

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO  
"MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE MICROINFORMÁTICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA".  
EXPEDIENTE CONTR 2023/983575



FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 1 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 1 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## Índice

1. Objeto.....	3
2. Equipamiento objeto del servicio.....	4
3. Características del servicio.....	5
3.1. Modelo de gestión del servicio.....	5
3.2. Sustituciones.....	6
3.2.1. Sustitución de elementos hardware.....	6
3.2.2. Sustitución temporal de equipos.....	6
3.2.3. Sustitución permanente de equipos.....	7
3.3. Reincidencia de averías.....	8
3.4. Centro de Almacenaje de repuestos y recuperación de componentes defectuosos.....	9
3.5. Características particulares del servicio.....	9
3.5.1. Identificación del personal técnico.....	9
3.5.2. Reinstalación de software por pérdida de datos.....	9
3.5.3. Estado actual de equipos.....	9
3.5.4. Estado final de un equipo reparado.....	10
3.5.5. Lugar de realización de la reparación.....	10
3.5.6. Retirada de material.....	10
3.5.7. Causas de la intervención.....	11
3.5.8. Garantía de los trabajos.....	11
4. Acuerdos de nivel de servicio.....	11
4.1. Definición de las Métricas de Atención y Resolución de Averías.....	11
4.2. Horario de atención y asistencia.....	13
4.3. Tiempos máximos para la prestación del servicio.....	13
5. Sistema y procedimiento de gestión de incidencias.....	14
6. Informes.....	14
7. Gestión del servicio.....	15
7.1. Responsable del Contrato.....	16
7.1. Responsable de Informática de la Consejería u Organismo.....	16
7.2. Encargado o Encargada del contratista.....	17
7.3. Equipo de trabajo.....	17
8. Condiciones generales de realización.....	18
8.1. Propiedad intelectual de los trabajos.....	18
8.2. Información de base.....	18
8.3. Marco de los trabajos.....	18
8.4. Soporte a otras áreas.....	19
8.5. Confidencialidad.....	19
8.6. Seguridad TIC.....	20
8.7. Accesos remotos.....	20
8.8. Soporte para permitir la obtención de certificaciones.....	21
8.9. Dependencia exclusiva de los trabajadores de la empresa contratista.....	22
ANEXO I.....	23
8.10. Formulario de autorización para la retirada de equipos informáticos.....	23
ANEXO II.....	24
8.11. Número de equipos en mantenimiento por meses, tipología y Lote.....	24
8.12. Distribución geográfica del equipamiento por Lote.....	25
8.13. Equipamiento por tipología y marca por Lote.....	26

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 2 / 28
VERIFICACIÓN	NjyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 2 / 28
VERIFICACIÓN	NjyGwiob1M5Ue44oTj87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



# 1. Objeto

Mediante la disposición adicional vigesimosegunda de la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021 se creó la Agencia Digital de Andalucía (ADA) que inició su funcionamiento efectivo el día 9 de abril con la entrada en vigor del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban sus Estatutos.

A la Dirección General de Estrategia Digital, como parte de sus funciones, le corresponde el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica en materia de informática y telecomunicaciones, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial.

El presente documento tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas necesarias para la prestación de los servicios de MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE MICROINFORMÁTICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

El objeto fundamental del contrato es la prestación del servicio de mantenimiento correctivo integral hardware de los equipos de microinformática de la Junta de Andalucía y de aquellas actuaciones necesarias para dar máxima continuidad en su funcionamiento y que el usuario o usuaria que tenga asignado el equipo pueda realizar con normalidad su trabajo o tenga el menor tiempo posible de discontinuidad en el mismo; por tanto, el servicio se realizará en las dependencias donde se encuentren los equipos (modalidad “in-situ”) si bien, como algo excepcional y en casos suficientemente justificados, podrá admitirse la reparación fuera de las dependencias de la Junta de Andalucía.

La empresa adjudicataria del presente contrato de mantenimiento realizarán todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento y los servicios ofertados para la prestación del mismo.

La Junta de Andalucía cuenta con un parque informático que consiste principalmente en ordenadores personales, ordenadores portátiles, impresoras de cualquier tecnología de impresión de pequeña o mediana capacidad de impresión y escáneres, con una amplia diversidad de marcas y modelos posibles.

Los equipos se encuentran ubicados por todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en sus diferentes provincias. Se indica en el Anexo I de este pliego una aproximación de la distribución de los equipos por provincia.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 3 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 3 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 2. Equipamiento objeto del servicio

La Junta de Andalucía dispone de un Censo de Recursos Informáticos, en adelante CRIJA, que determina el volumen de equipos a mantener, así como, su marca, modelo y ubicación física.

El detalle del equipamiento objeto del servicio, que se encuentra registrado en CRIJA, está especificado en el ANEXO del presente documento, incluyendo aquellos equipos cuya garantía finaliza durante los dos años del contrato y que también serán objeto de este servicio una vez finalizada dicha garantía. Puede incluir bienes de las siguientes tipologías:

- Ordenadores personales de sobremesa
- Monitores
- Ordenadores personales portátiles.
- Terminal ligero de red
- Tablet PC / Ordenadores plegables o convertibles (tipo carpeta)
- Equipos ALL-IN-ONE
- Equipos PC de corte "Workstation".
- Escáneres (A3/A4 y departamentales)

Quedan excluidos del alcance del servicio los ratones y teclados, los discos duros externos y todo dispositivo pequeño no inventariable y los escáneres de oficinas de registro.

En caso de que excepcionalmente algún equipo no esté registrado en el CRIJA, se considerará "error de inventario" y deberá comunicarse para su inclusión y su posterior mantenimiento.

El equipamiento objeto del servicio ha sido agrupado en Lotes atendiendo a la criticidad de los equipos para el buen funcionamiento del puesto de trabajo que da servicio al usuario o usuaria del mismo y a la posible interdependencia entre algunos de ellos.

LOTE 1: "Equipos principales del puesto de trabajo": ordenadores personales de sobremesa, ordenadores portátiles, terminales ligeros de red, estaciones de trabajo ("workstation") y las pantallas de visualización de datos que pudieran tener conectadas cualquiera de los equipos anteriores.

LOTE 2: "Equipos anexos al puesto de trabajo": Docking Station, escáner (A4 y A3), Proyector multimedia, Tablet PC.

Las empresas a las que se les adjudique uno o más de los lotes del presente contrato de mantenimiento realizarán todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento y los servicios ofertados para la prestación del mismo.

4 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 4 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 4 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



La descripción del equipamiento incluida en el Anexo II, aunque es exhaustiva en cuanto a la relación de los equipos recogidos en ella, dada la complejidad técnica de los mismos y la multitud de componentes que los integran, es posible que, tanto por defecto como por exceso, existan pequeñas diferencias con las configuraciones de dichos equipos. Cualquier desviación no especialmente significativa será asumida por el respectivo adjudicatario, sin perjuicio de su notificación al Responsable del Contrato para la correspondiente actualización del inventario.

El equipamiento se encuentra distribuido por todos los Servicios Centrales, Delegaciones Provinciales y Centros Periféricos de las Consejerías y Organismos Autónomos de la Junta de Andalucía, y encontrándose ubicados a lo largo del territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en sus diferentes provincias, aunque fundamentalmente están localizados en las capitales.

Como aclaración mencionar que los centros docentes de la Consejería de Educación no son objeto del alcance de este contrato y que todas las sedes judiciales dependientes de la actual Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública están incluidas (juzgados).

En caso de que se produzca alguna modificación en la denominación de las entidades como consecuencia de la fusión, reorganización o segregación de sus competencias, se considerará incluido en el alcance organizativo del contrato según disponga el decreto de estructura correspondiente.

## 3. Características del servicio

### 3.1. Modelo de gestión del servicio

La gestión del servicio de mantenimiento de los equipos de microinformática de la Junta de Andalucía cubrirá todas las incidencias generadas durante el periodo de duración del contrato y por el importe final de adjudicación, de todos los bienes censados en el CRIJA y que son objeto de este pliego.

Generalmente cada Organismo cuenta con un equipo técnico que suele centralizar las incidencias que afectan a sus usuarios finales. Dichos equipos reportan de forma centralizada las incidencias al adjudicatario del servicio de mantenimiento, no siendo habitual que dicho reporte provenga de un usuario final. Cualquier diagnóstico de avería que pueda ser dado por estos equipos técnicos de la Junta de Andalucía deberá tomarse siempre como una orientación para la resolución de la avería no siendo vinculante, por lo que no podrá utilizarse este diagnóstico para justificar posibles retrasos en la reparación del equipo.

5 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 5 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 5 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Para la apertura, cierre y gestión de la incidencia, aunque en determinadas sedes de los Organismos y de forma excepcional pueda tratarse con el usuario final, de forma ordinaria deberá tratarse con los equipos técnicos que hay en los Organismos.

Los gastos generados por cualquier operación exigida para la reparación (o excepcionalmente para la sustitución) del equipo, incluido el movimiento o retirada de los mismos, seguros, gastos de viaje y dieta de los técnicos, o cualquier coste adicional imputable a la reparación, serán por cuenta del adjudicatario, el cual no podrá reclamar abonos adicionales por estos conceptos.

Los gastos generados por cualquier operación exigida para la reparación de un equipo, incluido el movimiento o traslado del mismo, desconexión y conexión, preparación para el transporte, seguros, gastos de viaje y dieta de los técnicos, o cualquier otro coste adicional imputable a dicha causa, serán por cuenta del adjudicatario, el cual no podrá reclamar abonos adicionales por estos conceptos.

## 3.2. Sustituciones

### 3.2.1. Sustitución de elementos hardware

La sustitución de cualquier elemento debe realizarse por otro exactamente igual, o cuando no sea posible por causas no imputables al adjudicatario, deberá ser sustituido por otro elemento de la misma marca y de igual o mejores características. El elemento nuevo deberá suministrarse con todo lo necesario para su funcionamiento correcto y deberá quedar en las mismas condiciones funcionales y técnicas, estando en perfecto estado de funcionamiento y limpieza. Las piezas sustituidas podrán quedar en poder de la empresa prestadora de los servicios, si la Administración no las reclama expresamente y será responsabilidad de aquella su tratamiento posterior cumpliendo la legislación vigente sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos, así como la relativa al tratamiento de datos personales si correspondiera.

El adjudicatario deberá asegurar, bajo su responsabilidad, la provisión de cualquier clase de repuestos y/o material auxiliar adecuado para la reparación de los equipos con la suficiente antelación para iniciar el servicio en tiempo y forma, así como durante toda la duración del contrato.

Las nuevas piezas instaladas a causa de una reparación gozarán de un periodo de garantía de al menos seis meses desde la fecha de instalación.

### 3.2.2. Sustitución temporal de equipos

Si un equipo no pudiera ser reparado en un tiempo inferior al marcado como tiempo máximo de discontinuidad del servicio, podrá ser sustituido temporalmente por otro equipo de iguales o mejores características técnicas y compatible con los servicios que estuviera prestando el equipo objeto de la avería. Como características técnicas más relevantes se entiende:

6 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 6 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 6 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Para equipos de sobremesa: tipo de procesador, memoria, tamaño del disco duro, tarjeta de vídeo...
- Para equipos portátiles: tipo de procesador, memoria, tipo y tamaño del disco duro, tarjeta de vídeo, tamaño de la pantalla y resolución, base de expansión...
- Para las pantallas: tipo, tamaño, resolución, sistemas de sonido...

También se tendrán en cuenta las tarjetas de red, las tarjetas de vídeo, los interfaces de datos, que junto a las características arriba mencionadas deben considerarse de tipo general (y no exhaustivas), pudiéndose considerarse en casos concretos otras características a criterio del Responsable de Informática de la sede.

Corresponderá al adjudicatario dicha sustitución y cuantas acciones de instalación y configuración de software correspondan para la puesta en funcionamiento del equipo (instalación del sistema operativo, instalación de drivers, configuración del entorno de impresión y de la red de área local del organismo) salvo que el Responsable de Informática de la sede disponga otra cosa.

Para facilitar la labor al adjudicatario, se podrá acordar con los organismos el tipo de máquina de sustitución, si existen varias alternativas en stock destinadas a este propósito, especificando la marca y modelo concreto antes del comienzo del servicio.

Cualquiera de las acciones de sustitución y/o instalación y configuración de software deberá realizarse bajo la aprobación y supervisión del personal técnico informático del Organismo al que esté adscrito el equipo. Se trata de una sustitución temporal, hasta la reparación del equipo averiado.

La sustitución del equipo y cuantas acciones conlleva, serán computadas dentro de la incidencia abierta y que originó la sustitución, siendo en su globalidad una única intervención.

### 3.2.3. Sustitución permanente de equipos

El objeto del servicio, como ya se ha indicado, es realizar “in-situ” las actuaciones necesarias para dar continuidad en el funcionamiento de los equipos que están bajo el contrato, por lo que la sustitución permanente de los mismos debe estar suficientemente justificada y será una excepción al procedimiento habitual de reparación.

Si la reparación resultase imposible por no existir ya las piezas necesarias para ello, bien porque el coste de su reparación fuese superior al precio de mercado de un equipo nuevo de igual marca y similares o mejores características o bien por alguna otra causa suficientemente justificada ante el Responsable del Contrato, podrá autorizarse la sustitución permanente del equipo averiado.

Cuando el tiempo de reparación de un equipo supere ampliamente el tiempo máximo de reparación marcado en el nivel de servicio establecido y a petición del Responsable del Contrato, el adjudicatario deberá realizar la sustitución permanente del equipo que no se ha reparado.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 7 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 7 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Cualquier sustitución permanente se hará siempre por un equipo de iguales o mejores características técnicas y compatible con los servicios que estuviera prestando el equipo sustituido, preferentemente que esté incluido en el Catálogo de Bienes Homologados vigente en el momento de la sustitución. Como características técnicas más relevantes se atenderá a lo que se determina en el apartado “Sustitución temporal de equipos” con las apreciaciones allí realizadas y teniendo en consideración además aspectos como la limpieza y aspecto general del equipo de sustitución. El adjudicatario deberá proporcionar un informe que justifique esta sustitución definitiva y proponga el equipo de sustitución al Responsable del Contrato, que conjuntamente con el Responsable de Informática de la sede donde se encuentre el equipo decidirá si acepta o no la sustitución permanente y el equipo propuesto.

El adjudicatario asumirá cualquier coste derivado de este proceso de sustitución del equipo y le corresponderá dicha sustitución y cuantas acciones de instalación y configuración de software correspondan para la puesta en funcionamiento del equipo (instalación del sistema operativo, configuración del entorno de impresión y de la red de área local del organismo). Cualquiera de las acciones de sustitución y/o instalación y configuración de software deberá realizarse bajo la aprobación y supervisión del personal técnico informático del Organismo al que esté adscrito el equipo.

Las sustituciones permanentes, una vez realizadas, deberán comunicarse por escrito al Responsable del Contrato para su registro en el CRIJA, indicando número de serie del equipo sustituido y número de serie y características del nuevo equipo que lo sustituye.

El adjudicatario del servicio deberá adherir la etiqueta CRIJA facilitada por la Junta de Andalucía al equipo de sustitución. Al comienzo del servicio, se definirá con el Responsable del Contrato el procedimiento de etiquetado CRIJA de los equipos de sustitución.

Para facilitar la labor al adjudicatario, se podrá acordar con los Organismos el tipo de equipo de sustitución, especificando la marca y el modelo concreto antes del comienzo del servicio.

Los equipos que hayan sido objeto de sustitución permanente por cualquiera de los motivos recogidos en este apartado no podrán ser incorporados nuevamente al parque de equipos de la Junta de Andalucía, sea en el mismo o en diferente Organismo.

### 3.3. Reincidencia de averías

Cuando una misma avería se presente de forma recurrente en un equipo o bien en el mismo modelo, el adjudicatario deberá hacerlo saber al Responsable del Contrato mediante un informe debidamente explicativo, en el que se propongan las acciones a tomar para evitarlo.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 8 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 8 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 3.4. Centro de Almacenaje de repuestos y recuperación de componentes defectuosos

El adjudicatario del servicio deberá disponer en sus instalaciones de uno o más centros de recuperación y almacenaje de componentes o equipos que utilizarán para prestar el servicio de mantenimiento y reparaciones especificado en este pliego.

### 3.5. Características particulares del servicio

#### 3.5.1. Identificación del personal técnico

El personal técnico que el contratista disponga para realizar las asistencias “in-situ” deberá acudir a las reparaciones provistos de la correspondiente acreditación expedida por el contratista, sin perjuicio de lo que disponga la normativa correspondiente en materia de prevención de riesgos y salud laboral.

Los perjuicios ocasionados, incluida la denegación de acceso, por la ausencia de esta acreditación sólo serán imputables al contratista.

#### 3.5.2. Reinstalación de software por pérdida de datos

Será de aplicación en aquellos casos de pérdida de la información del disco duro de equipos de sobremesa o portátiles, y consistirá en la instalación de un software “maestro” preparado en formato CD, DVD o memoria USB en el equipo en cuestión, con objeto de volver a instalar el software de base, drivers, parches, etc. y demás software “tipo” de una Consejería u Organismo, y con ello dejar el equipo en las condiciones de software más próxima a la que tenía antes de la avería.

Se realizará a petición del Responsable de Informática de la Consejería/Organismo que deberá facilitar el CD o DVD de instalación.

#### 3.5.3. Estado actual de equipos

El adjudicatario deberá realizar las actuaciones que se deriven del contrato atendiendo al estado físico, mecánico, eléctrico y electrónico en que se encuentre el equipo, así como con el software base que tenga instalado y con las modificaciones que pudieran haberse introducido en su diseño original (cambios de disco duro, ampliación de memoria, cambios en fuentes de alimentación, etc....)

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 9 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 9 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 3.5.4. Estado final de un equipo reparado

El equipo afectado una vez reparado tendrá que quedar en perfectas condiciones de uso y la reparación nunca deberá suponer una disminución de las prestaciones y la fiabilidad del mismo o del equipo en el que se encuentre integrado. Cualquier disminución en este sentido requerirá la sustitución del componente/s correspondiente por otro/s de igual o mayores prestaciones asegurando la compatibilidad con el equipo.

Asimismo, el contratista será responsable de los daños que pueda ocasionar en sus acciones de reparaciones sobre los equipos u ocasionados por los componentes suministrados en dichas reparaciones, asumiendo todos los importes económicos que se deriven de las posibles actuaciones anteriormente citadas.

En el caso de que para proceder a una reparación, el contratista hubiera de recurrir a terceros, fabricantes o no, serán de su exclusiva incumbencia y responsabilidad todos los gastos, gestiones, contactos, seguimiento, etc.... asegurando en cualquier caso a la Junta de Andalucía un servicio en las mismas condiciones del ofertado.

### 3.5.5. Lugar de realización de la reparación

Los trabajos de mantenimiento correctivo que requieren presencia física del personal técnico del contratista se desarrollarán en las instalaciones donde estén ubicados los equipos objeto del contrato. En caso excepcional, cuando se trate de reparaciones que justificadamente no puedan ser realizadas "in-situ", y bajo la correspondiente autorización por escrito, podrá realizarse fuera de las instalaciones de la Junta de Andalucía. En este caso, el Responsable del Contrato o el Responsable de Informática de la Consejería u Organismo podrán exigir la sustitución temporal del equipo en las condiciones indicadas en el apartado correspondiente.

### 3.5.6. Retirada de material

El material informático, bien sea un equipo completo o una o varias partes del mismo, sólo podrá ser retirado de las dependencias de la Junta de Andalucía en la que se encuentre instalado con la debida autorización por escrito del Responsable de Informática de la Consejería u Organismo. Para ello podrá utilizarse el formulario adjuntado en el Anexo u otro análogo siempre que haya sido validado previamente por el Responsable del Contrato.

Se deberá garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes en protección de datos, las normativas de seguridad de la Consejería u Organismo al que está adscrito el equipo y las establecidas en la Administración de la Junta de Andalucía, así como la legislación vigente sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.

El contratista asumirá las responsabilidades legales que se deriven del incumplimiento de lo indicado en este apartado, así como el coste de cualquier desperfecto originado durante el transporte del equipo.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 10 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 10 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 3.5.7. Causas de la intervención

Si en alguna solicitud de intervención mediante la apertura de la correspondiente incidencia, el adjudicatario entendiera que la causa de la misma está fuera del objeto del contrato y por tanto a su parecer no debe ser atendida, deberá justificarse mediante un informe, acompañado de fotografías si corresponde, para el Responsable del Contrato que revisará dicha incidencia recabando la información necesaria para su admisión o no.

La Junta de Andalucía podrá utilizar dicho informe del adjudicatario ante terceros.

### 3.5.8. Garantía de los trabajos

El período de garantía del servicio realizado comprenderá, como mínimo, los 6 meses posteriores a la aceptación de los trabajos, no siendo imputable coste alguno sobre el objeto de la reparación durante dicho periodo.

## 4. Acuerdos de nivel de servicio

### 4.1. Definición de las Métricas de Atención y Resolución de Averías

En este apartado se definen los parámetros de garantía del servicio relativos a la atención y resolución de averías.

**Incidencia Abierta:** avería notificada al contratista a través de los procedimientos establecidos para ello.

**Incidencia Resuelta:** avería que ha sido solucionada por el contratista pero cuya solución aún no ha sido aceptada por el Responsable de Informática de la Consejería u Organismo afectado.

**Incidencia Validada:** avería que ha sido solucionada por el contratista cuya solución ha sido aceptada por el Responsable de Informática de la Consejería u Organismo afectado.

**Incidencia Re-Abierta:** avería nuevamente abierta que procede de una incidencia resuelta cuya solución ha recibido una no conformidad por parte del Responsable de Informática de la Consejería u Organismo afectado. El tiempo total de resolución se calculará desde la fecha de apertura de la incidencia hasta la fecha de resolución definitiva (incluyendo todas las posibles “reaperturas”).

11 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 11 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 11 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



**Incidencias en Trámite:** es el número de incidencias abiertas menos el número de incidencias validadas para un período de tiempo.

**Horario de atención de incidencias:** Días de la semana, así como horario para cada día, en los que el contratista atiende las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad.

**Horario de asistencia y soporte “on-line” a reparaciones:** Días de la semana, así como horario para cada día, en los que el contratista está obligado a la asistencia y soporte telefónico o mediante otro medio no presencial por personal técnico cualificado.

**Horario de asistencia “in-situ” a reparaciones:** Días de la semana, así como horario para cada día, en los que el contratista está obligado a la asistencia presencial por personal técnico cualificado en las instalaciones donde se encuentre el equipo a reparar.

**Fecha-Hora de notificación de avería:** Fecha y hora en que se comunica una avería al contratista mediante los procedimientos normalizados establecidos. Si se realiza fuera del horario de atención de incidencias, se contabilizará en el inicio del horario de atención siguiente.

**Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que personal técnico del contratista se ponga en contacto con la persona que ha abierto la incidencia a fin de determinar la naturaleza de la avería, su posible solución telefónica o concertar la visita del personal técnico “in-situ”.

Tiempo de respuesta = (Fecha-Hora de contacto del personal técnico con persona afectada) – (Fecha-Hora de notificación avería)

**Tiempo de discontinuidad del servicio:** Tiempo transcurrido desde que el personal técnico del contratista se pone en contacto con la persona que abre la incidencia hasta que los servicios existentes en el equipo estén disponibles de nuevo, bien porque el equipo esté nuevamente en funcionamiento, o bien por disponer de un equipo provisional de sustitución aportado por el contratista mientras se resuelve el problema del equipo que ha originado la incidencia.

Tiempo discontinuidad del servicio = (Fecha-Hora de equipo funcionando con los mismos servicios iniciales) – (Fecha-Hora de contacto del personal técnico con persona afectada) – (Tiempo de parada de la incidencia)

**Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde que el personal técnico del contratista se pone en contacto con la persona que abre la incidencia el usuario hasta que la avería queda resuelta. Se trata de la reparación total del equipo averiado, o en su caso, la sustitución permanente del mismo por otro equipo de características iguales o superiores, en aquellos casos que la reparación sea imposible de realizar o esté debidamente justificada.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 12 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 12 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Tiempo de resolución = (Fecha-Hora de resolución del equipo averiado o sustitución permanente por otro equipo) – (Fecha-Hora de contacto del personal técnico con persona afectada)- (Tiempo de parada de la incidencia)

**Tiempo de parada de la incidencia:** Tiempo durante el cual el contratista no puede atender una incidencia por motivos imputables a la Junta de Andalucía, bien por la inaccesibilidad de las instalaciones del cliente, aún con la debida acreditación, por la falta de personal de la Junta de Andalucía que sea requerido por el personal técnico del contratista para realizar su labor de reparación, o por otras causas que el Responsable del Contrato tendrá que validar previamente y que no sean imputables al contratista.

## 4.2. Horario de atención y asistencia

El contratista deberá cumplir los siguientes horarios de atención y asistencia a incidencias:

Horario de recepción de incidencias	Lunes a domingo 24x7
Horario de atención de incidencias	Lunes a viernes de 8:00 a 15:00
Horario de asistencia "in-situ" a reparaciones	Lunes a viernes de 8:00 a 15:00

La actividad de mantenimiento in-situ estará sometida al horario propio de las dependencias administrativas de la Junta de Andalucía en las que los equipos estén instalados. Será el Responsable de Informática en las diferentes Consejerías y Organismos quién determinará la necesidad o posibilidad de trabajar fuera de ese horario.

## 4.3. Tiempos máximos para la prestación del servicio

Se establecen como máximos los tiempos siguientes para la prestación del servicio:

Tiempo máximo de respuesta	90 minutos	
	Capitales de provincia	Resto de localidades
Tiempo máximo de discontinuidad del servicio	3 días laborables	3 días laborables
Tiempo máximo de resolución	4 días laborables	5 días laborables

13 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 13 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 13 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 5. Sistema y procedimiento de gestión de incidencias

El sistema de gestión y seguimiento de las incidencias será el sistema NAOS de la Junta de Andalucía o aquel que se determine en su momento por parte del Responsable del Contrato. El contratista accederá a dicho sistema y deberá contar con los recursos necesarios para realizar la atención y alta de incidencias por los canales previstos, así como el seguimiento y resolución posterior de las incidencias. Cualquier conexión de este sistema con sistemas externos, sean propiedad del contratista o de terceros, será a cargo del contratista.

El procedimiento operativo de gestión de incidencias del servicio detallará los medios para la comunicación de incidencias, el ciclo de vida de una incidencia incluyendo la descripción de todos sus posibles estados, las coberturas que proporciona el servicio, los medios y formas de escalar una incidencia o reclamación, los datos de contactos de las personas responsables del servicio y cualquier otra información que sea de interés para el funcionamiento correcto del servicio.

Para el alta y seguimiento de una incidencia, además de la vía web que posibilita NAOS, el contratista deberá disponer, de manera obligatoria, de un número telefónico para la Junta de Andalucía y una dirección de correo electrónico. Otros canales podrán presentarse también de forma opcional.

Desde el inicio del contrato, el número telefónico deberá ser gratuito para la Junta de Andalucía (número que empiece por 900 ó 800 o su número fijo equivalente para aquellos organismos que tengan restringida la marcación de números 900).

El sistema de Gestión del Inventario asociado al servicio será CRIJA de la Junta de Andalucía.

## 6. Informes

Además de los informes que se detallan a continuación, quedarán incluidos en el contrato cuantos informes sean solicitados por el Responsable del Contrato durante la ejecución del mismo, en base a la información almacenada en el sistema de gestión de incidencias.

La entrega de los informes, tanto los periódicos como los solicitados puntualmente si los hubiera, será condición necesaria para que se proceda a la certificación de los trabajos que correspondan durante el transcurso del contrato.

### Informes periódicos.

14 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 14 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 14 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Informe de acompañamiento a la factura: con el formato que se acuerde con el Responsable del Contrato se informará de forma general de las incidencias cerradas en el periodo de facturación; distribución de las incidencias por Organismo, por tipo de equipamiento, por tipo de avería...; actuaciones proactivas realizadas, acuerdos de niveles de servicio... y cualquier otra información que se considere relevante para la correcta gestión del contrato. Se presentará en formato .pdf y acompañando obligatoriamente a la factura que se presente para el periodo de facturación.
- Informe detallado de incidencias cerradas en el periodo: resumen detallado de las incidencias cerradas en el periodo, especificando origen, fechas, equipo, motivo de la incidencia, avería, modo de resolución... Se presentará en formato hoja de cálculo OpenDocument (.ods), con un conjunto de valores posibles restringidos para determinados campos y en un formato ya definido que será facilitado al inicio del contrato. Deberá enviarse dentro de los 10 días siguientes a la finalización del periodo de facturación transcurrido.

#### Informes puntuales.

- Informe sobre incidencias concretas a petición del Responsable del Contrato. Deberá presentarse dentro de los 15 días naturales posteriores a la fecha de la petición.

## 7. Gestión del servicio

El contratista aportará un equipo de trabajo integrado por un Encargado o Encargada del Contrato y cuanto personal técnico con la cualificación y nivel de dedicación estime sea necesario para la realización de los trabajos derivados del presente contrato.

El contratista aportará en su oferta para su valoración un Manual de Buenas Prácticas en la gestión del servicio, documentando como mínimo los siguientes aspectos:

- Cuidado y consideraciones en el trato personal con el cliente. Código de conducta.
- Tareas recomendadas previas a la intervención, "in-situ" y posteriores.
- Procedimiento de retirada de equipos.
- Procedimiento de sustitución temporal de equipos PC, portátiles.
- Procedimiento de evaluación de averías.
- Gestión de calidad del servicio: tareas para evaluar la calidad del servicio y detectar posibles anomalías y su corrección: encuestas de satisfacción al usuario; análisis de aperturas/reaperturas de incidencias, incidencias más frecuentes según tipo de equipo; posibles medidas proactivas; etc...

Para el buen desarrollo del contrato se han identificado principalmente las figuras indicadas en los apartados siguientes.

15 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 15 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 15 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 7.1. Responsable del Contrato

Esta figura será desempeñada por aquella persona de la Junta de Andalucía que sea designada para ello. Sin perjuicio de lo definido en la Ley de Contratos del Sector Público y en el PCAP aprobado que rige este contrato, sus funciones son:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos y del nivel de calidad del Servicio.
- Coordinar la efectiva prestación de los servicios.
- Recibir periódicamente información estadística y de las notificaciones de incidencias y reparaciones realizadas.
- Certificar la conformidad de los servicios realizados.
- Conformar las facturas presentadas por el contratista.
- Instruir y formar a sus colaboradores.
- Sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de prestación de servicios si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.

## 7.1. Responsable de Informática de la Consejería u Organismo

Será la persona de la Junta de Andalucía que sea designada para gestionar los equipos objeto del contrato en cada Consejería u Organismo o en cada Centro/Sede si correspondiera. Sus funciones son:

- Mantener actualizado el inventario objeto del contrato en el ámbito de su competencia.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del contrato en el ámbito de su competencia.
- Coordinar la efectiva prestación de los servicios en el ámbito de su competencia.
- Aprobar los resultados y documentos derivados de la realización de los trabajos en el ámbito de su competencia.
- Informar al Responsable del Contrato de la idoneidad técnica y de su opinión sobre el cumplimiento del servicio en su ámbito, así como proponer mejoras para la calidad del servicio.
- Informar al Responsable del Contrato sobre la necesidad de sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de prestación de servicios si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.
- Validar los partes de trabajo presentados por el contratista que afecten al ámbito de su competencia.
- Realizar cuantas tareas se le encomiendan en este pliego y las que se deriven de los procedimientos de trabajo que se establezcan para el desarrollo del servicio.

16 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 16 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 16 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 7.2. Encargado o Encargada del contratista

Esta figura será desempeñada por la persona designada por el contratista y deberá ser notificada, así como su posible sustituto, al Responsable del Contrato.

Son sus funciones:

- Ostentar la representación del contratista en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios y de la documentación producida.
- Presentar a tiempo la documentación necesaria para que el Responsable del Contrato pueda certificar la conformidad de los servicios realizados.
- Asegurar la correcta entrega de los informes previstos en este pliego y de todos aquellos solicitados expresamente por el Responsable del Contrato.
- Asegurar la presentación de las facturas correspondientes a los servicios ejecutados.
- Atender y gestionar las peticiones que sobre el equipo de prestación de servicios pueda realizar el Responsable del contrato así como notificar los posibles cambios que puedan ocurrir en el equipo.

## 7.3. Equipo de trabajo

El contratista aportará un equipo de trabajo integrado por cuanto personal técnico con la cualificación y nivel de dedicación estime sea necesario para la realización de los trabajos.

Este equipo será dirigido por el Encargado o Encargada del contratista, quien determinará sus competencias y funciones, con vistas a conseguir tanto los objetivos fijados en este pliego como los recogidos en la oferta presentada por el contratista.

Al inicio del contrato el adjudicatario deberá entregar al Responsable del Contrato toda la documentación necesaria en relación a las personas que van a prestar el servicio de mantenimiento en las instalaciones de la Junta de Andalucía. Dicha documentación será la que disponga la normativa correspondiente en materia de prevención de riesgos y salud laboral.

El Responsable del Contrato podrá sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas que integran el equipo de trabajo si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.

17 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 17 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 17 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 8. Condiciones generales de realización

### 8.1. Propiedad intelectual 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 Agencia Digital de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

El contratista renuncia 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. Tampoco podrá conservarlos, ni obtener una copia de los mismos o facilitarlos a terceros, sin autorización expresa de la Agencia Digital de Andalucía, que la daría en su caso previa petición formal y escrita del contratista con expresión del fin al que se destinaría y únicamente para la consecución de dicho fin.

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 Agencia Digital 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.

### 8.2. Información de base

La Agencia Digital de Andalucía facilitará al contratista cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Agencia Digital de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa por escrito de la Junta de Andalucía.

18 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 18 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 18 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 8.3. Marco de los trabajos

Con carácter general, los servicios objeto del presente contrato deberán desarrollarse en el marco de las políticas, normas, estándares, metodologías, herramientas, etc. definidas e indicadas por la Agencia Digital de Andalucía, en cuanto a metodología de gestión de proyectos, arquitectura tecnológica, seguridad, etc. El contratista deberá atender las directrices que sean de aplicación en este sentido, y que pueden estar definidas.

### 8.4. Soporte a otras áreas

El Responsable del contrato podrá requerir a la empresa contratista la colaboración en las tareas relacionadas que son objeto de la contratación con los diferentes organismos públicos, como la Dirección General de Estrategia Digital y la Agencia Digital de Andalucía, o bien con las empresas adjudicatarias de los expedientes de contratación, cuando el trabajo realizado por estas empresas pueda tener relación con las tareas asignadas al contratista.

Por ello, la empresa contratista deberá dar soporte a las diferentes áreas existentes de la Agencia Digital de Andalucía que ofrecen servicios horizontales comunes, previa comunicación del Responsable del contrato. A modo de ejemplo, algunas de estas áreas podrían ser: área de sistemas/producción, área de Calidad, área de Seguridad, área de Despliegues e Integración continua, etc.

### 8.5. Confidencialidad

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

En este sentido, deberá sujetarse a los preceptos legales en materia de protección de datos personales recogidos en la "Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales", en el "Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)" y en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

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

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 19 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 19 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Además, deberán cumplir con las medidas de seguridad, normas y procedimientos que en cada caso establezca esta Agencia Digital de Andalucía.

## 8.6. Seguridad TIC

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

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

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.

Además, el contratista atenderá a los requerimientos que se realicen en el marco de los procesos de gestión de la seguridad TIC de la Agencia Digital de Andalucía. A título de ejemplo, se podrá solicitar información sobre los controles de seguridad establecidos, indicadores clave de rendimiento de los mismos, así como información relativa a los incidentes de seguridad ocurridos en el periodo requerido.

Los incidentes graves de seguridad deberán ser notificados por el contratista a la mayor brevedad a la Agencia Digital de Andalucía.

## 8.7. Accesos remotos

Si fuera necesario, el acceso de los técnicos del equipo de proyecto de la empresa contratista será autorizado por el Responsable del contrato. El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato. Para ello, se proveerá acceso a través de VPN a las personas designadas por el contratista a tales efectos. Todos los costes asociados a la línea de comunicación y la conexión a la red corporativa de la Junta de Andalucía correrán por cuenta del contratista.

20 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 20 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 20 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



La empresa contratista deberá cumplir con la política de acceso remoto que exista en la Agencia Digital de Andalucía durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede incluir, entre otros aspectos: mecanismo de identificación y autenticación robusto, red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Junta de Andalucía se realizará de manera segura y controlada, no permitiendo el acceso desde servicios, host y/o redes que no pertenezcan al proyecto en cuestión. Se asegurará que la comunicación será limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado. Para el cumplimiento de este punto, la Agencia Digital de Andalucía podrá solicitar evidencias del cumplimiento a través de documentación, esquemas y arquitecturas de red, entre otras. La empresa contratista estará abierta a recibir auditorías periódicas que aseguren el cumplimiento de las políticas de seguridad adecuadas.

## 8.8. Soporte para permitir la obtención de certificaciones

La Agencia Digital de Andalucía podrá requerir al contratista los trabajos necesarios de realización y revisión de documentación, tareas de reconfiguración, recomendaciones, consejos y apoyos durante la realización de las auditorías técnicas, así como cualquier otro trabajo relacionado que facilite la obtención de estas certificaciones por parte de la Agencia Digital de Andalucía: Esquema Nacional de Seguridad (ENS), certificación ISO 27.000, ISO 22.301, ISO 20.000, etc.

Por lo tanto, el contratista se compromete a dar el soporte necesario para que la Agencia Digital de Andalucía pueda, si lo considera necesario, obtener alguna de las certificaciones indicadas.

A modo de ejemplo, entre las posibles tareas que se le podrá solicitar al contratista se encuentran:

- Revisión de la documentación del proyecto existente, para determinar la documentación que sea de interés para obtener la certificación.
- Análisis de la documentación requerida para la obtención de la certificación.
- Revisión de la documentación disponible e identificación de la que sea necesario actualizar, ampliar o crear para la obtención de la certificación. Actualización, ampliación o creación de la documentación necesaria para la obtención de la certificación.
- Entrega de la documentación en el formato necesario para la certificación.
- Asistencia a reuniones relacionadas con la certificación, en las que podrá estar presente el auditor externo, para proporcionar información, resolver posibles dudas, etc.
- Colaboración en la resolución de posibles no conformidades identificadas como resultado de la auditoría o de una consultoría previa a la auditoría, incluyendo la actualización de la documentación, cambios en los procedimientos operativos o cualquier otra tarea requerida a solicitud de la Agencia Digital de Andalucía.

21 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 21 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 21 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 8.9. Dependencia exclusiva de los trabajadores de la empresa contratista.

Los trabajadores de la empresa contratista dependerán exclusivamente de la misma y no mantendrán ninguna relación laboral con la Administración.

Sevilla, a fecha de firma electrónica

EL JEFE DE SERVICIO DE TRANSFORMACIÓN Y EVOLUCIÓN  
A MODELO EN NUBE E INVENTARIO

Fco. Javier Duque Pintor

22 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 22 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 22 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## ANEXO I

### 8.10. Formulario de autorización para la retirada de equipos informáticos

  
Junta de Andalucía

**AUTORIZACIÓN PARA LA RETIRADA POR PARTE DEL  
PROVEEDOR DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.  
CONTRATO DE M.T.O. DE EQUIPOS DE  
MICROINFORMÁTICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

  

D. D<sup>(1)</sup> \_\_\_\_\_  
en calidad de <sup>(1)</sup> \_\_\_\_\_  
de <sup>(2)</sup> \_\_\_\_\_

**AUTORIZA**  
la retirada de sus instalaciones del/los equipo/s informático/s que mas  
abajo se detalla/n.  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2.0

Fdo. D. D<sup>(1)</sup> \_\_\_\_\_

RETIRADA TEMPORAL                       RETIRADA PERMANENTE  
Fecha devolución aprox.: \_\_\_\_\_

MOTIVO <sup>(3)</sup>: \_\_\_\_\_

<u>Nº. incid.</u>	Equipo	Marca	Modelo	<u>Num. serie</u>



<sup>(1)</sup> Indicar cargo  
<sup>(2)</sup> Indicar nombre de Consejería/Organismo  
<sup>(3)</sup> Indicar motivo: Reparación en laboratorio, Devolución préstamo sustitución temporal, Pruebas, etc...

23 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR	23/11/2023	PÁGINA 23 / 28
VERIFICACIÓN	NjyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>

RAUL JIMENEZ JIMENEZ	04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 23 / 28
VERIFICACIÓN	NjyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>



## ANEXO II

### 8.11. Número de equipos en mantenimiento por meses, tipología y Lote

#### LOTE 1:

Tipo de Hardware LOTE 1	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25
MONITOR	19397	19278	19276	19285	19271	19832	20210	20847	20832	20832	21459	21972
MONITOR IPS	18	28	28	29	26	26	26	26	26	26	25	21
MONITOR LCD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
MONITOR LED	6090	6089	6087	6081	6081	6051	6051	6050	6050	6035	6467	5560
MONITOR TFT	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PC SOBREMESA	17987	17435	17433	17414	17393	17370	17403	17391	17372	17614	17601	17572
PORTÁTIL	14395	13852	14346	14400	14404	14426	14476	14566	14733	14888	15096	15458
TERMINAL LIGERO DE RED	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
WORKSTATION	797	797	797	797	797	797	797	798	798	799	233	232
<b>TOTAL</b>	<b>58763</b>	<b>57554</b>	<b>58042</b>	<b>58081</b>	<b>58047</b>	<b>58577</b>	<b>59038</b>	<b>59753</b>	<b>59886</b>	<b>60269</b>	<b>60956</b>	<b>60891</b>

Tipo de Hardware LOTE 1	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26
MONITOR	20228	20228	15895	15764	15764	16080	16178	15856	15854	15852	15873	13493
MONITOR IPS	20	20	17	17	17	17	17	17	17	17	17	222
MONITOR LCD	4	4	4	3	18	18	34	35	35	35	35	100
MONITOR LED	5313	5313	5311	5238	5238	5223	5004	5003	4992	4986	4986	4460
MONITOR TFT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PC SOBREMESA	16070	15423	14118	14140	14140	14136	13581	13778	15425	15425	15264	13688
PORTÁTIL	15218	15214	15119	15047	14985	17036	17625	17739	17760	19609	19629	19699
TERMINAL LIGERO DE RED	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
WORKSTATION	220	207	207	135	135	137	137	137	137	137	137	131
<b>TOTAL</b>	<b>57138</b>	<b>56474</b>	<b>50736</b>	<b>50409</b>	<b>50362</b>	<b>52712</b>	<b>52641</b>	<b>52630</b>	<b>54285</b>	<b>56126</b>	<b>56006</b>	<b>51858</b>

#### LOTE 2:

Tipo de Hardware LOTE 2	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25
DOCKING STATION	382	102	102	102	102	102	102	102	102	102	496	496
ESCANER A3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESCANER A4	209	211	211	211	211	211	211	211	211	177	175	151
ESCANER DEPARTAMENTAL	517	527	528	579	579	579	583	583	583	582	207	434
PROYECTORES MULTIMEDIA	184	177	177	177	177	178	182	181	181	182	175	171
TABLET PC	36	36	51	51	51	51	51	47	47	47	47	100
<b>TOTAL</b>	<b>1328</b>	<b>1053</b>	<b>1069</b>	<b>1120</b>	<b>1120</b>	<b>1121</b>	<b>1129</b>	<b>1124</b>	<b>1124</b>	<b>1090</b>	<b>1100</b>	<b>1352</b>

Tipo de Hardware LOTE 2	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26
DOCKING STATION	495	495	494	494	494	494	494	494	494	494	494	828
ESCANER A3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESCANER A4	129	122	120	120	120	120	120	70	69	69	67	30
ESCANER DEPARTAMENTAL	418	418	418	418	418	418	418	418	418	418	418	418
PROYECTORES MULTIMEDIA	160	145	145	145	145	143	323	323	323	321	320	311
TABLET PC	100	100	100	94	93	93	93	93	93	93	93	78
<b>TOTAL</b>	<b>1302</b>	<b>1280</b>	<b>1277</b>	<b>1271</b>	<b>1270</b>	<b>1268</b>	<b>1448</b>	<b>1398</b>	<b>1397</b>	<b>1395</b>	<b>1392</b>	<b>1665</b>

24 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 24 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 24 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 8.12. Distribución geográfica del equipamiento por Lote

### LOTE 1:

<b>LOTE 1</b>	<b>Equipos en Mtto. Lote 1</b>	
<b>Provincia</b>	<b>% Capital</b>	<b>% Resto Municipios</b>
<b>ALMERIA</b>	5,22%	0,29%
<b>CADIZ</b>	5,71%	1,95%
<b>CORDOBA</b>	7,37%	1,26%
<b>GRANADA</b>	7,49%	1,86%
<b>HUELVA</b>	4,43%	0,73%
<b>JAEN</b>	5,68%	0,98%
<b>MALAGA</b>	5,45%	3,89%
<b>SEVILLA</b>	45,47%	2,23%
	<b>86,82%</b>	<b>13,18%</b>

### LOTE 2:

<b>LOTE 2</b>	<b>Equipos en Mtto. Lote 2</b>	
<b>Provincia</b>	<b>% Capital</b>	<b>% Resto Municipios</b>
<b>ALMERIA</b>	4,57%	0,70%
<b>CADIZ</b>	4,62%	2,35%
<b>CORDOBA</b>	6,30%	0,91%
<b>GRANADA</b>	7,60%	1,60%
<b>HUELVA</b>	4,81%	0,68%
<b>JAEN</b>	6,20%	0,96%
<b>MALAGA</b>	9,42%	3,56%
<b>SEVILLA</b>	44,29%	1,42%
	<b>87,82%</b>	<b>12,18%</b>

25 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 25 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 25 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 8.13. Equipamiento por tipología y marca por Lote

LOTE 1:

LOTE 1 - Equipamiento por tipología y marca		
Tipo de Hardware	Marca	N.º equipos
MONITOR	AOC	14506
	ASUS	7
	GENERICO	59
	HP	1270
	HUAWEI	18
	LENOVO	7
	LG	416
	NEOVO	2
	NILOX	8
	PHILIPS	2058
	PROMETHEAN	8
	PUNTO INFORMATICO	3038
	SAMSUNG	5
	TELEFUNKEN	1
TTL	10569	
MONITOR IPS	ACER	130
	ASUS	30
	DELL	66
	EYOYO	3
	FUJITSU	1
	HP	1
	IYYAMA	4
	LG	1
	VIEWSONIC	10
MONITOR LCD	ACER	139
	ASUS	1
	DELL	2
	HANNSPREE	1
	HP	2
MONITOR LED	ACER	5545
	AOC	146
	ASUS	92
	BENQ	196
	DAHUA	2
	DELL	208
	FUJITSU	34
	HANNSPREE	368
	HITACHI	473
	HP	10
	KEEP OUT	2
	LENOVO	7
	LG	31
	SAMSUNG	1
	TOSHIBA	15
TTL	321	
VIEWSONIC	702	

26 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 26 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7R1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 26 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



MONITOR TFT	ASUS	28
	FUJITSU	4
	LENOVO	14
	PHILIPS	19
	TTL	40
	VIEWSONIC	1
PC SOBREMESA	ACER	76
	ADV	8
	APD	689
	ASUS	8
	ATX	41
	CLONICO	144
	DELL	47
	DIFFERO	188
	EVENPC	6
	FUJITSU	135
	HERBECON	1200
	HP	4874
	INTEL	2
	LENOVO	188
	MATX	9
	MICROVISION	30
	MICROVISION PLUS DI	22
	NETWAY	8
	OFISUR	1
	ONLIFE	2241
PHOENIX	54	
PUNTO INFORMATICO	1755	
TECHCOMPUTER	22	
TICNOVA	6430	
TTL	10092	
PORTÁTIL	ACER	5228
	APPLE	4
	ASUS	91
	DELL	1802
	FUJITSU	27
	HP	2695
	LENOVO	1901
	MICROSOFT	40
	MSI	1
	TEKNOSERVICE	106
	TOSHIBA	601
	TTL	14210
TERMINAL LIGERO DE	FUJITSU	7
	HPE	40
	TTL	1765
WORKSTATION	ACT	50
	FUJITSU	566
	HISPAMICRO	2
	HP	88
	TICNOVA	143
TTL	21	

27 de 28

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 27 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 27 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



**LOTE 2:**

<b>LOTE 2 - Equipamiento por tipología y marca</b>		
<b>Tipo de Hardware</b>	<b>Marca</b>	<b>N.º equipos</b>
DOCKING STATION	FUJITSU	16
	HP	308
	I-TEC	814
	LENOVO	22
	STARTECH	17
	UNIVERTIA	330
ESCANER A3	FUJITSU	1
	HP	1
ESCANER A4	BROTHER	47
	CANON	2
	EPSON	170
	FUJITSU	24
ESCANER DEPARTAMENTAL	BROTHER	160
	CANON	2
	EPSON	731
	FUJITSU	8
	HP	9
	ICAR	3
PROYECTORES MULTIMEDIA	ACER	1
	ASUS	1
	BENQ	16
	CASIO	16
	EPSON	374
	HITACHI	8
	NEC	21
	OPTOMA	7
	PANASONIC	1
	TABLET PC	APPLE
GETAC		8
HP		1
HUAWEI		10
LENOVO		53
MICROSOFT		14
PANASONIC		6
SAMSUNG		45

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		23/11/2023	PÁGINA 28 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGw003Y7IR1D9x4eD137716u7wXf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		04/04/2024 08:58:32	PÁGINA: 28 / 28
VERIFICACIÓN	NJyGwiob1M5Ue44oTjJ87Rs8iyb4OI	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	