabajo, asignado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos que se liciten en cada contrato basado, responderá siempre a los requisitos mínimos en cuanto a la composición y los perfiles que en este pliego se señalan, a las mejoras que, sobre dichos

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 19 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n211	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

requisitos mínimos, haya ofertado el licitador que resultare adjudicatario, así como a las características específicas incluidas en cada Contrato Basado.

Asimismo, el adjudicatario del Contrato Basado deberá mantener la composición del equipo descrito en su oferta durante el tiempo de ejecución de dicho Contrato Basado. Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar en cualquier momento la adecuación del Equipo de Trabajo a dichas obligaciones.

En el caso que el adjudicatario tenga la necesidad de la sustitución de miembros del Equipo de Trabajo adscrito durante la ejecución del servicio, se atenderá manteniendo, al menos, los requisitos establecidos como mínimos para el perfil correspondiente, y deberán ser acreditados de igual manera. De forma similar ocurrirá en el caso de incorporación de recursos nuevos al Equipo de Trabajo inicial.

La autorización de cambios en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de candidato/s, en cada sustitución, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del recurso que se pretende sustituir, presentando el correspondiente Currículum Vitae.
- Comprobación del cumplimiento del perfil de cualificación.

Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar, en su caso, los servicios de suplencia o refuerzo que estime oportunos, que serán cubiertos siempre con el mismo personal suplente, a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

### 3.3 ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL TRABAJO

Los acuerdos del nivel de servicio relacionados con la gestión del trabajo se encuentran en el punto “Acuerdo del nivel de Servicio relacionados con la gestión del trabajo” del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## 4 CONDICIONES GENERALES

### 4.1 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se realizarán en las sedes que se especifiquen en cada contrato basado. Los técnicos también podrán trabajar en las oficinas del adjudicatario siempre bajo el visto bueno del responsable del contrato basado.

	Carlos Simón Ferrer	15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 20 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n211	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 4.2 OBLIGACIONES DE LOS ADJUDICATARIOS

La empresa adjudicataria del basado deberá de aportar a cada técnico los recursos TIC necesarios para el desempeño de sus funciones detallándose estos en el contrato basado, además de proveer de licencias de las herramientas que se indiquen en el mismo.

## 4.3 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 la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución 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 la Junta de Andalucía, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

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

## 4.4 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

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 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

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 y las dimensiones de información relevantes.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 21 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n21	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

70/2017, de 6 de junio) y el plan de Seguridad y Confianza Digital Andalucía 2020 que potencia la adopción de buenas prácticas en materia de seguridad digital.

También es importante considerar la Resolución de 22 de octubre de 2020, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que aprueba el Código de Conducta en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para profesionales públicos de la Administración de la Junta de Andalucía siendo fundamental para que los profesionales al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía hagan un uso adecuado y seguro de estas tecnologías.

Se debe de tener en cuenta la Resolución de 12 de marzo de 2020 de la Secretaría General para la Administración Pública por la que se adoptan medidas en la ejecución de las políticas de seguridad digital para la implementación del teletrabajo como consecuencia de la pandemia del virus covid-19. Dicha resolución en su punto segundo establece los requisitos de seguridad en los equipos de acceso aplicando una protección frente a código malicioso y cumplimiento de la legislación en materia de propiedad intelectual.

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.cccert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

#### 4.5 REQUISITOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Los trabajos deberán cumplir los requisitos y estándares Técnicos de carácter general definidos en la Junta de Andalucía.

Todos los trabajos se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones conocido con el nombre de ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

DOCUMENTACIÓN. Toda la documentación desarrollada durante el proyecto será publicada en los medios indicados por el responsable de contrato basado.

Fdo. Electrónicamnete: Carlos Simón Ferrer  
Subdirector de Puesto de Trabajo y Proyectos Singulares

Carlos Simón Ferrer		15/03/2024 12:15:21	PÁGINA: 22 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwOkJzbvh87y5pwjTMx3CC0n21	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	