



Junta de Andalucía

Consejería de la Presidencia, Interior,
Diálogo Social y Simplificación Administrativa

Sociedad Andaluza para el Desarrollo
de las Telecomunicaciones (SANDETEL)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DE UN ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

D. Carlos Corredera Carmona	D. Alejandro Cuenca Rodríguez
Jefe de Área Diseño de Servicios TI	Director Departamento Servicios TI

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
(AC23-00002)

1

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 1/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Indice

1	Glosario.....	4
2	INTRODUCCIÓN.....	5
3	CONTEXTO.....	5
4	Objeto.....	7
4.1	Servicios relacionados con la Transformación tecnológica a modelo en Nube.....	7
4.2	Servicios relacionados con el seguimiento y control de la Explotación de sistemas e infraestructuras TI.....	9
4.3	Servicios para la Gestión de la Consolidación de Infraestructuras TI.....	14
4.4	Servicios de Asistencia técnica y Soporte de infraestructuras y sistemas TI.....	15
4.5	Servicios de gestión horizontales relacionados con el Gobierno de TI.....	24
5	Características técnicas de los perfiles.....	28
6	Modalidad de Prestación de los Servicios requeridos.....	30
7	Condiciones Particulares.....	31
7.1	Lugar de realización de los trabajos.....	31
7.2	Horario laboral.....	31
7.3	Organización de la prestación de los servicios.....	31
7.3.1	Interlocutor de la adjudicataria. Interlocutores del proyecto.....	31
7.3.2	Constitución inicial del equipo de trabajo.....	33
7.3.3	Modificaciones del equipo de trabajo.....	33
7.3.4	Foros de gestión.....	34
7.3.5	Medios Materiales.....	35
7.4	Acuerdos de niveles de servicio.....	36
7.5	Plan de transición y reversión de los servicios.....	38
8	Condiciones Generales.....	39
8.1	Formación.....	39
8.2	Propiedad de los resultados de los trabajos.....	39
8.3	Herramientas de gestión del servicio y de atención a personas usuarias.....	40
8.4	Sobre normalización de documentos entregables.....	40
8.5	Sobre la normalización de procesos operativos.....	41
8.6	Sobre interoperabilidad.....	41

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
 DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
 TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 2
 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 2/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

8.7	Sobre accesibilidad.....	41
8.8	Confidencialidad de la información.....	41
8.9	Seguridad.....	42
8.10	Protección de datos de carácter personal.....	43
8.11	Esquema nacional de seguridad.....	43
8.12	Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía.....	44
8.13	Garantía y Soporte.....	45

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
 DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
 TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 3
 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 3/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

1 GLOSARIO

- ADA – Agencia Digital de Andalucía
- ANS – Acuerdo de Nivel de Servicio
- CAB – Comité Consultor para Cambios (Change Advisory Board)
- CAU – Centro de Atención al Usuario
- CEC – Centro de Excelencia Cloud
- CPD – Centro de Proceso de Datos
- DACI – Declaración de Ausencia de Conflicto de Intereses
- DGED – Dirección General de Estrategia Digital
- ECAB – Comité Consultor para Cambios de Emergencia (Emergency Change Advisory Board)
- ENS – Esquema Nacional de Seguridad
- FSC - Listado Planificado de Cambios (Forward Schedule of Change)
- JdA – Junta de Andalucía
- LAN – Red de área local (Local Area Network)
- LCSP – Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público
- MOU (Modelo Objetivo Unificado de gobierno y gestión de servicios de infraestructuras TI
- MRR – Mecanismo de Recuperación y Resiliencia
- NCJA – Nube Corporativa de la Junta de Andalucía
- PIR - Revisión tras implementación de un cambio (Post Implementation Review)
- PRTR – Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
- RCJA – Red Corporativa de la Junta de Andalucía
- RFC – Solicitud de cambio (Request For Change)
- SAN – Red de area de almacenamiento (Storage Area Network)
- SANDETEL – Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones
- SDN – Redes definidas por software (Software Defined Networking)
- SIEM – Administración de eventos e información de seguridad (Security Information and Event Management)
- TI – Tecnología de la Información
- TIC – Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- WAN – Red de área amplia (Wide Area Network)

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
 DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
 TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 4
 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 4/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2 INTRODUCCIÓN

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) es una empresa perteneciente a la Junta de Andalucía, que presta los servicios de Alojamiento de Infraestructura y Producción de los Sistemas de Información, así como los servicios de Gestión de la Red de Telecomunicaciones y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, Servicios de Gestión de numerosos proyectos TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) y Servicios de Valor Añadido de la Junta de Andalucía.

Dentro de este marco de actuación, SANDETEL es la empresa encargada de la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico puedan requerir la Junta de Andalucía, para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información y contribuir a hacer efectiva la transformación digital de la Junta de Andalucía, colaborando con ellos en la creación de una vía común que permita a esta Administración adaptarse de la forma más rápida y eficiente a los cambios, en su afán de ser el motor principal de desarrollo económico y social de la región.

El presente acuerdo marco se engloba dentro de los trabajos encomendados por la Agencia Digital de la Junta de Andalucía para el desarrollo y fomento de la innovación, gestión, asesoramiento, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados en la empresa andaluza y en las administraciones públicas.

3 CONTEXTO

En la Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para 2021 se crea la Agencia Digital de Andalucía (en adelante ADA), que aglutina los servicios TIC de todas las Consejerías, Agencias Administrativas y de Régimen Especial, con excepción del Servicio Andaluz de Salud.

A la ADA le corresponden las funciones relacionadas en el Decreto 128/2021, de 30 de marzo por el que se aprueban los estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, entre las que se encuentran “la transferencia tecnológica y cooperación en materia de tecnologías de la información y la comunicación, en especial con las Administraciones Públicas de Andalucía, y el impulso de la reutilización de sistemas y aplicaciones propiedad de la Administración”.

La ADA es la responsable de la transformación digital de Andalucía y, en especial, de su Administración, hacia un modelo sostenible realizando un proceso de unificación y concentración de los servicios TI, de las infraestructuras corporativas y de los sistemas de información.

Del mismo modo, como parte del “Compromiso digital”, la ADA, tiene el desafío de contribuir a hacer efectiva la transformación digital de la Junta de Andalucía, creando para ello una vía común que permita a esta Administración adaptarse de la forma más rápida y eficiente a los cambios, en su afán de ser el motor principal de desarrollo económico y social de la región. Como parte de este compromiso, la ADA está trabajando en los siguientes programas:

- Transformación tecnológica a modelo en Nube: que consiste en un plan de consolidación y simplificación de servicios tecnológicos de infraestructura en un modelo de nube híbrida que incluye la progresiva implantación de una arquitectura de nube híbrida, flexible y segura, los procesos de transformación y migración de los actuales sistemas a la nueva arquitectura, así como la correcta

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
(AC23-00002) 5

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 5/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

operación y funcionamiento de los mismos. Esta nube híbrida se llama Nube Corporativa de la Junta de Andalucía (en adelante NCJA).

- Transformación de los Servicios de Explotación de sistemas TI a un modelo de servicio integral y unificado de las infraestructuras corporativas y sistemas de información en sistemas comunes albergados en los centros de procesamiento de datos (CPD) de la Junta de Andalucía. Con este programa se homogenizarán los distintos servicios de explotación de sistemas TI que hay distribuidos en todos los organismos que conforman la ADA alcanzando un modelo unificado en contratación, organización, procesos, herramientas, así como el gobierno en la prestación de servicios.
- Consolidación de Infraestructuras TI en los sistemas corporativos y sectoriales: consiste en la unificación y consolidación de infraestructuras corporativas y sistemas de información en un hardware común albergado en los centros de procesamiento de datos (CPD) de la Junta de Andalucía que, mediante proyectos que se están abordando sucesivamente, generarán servicios tecnológicos disponibles para los distintos entes corporativos y sectoriales en la ADA.
- Construcción de un CPD corporativo, así como la adecuación y mantenimiento de los CPDs existentes, para albergar la futura nube híbrida y sustentar los sistemas de información y aplicaciones de la Junta de Andalucía, incluyendo Consejerías, Agencias, Fundaciones, Consorcios y Sociedades Mercantiles. Con un diseño TIER III o superior, y en modalidad de activo-activo, que proporcione una disponibilidad mínima del 99,982%, con una estimación necesaria de espacio de sala útil de al menos 1000 m².

Para la ejecución de los programas anteriormente descritos, La Agencia Digital de Andalucía, licita y ejecuta diferentes expedientes de contratación, mediante el Servicio de Explotación de Sistemas Sectoriales, Servicios de Explotación de Sistemas Corporativos y el Servicio de Evolución y Transformación al Modelo en Nube e Inventario, todos ellos incluidos en la Subdirección de Operación y Telecomunicaciones. Así mismo, han realizado diferentes encargos a SANDETEL para la ejecución de determinados trabajos y servicios.

A continuación se indican los encargos relacionados. No obstante, podrían añadirse nuevos encargos que guarden relación con el objeto de los programas:

- Encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) para la ejecución de actuaciones orientadas a la transformación a modelo nube (C11.I03.P14.S15.PROVISIONAL.03.ENC-2022-014).
- Encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL M.P.) para la ejecución de actuaciones para el diseño y redacción de proyecto de ingeniería de un nuevo Centro de Proceso de Datos de la Agencia Digital de Andalucía y remodelación del Centro de Proceso de Datos CICA – TARFIA (ENC 2023-014).
- Encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) de determinados servicios relacionados con la Explotación de y Gestión de sistemas Corporativos y de Consolidación, Inventariado y Gestión de Activos de Tecnología de la Información de la Agencia Digital de Andalucía (ENC_2023_003).
- Encargo a medios propios personificados a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S. A., medio propio, de Servicios relacionados con el Alojamiento de

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 6

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 6/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Infraestructuras y el Seguimiento y Control de determinados servicios de la Agencia Digital de Andalucía (ENC_2023_013).

- Encargos de diferentes organismos públicos, pertenecientes o no a la ADA, a SANDETEL para la gestión de las infraestructuras TI, procesos y Gobierno TI en general con un alcance en la explotación o producción de sistemas TI.

Para llevar a cabo, con las mejores garantías estos trabajos encomendados, SANDETEL necesita complementar su capacidad a través de la contratación de determinados servicios relacionados con el objeto de este acuerdo marco.

4 OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la adjudicación por parte de SANDETEL de un Acuerdo Marco para Servicios de Seguimiento y Control de Servicios, Gobierno TI, así como servicios de asistencia técnica y soporte en el ámbito de la explotación de infraestructuras y sistemas TI, en los términos contenidos en este documento.

En este documento se describen los diferentes servicios a prestar que se materializarán de forma concreta en los contratos basados que se celebren.

Cada contrato basado detallará los elementos de gestión, actividades, volúmenes (o nivel de actividad) y plazos requeridos para el objeto que se describa, así como los entregables y aspectos concretos. Los servicios solicitados podrán ser un conjunto o subconjunto de los aquí indicados. Como principio general, dentro de este Acuerdo Marco es posible que se solicite cualquier combinación de las actividades descritas en este PPT sobre los servicios que se han definido como base.

Sin ánimo de ser exhaustivos se relacionan a continuación determinados servicios:

- Servicios relacionados con la Transformación tecnológica a modelo en Nube
- Servicios relacionados con el seguimiento y control de la Explotación de sistemas e infraestructuras TI
- Servicios para la Gestión de la Consolidación de Infraestructuras TI
- Servicios de Asistencia técnica y Soporte de infraestructuras y sistemas TI
- Servicios de gestión horizontales relacionados con el Gobierno TI

A continuación se describen estos servicios.

Debido a que los servicios a los que se quiere dar alcance en este Acuerdo Marco son servicios en constante evolución pueden aparecer nuevas tareas durante la ejecución del mismo que guarden relación con el objeto de dicho Acuerdo Marco y podrán incorporarse a los correspondientes contratos basados.

4.1 Servicios relacionados con la Transformación tecnológica a modelo en Nube

Con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de la Administración Pública, la Agencia Digital de Andalucía va a realizar una implantación progresiva de una nube híbrida contribuyendo a desarrollar la conectividad digital, la economía del dato y la Inteligencia Artificial en las administraciones.

Partiendo de la Estrategia de Nube que ha fijado la Agencia Digital de Andalucía, se planifican actuaciones que vengán a materializarla, siendo un encargo a SANDETEL una de dichas actuaciones. En

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 7
(AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 7/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

particular, el propósito de este encargo, financiado a través de la línea 4 de la inversión 3 del componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, es llevar a cabo varias líneas de acción, alineadas con el objetivo y complementarias entre sí, que sirvan de elemento impulsor de las actividades de evolución y transformación al modelo en Nube actualmente en curso. Se llevará a cabo esta iniciativa asegurando, además, que se cumplen las garantías de seguridad y resiliencia de las infraestructuras digitales, sus sistemas de información y sus servicios esenciales, cumpliendo con los principios del Plan de Estrategia Nacional de Ciberseguridad y del Esquema Nacional de Interoperabilidad y las Normas Técnicas de Interoperabilidad correspondientes.

Dentro de los servicios encomendados, SANDETEL podrá requerir apoyo para la prestación de estos servicios:

- Apoyo a la implantación de la Nube Corporativa de la Junta de Andalucía:
 - Realización de pruebas de concepto, así como la elaboración y análisis de consultas previas al mercado.
 - Seguimiento y control sobre el adjudicatario de la NCJA en la prestación de servicio, supervisando la puesta en producción, gestionando con el proveedor la gestión del catálogo de servicios ofrecidos, realizando la monitorización del servicio, el seguimiento del cumplimiento de los ANS, así como informes de progreso y seguimiento del proyecto.
 - Soporte y planificación de las acciones a llevar a cabo sobre los servicios a trasladar a NCJA. En particular, planificación y coordinación de las distintas oleadas de migración de aplicaciones considerando los recursos necesarios para éstas, especialmente de las aplicaciones modernizadas de acuerdo con lo indicado en el servicio posteriormente descrito.
- Soporte a la modernización de aplicaciones a modelo en Nube:
 - Análisis de la afinidad a la nube de aplicaciones de la Junta de Andalucía, para poder trasladarlas a NCJA cuando ésta se encuentre disponible. Este análisis de afinidad debe, por un lado, verificar la idoneidad del código para ser ejecutado en la nube y, por otro lado, evaluar las dependencias de una aplicación tanto con la infraestructura que la soporta como con el ecosistema de aplicaciones con el que se pueda relacionar, ya sean del mismo organismo o de otros.
- Sobre la plataforma pre-cloud de la ADA:
 - SANDETEL dispone de una plataforma basada en contenedores, que permite unificar la forma de trabajar de manera transversal, reduce el abanico de necesidades de formación del personal y permite optimizar los recursos hardware necesarios para prestar los servicios, al prescindir de una diversidad de plataformas, cada una de las cuales debería tener la necesaria redundancia para seguir funcionando en caso de incidencia.
 - Colaborar con SANDETEL para madurar el actual servicio de Pre-Cloud para conseguir un servicio gestionado de plataforma de contenedores que sirva de sustento, con carácter horizontal, a todas las aplicaciones habilitadas para ejecutarse bajo este modelo de funcionamiento (cloud native).
 - Análisis técnico de los servicios y/o productos que van a estar disponibles en la NCJA. Este análisis incluirá, entre otros, las versiones de los productos, IaaS/PaaS, su tallaje, así como su forma de facturación.
 - Soporte a la implantación de políticas de gestión para la optimización financiera en la gestión de los recursos.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 8
 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 8/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Soporte a la selección y seguimiento de la planificación de migración de los servicios al modelo en Nube.
- Aplicar las políticas que se determinen por el Comité de Dirección de NCJA en materia de selección de aplicaciones para llevar a cabo el análisis de afinidad al modelo en Nube.
- Planificar y coordinar las distintas oleadas de migración de aplicaciones considerando los recursos necesarios para éstas, ya sea al pre-cloud ADA como a NCJA.
- Generar los informes sobre idoneidad, dependencias e impedimentos de la aplicación con la infraestructura y comunicarlos a sus responsables.

4.2 Servicios relacionados con el seguimiento y control de la Explotación de sistemas e infraestructuras TI

La Agencia Digital de Andalucía está tramitando un acuerdo marco para la adjudicación de la ejecución de los servicios de explotación de sistemas TI y su transformación a un modelo homogéneo, de los organismos pertenecientes a la ADA. Debido a esto la ADA ha realizado un encargo a SANDETEL de los trabajos para hacer el seguimiento y control sobre los contratos basados del citado acuerdo marco de la ADA. Dentro de los servicios encomendados, SANDETEL podrá requerir apoyo para la prestación de estos servicios:

- Seguimiento y control de la explotación de sistemas sectoriales
 - Seguimiento y control de diseño de servicios (iniciativas de tecnología), que se centrará en el seguimiento y control del diseño de servicios TI, construcción de nuevas arquitecturas, adopción de nuevas tecnologías o la implantación de nuevos productos en el ámbito de servicios de TI, trasladando los requerimientos de la Agencia a nuevas infraestructuras y servicios.
 - Institucionalizar y fomentar la gestión de iniciativas de tecnología: Diseño de servicios, productos e infraestructuras. Asesoramiento tecnológico, determinación de alcance, modelo de relación, colaboraciones, tecnologías a usar, recursos técnicos, información y datos para productos y servicios nuevos o modificados, que cubran los requerimientos de SANDETEL en cuanto a plazo, coste y funcionalidad.
 - Aportar y gestionar las herramientas necesarias para la gestión de iniciativas tecnológicas.
 - Seguimiento y control de despliegues de nuevos productos y servicios, asegurando plazos y costes.
 - Seguimiento y control de iniciativas, reportando a SANDETEL en todo momento.
 - Seguimiento y control de las transferencias de conocimiento a los equipos implicados: formación, comunicación y elaboración de documentación de soporte.
 - Ejecución de proyectos de mejora continua y automatización: Incorporación de los recursos necesarios para la ejecución de las tareas encomendadas dentro de los proyectos de mejora continua y automatización.
 - Seguimiento y control de transición de servicios (proyectos de ingeniería), que se centrará en el seguimiento y control de la implantación de los diseños realizados, ya sean nuevos servicios TIC o productos, ampliaciones o actualizaciones de los existentes, entregas, cambios, etc. Este servicio se ejecutará en base a proyectos y finalizará con la cesión a los servicios de operación.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 9
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 9/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Elaboración, seguimiento y control de los planes de proyecto concretos conforme a lo estipulado por el equipo de Tecnología en el diseño de servicios, arquitecturas o infraestructuras, o en la implantación de productos.
 - Seguimiento y control de entregas y cambios mediante proyectos de despliegue de servicios, infraestructuras y entornos. En estos proyectos se incluirá, además de la ejecución, la elaboración y mantenimiento de la documentación (elaboración RFC, documentación mantenimiento del servicio por operación TI...), la interlocución con todos los interesados (Calidad, Seguridad, etc.), y las labores necesarias de gestión del conocimiento previas a la operación (comunicación y formación a equipos de explotación).
 - Aportar las herramientas necesarias unificadas para la gestión de servicios de ingeniería.
 - Planificar y hacer el seguimiento y control de la ejecución de la actualización o implantación de infraestructuras, asegurando el nivel de servicio.
 - Seguimiento y control de proyectos, reportando a SANDETEL en todo momento.
 - Traspaso de conocimiento a los equipos implicados: formación, comunicación y elaboración de documentación de soporte.
 - Ejecución de proyectos de mejora continua y automatización: Incorporación de los recursos necesarios para la ejecución de las tareas encomendadas dentro de los proyectos de mejora continua y automatización.
- Seguimiento y control de la operación del servicio (explotación), que engloba los trabajos necesarios para asegurar que la explotación de los servicios TIC se gestiona y controla conforme a los requisitos y procedimientos identificados, definidos y aprobados por SANDETEL, incluyendo la medición y seguimiento de los acuerdos de nivel de servicios tanto de proveedores como globales.
- Garantizar la prestación diaria, soporte y el buen funcionamiento de los servicios prestados en los contratos basados de Explotación de Sistemas Sectoriales y Corporativos.
 - Hacer seguimiento y control de la explotación de las plataformas e infraestructuras tecnológicas hardware y software, soporte de los sistemas de información de los Organismos, es decir, seguimiento y control de:
 - Instalación, configuración, gestión y administración de los servidores, sistemas de almacenamiento, sistemas de backup, sistemas de virtualización, cloud y contenedores, aplicaciones, bases de datos, sistemas de monitorización, seguridad y comunicaciones para todos los entornos disponibles (pruebas, desarrollo, pre-producción, producción, etc.).
 - Mantenimiento, la optimización de la disponibilidad y el rendimiento, y la gestión de los niveles de calidad de los servicios suministrados.
 - Gestión de inventario y garantías.
 - Mantenimiento básico y asistencia presencial en CPD y salas técnicas ubicadas en Sevilla.
 - Reducir los tiempos de resolución ante incidencias y peticiones estableciendo mecanismos de coordinación y comunicación ágiles y eficientes entre los diferentes agentes que intervienen en el proceso.
 - Aportación de los recursos necesarios para la ejecución de las tareas encomendadas dentro de los proyectos de mejora continua y automatización.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 10 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 10/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Aplicar las mejores prácticas de gestión de TI.
- Seguimiento y control de la transformación en sistemas sectoriales.
 - Seguimiento y control de las iniciativas de evolución de los Servicios Sectoriales desde su situación tradicional hacia el MOU en todas sus fases (diseño, planificación, ejecución y cierre). Esta transformación tendrá lugar en paralelo con el seguimiento y control del servicio, manteniendo en todo caso la operación y el nivel de servicio a usuarios finales.
 - Seguimiento y control de la implantación de procesos y procedimientos definidos, así como la evolución a las herramientas propuestas.
 - Supervisión de la preparación del proyecto de transformación:
 - Actualización de la información del servicio sectorial: Celebración de las sesiones técnicas en Organismos, conducir las reuniones para recoger la información cumpliendo agenda, elaboración de documento de evaluación (informe de assessment) del Organismo con las respuestas obtenidas, identificar riesgos y lecciones aprendidas tras cada evaluación, elaborar la documentación administrativa demandada relacionada con la ejecución de estos trabajos (agenda de reunión, acta de reunión, etc.), documentación de gestión y control, concretamente informes y presentaciones de seguimiento de los trabajos de la fase.
 - Actualización del informe de nivel de madurez: se actualizará el análisis individual comparativo y cuantitativo del estado del Organismo y su distancia al MOU aprobado.
 - Tratamiento de los datos recogidos por Organismo según la metodología aprobada.
 - Comparación con el MOU, concretando la situación y evaluación de cada Organismo con respecto a:
 - División de actividades de Diseño, Transición y Operación.
 - Procesos y procedimientos operativos.
 - Interfaces entre equipos y servicios.
 - Métricas de seguimiento y control de servicios.
 - Herramientas utilizadas e integraciones existentes.
 - Mecanismos de contratación y facturación de servicios.
 - Actualización de informe de nivel de madurez del Servicio Sectorial.
 - Preparación de presentación de resultados para la Agencia, SANDETEL y para el Sectorial.
 - Documentación de gestión y control, concretamente informes y presentaciones de seguimiento de los trabajos de la fase.
 - Revisión y actualización de la hoja de ruta para el organismos: el objetivo es revisar el plan de proyecto de transformación definido para el Servicio Sectorial con el que se implantará el MOU teniendo en cuenta sus necesidades y posibilidades
 - Documento de inicio de proyecto: Análisis inicial de riesgos, asunciones, problemas, dependencias y oportunidades, mapa de interesados y contactos, equipo de proyecto, organización, roles y asignaciones, estrategia de Comunicación, estrategia de Formación, calendario propuesto, control y seguimiento.
 - Planificación de la Transformación: Detalle de actividades y tareas, detalle de roles y responsabilidades por actividad y tarea, detalle de planificación temporal por tarea, detalle de dependencias y relaciones entre tareas, detalle de entregables e hitos del plan.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 11 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 11/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Documentos de aceptación de servicios transformados: Criterios de aceptación de la transformación, tratamiento de aspectos cubiertos y no cubiertos por el proyecto de transformación, lista de excepciones y plan de acción específico.
- Materiales de divulgación específicos para el Servicio Sectorial: plan de comunicación, plan de formación.
- Plan de soporte post-arranque: Plan de soporte tras el arranque del servicio transformados, mecanismos de actuación ante excepciones, roles y responsabilidades y calendarios de actuación.
- Seguimiento y control del proyecto de transformación
 - Seguimiento y control de los trabajos: se controlará que las actividades y productos especificados en el plan de proyecto de transformación se ejecutan conforme a lo acordado entre las partes, para todos los servicios en el alcance y todos los procesos incluidos en el sistema de gestión.
 - Arranque del proyecto de transformación.
 - Seguimiento y control del plan de proyecto.
 - Divulgación del proyecto.
 - Aceptación del servicio y cierre de proyecto.
 - Adicionalmente, se realizará el seguimiento y control del Acuerdo de Nivel de Servicio suscrito para el proyecto de transformación, lo que se ejecutará mediante las siguientes actividades principales: explotación de métricas de indicadores definidos para el proyecto, seguimiento, medición y análisis de los indicadores de control del sistema de gestión para los procesos que se implanten, elaboración y distribución de informes de seguimiento periódicos, revisión de incumplimientos de ANS y elaboración de propuestas de penalización.
- Unificación de los sistema de monitorización y control: Planificación, seguimiento y control del despliegue y migración a las herramientas y procesos para la monitorización y vigilancia de sistemas.
- Despliegue de herramientas: Aquí se abordarán las tareas de instalación, configuración, administración y soporte para herramientas de gestión TI que eventualmente demande SANDETEL: herramienta CMDB seleccionada por el Servicio de Explotación de los Sistemas Sectoriales, herramienta de gestión de proyectos, otras herramientas bajo demanda, como las específicas para la Gestión de la Capacidad, Gestión de la Disponibilidad o Gestión de la Continuidad.
- Trabajos comunes de seguimiento y control:
 - De modo horizontal, para todos los basados y todos los contratos disponibles por el Servicio Sectorial relacionado con la explotación de sistemas, se realizarán las siguientes prestaciones:
 - Gestión del nivel de Servicio:
 - Actividades orientadas a supervisar la calidad de los servicios, priorizando su disponibilidad y su capacidad. Para ello, se fijarán indicadores clave de rendimiento (KPI) para los servicios a supervisar y se hará la medición de indicadores, así como el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 12
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 12/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Definición de indicadores de seguimiento de servicios, medibles y relevantes, con los que hacer el seguimiento, debiendo estar dotados, además, de los mecanismos suficientes para su obtención.
- Implantación de los indicadores de seguimiento y recopilación de toda información relevante sobre atención a solicitudes necesaria para el control de los servicios.
- Realización de informes periódicos sobre el nivel de servicio.
- Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio y gestión de incumplimientos.
- Seguimiento y control de planes de acciones correctivas y de mejora.
- Reporte continuado a SANDETEL sobre cualquier aspecto del servicio.
- Seguimiento y control económico-financiero: seguimiento económico de todos los contratos (servicios tradicionales y/o en nube), control de inventario, gestión de la facturación y generación de informes de facturación.
- Control de servicios en los contratos basados y proveedores:
 - Consiste en la gestión y seguimiento de los contratos basados que sustentan los servicios con proveedores para prestación de estos servicios. Para todos ellos, se realizan el mismo conjunto de tareas básicas:
 - Recopilación continua de información del seguimiento de la prestación del servicio.
 - Análisis de cumplimiento de objetivos y niveles de servicio.
 - Elaboración de informes y celebración de reuniones de seguimiento periódicas.
 - Elaboración de propuestas de acciones correctivas para la resolución de posibles desviaciones.
 - Interlocución y resolución de consultas, problemas, necesidades, etc. de proveedores de los referidos contratos.
 - Gestión de riesgos, conflictos e incumplimientos por parte del proveedor o por SANDETEL.
 - Seguimiento, control y soporte a la validación de los objetivos, trabajos realizados y entregables generados en el contrato. Verificación con información contractual en pliego y ofertas.
 - Soporte al cierre del contrato: alcance, seguimiento, control y revisión de toda la documentación a generar.
 - Seguimiento al cumplimiento normativo.
 - Velar por la sincronización entre el Contrato Basado de transformación y el Contrato Basado de Explotación de Sistemas: un aspecto crítico para el éxito de la explotación del Servicio Sectorial es la sincronización entre los adjudicatarios de los dos basados de transformación y explotación, de tal forma que el adjudicatario del basado de explotación realice las tareas indicadas por el adjudicatario del basado de transformación y esté clara la delimitación de responsabilidades entre ambos adjudicatarios.
- Comunicación, reporte y formación
 - Consiste en elaborar, ejecutar y realizar el seguimiento de los planes de comunicación y formación necesarios dentro del ámbito de estos servicios, así como en la provisión de toda la

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 13
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 13/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

documentación de seguimiento adicional a la ya descrita que sea demandada por SANDETEL. En estos casos, se ocupará de supervisar y controlar que se ejecutan estas actividades.

- Identificación de audiencias, segmentación de estas, propuesta de canales, mensajes clave y contenidos, herramientas, tiempos, colectivos objetivo, etc., para documentar exhaustivamente todas las acciones de comunicación y formación que sean necesarias.
- Apoyo a SANDETEL en la ejecución de las actividades de comunicación y formación frente a Servicios Sectoriales, proveedores o demás Entes públicos/privados que se acuerden.
- Apoyo en la organización y gestión de sesiones de comunicación, acciones de formación y/o difusión del conocimiento técnicas relacionadas con proyectos y servicios contratados, así como la dinamización de los eventos, con la participación de las empresas proveedoras cuando proceda.
- Diseño de mecanismos y herramientas de retroalimentación para los planes de comunicación y formación, ejecutando estas acciones y reportando los resultados obtenidos.
- Elaborar cuantos informes sean demandados por SANDETEL para el seguimiento y control de los servicios adicionales a los ya descritos en el presente encargo y relacionados con este servicio

4.3 Servicios para la Gestión de la Consolidación de Infraestructuras TI

La Agencia Digital de Andalucía está llevando a cabo un proyecto de consolidación de infraestructuras TI en la Junta de Andalucía. Este proyecto consiste en la unificación y consolidación de infraestructuras corporativas y sistemas de información en sistemas comunes albergados en los centros de procesamiento de datos (CPD) de la Junta de Andalucía para los distintos Entes Públicos a los que presta servicio la Agencia Digital de Andalucía. En los próximos años se irán migrando servicios de las Consejerías y entidades públicas de la Junta de Andalucía a estas infraestructuras centralizadas para conseguir su homogeneidad y estandarización del nuevo modelo de Gestión y Gobernanza TI definidos por la Junta de Andalucía.

SANDETEL ofrecerá asesoramiento a la ADA por medio de la Gestión de la Consolidación de Servicios TI, así como realizará las labores de seguimiento y control sobre los proyectos de implantación y migración de estas infraestructuras, así como seguimiento y control de la explotación de las mismas. Estos servicios están incluidos en el encargo de gestión que la ADA tiene encomendado a SANDETEL.

En estos momentos se encuentran en ejecución cuatro proyectos: Servicios de Protección de Activos (seguridad perimetral y balanceo de carga), Servicios de Salvaguardia centralizada, Servicios de Almacenamiento centralizado, servicios de redes definidas por software (SDN).

Dentro de los servicios encomendados, SANDETEL podrá requerir apoyo para la prestación de estos servicios:

- Gestión del catálogo de servicios de infraestructuras de consolidación, así como la creación y evolución de los indicadores de progreso.
- Seguimiento y control de los proyectos de consolidación de infraestructuras. Dentro del alcance de estos trabajos se encuentra la de jefatura de proyecto.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 14
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 14/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Transformación y evolución del modelo de procesos, tal como se describe en el apartado anterior de seguimiento y control de transformación de sistemas sectoriales, con el objetivo de estandarizar la explotación de sistemas consolidados.
- Definición de normativas y políticas comunes con el fin de estandarizar los servicios en los diferentes organismos que disponen de servicios de consolidación, como es la política de salvaguardia, la política de seguridad de la información, modelos de servicios para los sistemas de almacenamiento y réplica de la información.
- Seguimiento y control de la explotación de las infraestructuras de consolidación. Estos servicios son similares a los definidos en el apartado anterior.
- Soporte a las migraciones de los organismos pertenecientes a la ADA.
- Asistir en la provisión y diseño de soluciones requeridas para la consolidación de infraestructuras, así como la gestión de los proyectos que guíen estas soluciones, proporcionando durante esta asistencia ayuda en la consolidación de herramientas que faciliten el despliegue de las políticas de gobierno, dando traslado de la correcta gestión a través los correspondientes informes.
- Definir y evolucionar un Acuerdo de Relación, entre el servicio de explotación de sistemas corporativos y los organismos incluidos en esta consolidación, que rige las interacciones de los equipos de gestión de las infraestructuras de los Organismos para el consumo y prestación de servicios de consolidación, específicamente:
 - Condiciones generales como la duración, protección de datos, coste, alcance y responsabilidades.
 - Aspectos de la gestión del servicio como la cobertura horaria
 - Compromisos de resolución de incidencias y peticiones
 - Tablas de escalado
 - Flujos y uso de las herramientas de soporte

4.4 Servicios de Asistencia técnica y Soporte de infraestructuras y sistemas TI

Mediante estos servicios de Valor Añadido se dará soporte y apoyo a servicios adjudicados por la ADA y SANDETEL. Como se ha comentado anteriormente la ADA licitará los expedientes para la Explotación de los sistemas sectoriales, así como para la transformación de los modelos actuales de los organismos sectoriales al MOU. Así mismo, para el seguimiento y control de estos servicios, SANDETEL licitará los expedientes mediante basados sobre este acuerdo marco.

Además SANDETEL tiene la necesidad de licitar servicios que complementan a los comentados anteriormente. Servicios en una modalidad de asistencia técnica.

A continuación y sin ánimo de exhaustividad se referencian algunos de estos servicios que podrían ser incluidos en contratos basados:

- Servicios de coordinación y soporte a la operación del servicio:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 15
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 15/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Puede ser necesario la incorporación de algunos roles definidos en los procesos del Modelo Objetivo Unificado. Se corresponden con recursos orientados a la ejecución de las actividades de los procesos. A continuación de indican ejemplos de estos roles:
 - **Gestión/Coordinación de Procesos**
 - Responsable de la ejecución operativa del proceso, y que garantiza su correcta realización basándose en la planificación y los principios establecidos
 - Ejecuta tareas operativas y coordina a otros roles ejecutores en la operación del proceso en su ámbito de competencia.
 - Supervisa el desarrollo del proceso, informando al Propietario del proceso, y solicitando directrices ante necesidades y situaciones particulares.
 - Facilita el alineamiento de las áreas funcionales con el flujo de trabajo del proceso.
 - Comunica y promueve el uso de los procedimientos operativos establecidos para el proceso.
 - Propone y acuerda relaciones y puntos de contacto del proceso con funciones/departamentos y otros procesos.
 - Garantiza la comunicación del proceso con otros procesos y funciones de la ADA.
 - Garantiza la definición, seguimiento y control de métricas e indicadores del proceso, y se ocupa de la identificación y ejecución de acciones precisas para lograr su cumplimiento.
 - Evalúa la calidad del proceso y se ocupa de la identificación de oportunidades de mejora que reporta a través de los informes de gestión del proceso.
 - Es el rol que se designa como responsable de liderar la cumplimentación de las peticiones de servicio.
 - Ejecuta tareas operativas del proceso, informando al Gestor del proceso, y solicitando directrices ante necesidades y situaciones particulares.
 - **Gestión/Coordinación de Incidencias**
 - Es el rol que se designa como responsable de liderar la investigación y diagnóstico de una incidencia y la resolución correspondiente.
 - Ejecuta tareas operativas del proceso, informando al Gestor del proceso, y solicitando directrices ante necesidades y situaciones particulares.
 - Es especialista en un determinado ámbito tecnológico y/o de servicio, con el conocimiento requerido para ejecutar acciones del proceso dentro de su área de control.
 - Designa al Técnico/s de soporte de incidencias más adecuado dentro de su ámbito de competencia.
 - Gestiona la carga de trabajo de incidencias dentro de la Unidad funcional, teniendo en cuenta la prioridad dada a las incidencias.
 - Supervisa las soluciones propuestas por los Técnicos de soporte asignados.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 16
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 16/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Gestión/Coordinación de Peticiones
 - Es el rol que se designa dentro de los grupos de soporte como ejecutor de la petición de servicio correspondiente.
 - Se ocupa de la cumplimentación de peticiones de servicio en su ámbito de especialización.
 - Actualiza el registro de peticiones de servicio estándares en el sistema de información de Gestión de Peticiones.
 - Documenta en el registro las acciones realizadas y el resultado obtenido.
- Gestión/Coordinación de cambios
 - Recibe las RFC registradas por el solicitante del cambio. Rechaza las RFC que no apliquen o sean incorrectas.
 - Asigna una prioridad a las RFC, en función de su criterio y de la información aportada por el solicitante del cambio. Clasificar las RFC.
 - Reclama la información necesaria para la evaluación de las RFC.
 - Pone en conocimiento de los integrantes del CAB todas las RFC a evaluar previamente a la reunión.
 - Comunica al Responsable del servicio en explotación y/o jefe de proyecto la solicitud de un cambio de emergencia.
 - Convoca y preside el CAB.
 - Decide la composición del CAB en cada convocatoria.
 - Autoriza los cambios aceptables teniendo en cuenta el asesoramiento del CAB.
 - Actualiza el seguimiento de las RFC.
 - Elabora el Listado Planificado de Cambios (FSC).
 - Consigue la actualización del listado de cambios planificados (FSC) remitiéndolo a las áreas afectadas.
 - Revisa los cambios implementados, asesorado por el CAB y con la información aportada por los implicados en el cambio, actualizando el PIR en caso necesario.
 - Cierra las RFC y realiza la notificación a las partes interesadas.
 - Analiza el histórico de cambios para identificar y proponer cambios estandarizados.
 - Informa al Responsable del Proceso de los cambios de emergencia aprobados.
 - Y el responsable del cambio
 - Debe entender y aceptar la asignación del cambio
 - Toma el cambio a lo largo de todo su ciclo de vida desde su asignación. Es el responsable del cambio.
 - Es responsable del resultado final del cambio asignado.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
 DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
 TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 17
 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 17/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Realiza el análisis inicial (evaluación impacto, tipo y categoría), planificación en tiempo y recursos de la implantación del cambio.
- Controla y supervisa la implantación del cambio.
- Asegura que el cambio se realiza en plazo y calidad.
- Verifica la creación de la documentación asociada al cambio.
- Es responsable de comunicar la evolución del cambio a otros procesos y grupos involucrados.
- Es el punto de referencia para los distintos grupos involucrados en la implantación del cambio.
- Realiza el análisis técnico y de servicio incluyendo
 - Análisis de riesgo.
 - Análisis e impacto en los Servicios (arquitectura, niveles de servicios, etc.).
 - Supervisa y/o elabora el PIR.
- Gestión/Coordinación de Entregas
 - Vela porque todas las entregas solicitadas sigan las directrices marcadas en el procedimiento.
 - Revisa toda la documentación y adjuntos que provee la entrega, asegurando su completitud y calidad.
 - Acepta o rechaza la entrega.
 - Aprueba y planifica las entregas en CAB.
 - Realiza el seguimiento del estado de las entregas, supervisando y coordinando las tareas del resto de participantes del proceso.
 - Y el responsable de la entrega
 - Recoge requerimientos de cliente e informa sobre el avance de los despliegues.
 - Convoca reuniones de arranque del proyecto con todos los implicados.
 - Permanece en contacto con los equipos de desarrollo, equipo técnico de proyectos y explotación para informar sobre los avances o problemas que puedan acontecer.
 - Controla y supervisa el desarrollo/despliegue de la entrega, revisando los CI pertenecientes a cada entrega, instrucciones, reclamando incoherencias, fallos y problemas detectados.
 - Convoca reuniones previas a la PenP para conocimiento y formación sobre aquellos servicios complejos, de cara a la futura operación.
- Gestión/Coordinación de problemas
 - Garantiza la realización de las actividades de control de problemas y control de errores.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
 DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
 TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 18
 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 18/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Realiza el filtrado de las propuestas de problemas recibidas, registra los problemas que sean procedentes y les asigna código de identificación único.
- Designa al Coordinador de problemas de la Unidad funcional que deba hacerse cargo de la investigación y diagnosis del problema y la resolución del error.
- Supervisa el trabajo del personal asignado al equipo de resolución del problema y remite las comunicaciones y/o notificaciones asociadas a cada problema que sean de interés para las partes implicadas.
- Designa al Técnico/s de soporte de problemas más adecuado dentro de su ámbito de competencia.
- Gestiona la carga de trabajo de problemas dentro de la Unidad funcional, teniendo en cuenta la prioridad dada a los problemas.
- Supervisa las soluciones propuestas por los Técnicos de soporte asignados.
- Gestión/Coordinación de los activos e inventario
 - Propone y acuerda el ámbito de identificación y control de la configuración, estableciendo directrices sobre los elementos a controlar y los datos que habrá que registrar.
 - Lidera la identificación de la configuración, garantizando un modelo lógico de configuración adecuado a las necesidades de control de los servicios de SANDETEL.
 - Lidera verificaciones y auditorías de la configuración, coordinando la participación de distintos especialistas técnicos.
 - Controla y reporta información sobre los CI a los que sea asignado como titular.
 - Controla y reporta información sobre determinados atributos de CI de los que sea responsable.
 - Controla el ciclo de vida de sus CI: recepción, registro, almacenamiento, actualización, archivado y retirada de los CI.
 - Garantiza que los registros correspondientes a los CI no sean añadidos, modificados o eliminados sin la autorización necesaria de GCAM.
 - Realiza operaciones relativas a la gestión de los CI que se le asignen, tales como: inserción de datos en la herramienta, generación de informes, documentación y distribución de la información.
 - Recopila y proporciona información que ayude a identificar los CI que estén relacionados con una instancia de incidencia, error, problema, cambio y/o entrega.
 - Proporciona datos de configuración y líneas bases para garantizar que los cambios se ejecuten de manera controlada.
 - Monitoriza y verifica las actualizaciones de la CMDB tras cambios en el entorno de producción.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 19
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 19/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Ejecuta y ayuda a coordinar las verificaciones y auditorías de la configuración y, asimismo, reporta los resultados correspondientes dentro de su ámbito de gestión.
- **Coordinación de Explotación/Operaciones**
 - Punto de entrada único en el proyecto para el servicio en explotación.
 - Responsable de la ejecución, seguimiento y control del servicio en el ámbito del proyecto.
 - Gestionar la demanda que se realiza desde el proyecto para el servicio en explotación.
 - Coordinación técnica para los trabajos solicitados, y Supervisión de los equipos de trabajos involucrados en la explotación del servicio.
 - Medición de los trabajos: métricas e indicadores, relacionados con la explotación del servicio, incidentes, peticiones, eventos, infraestructuras.
 - Elaborar informes de seguimiento sobre el estado del servicio, avance de trabajos en curso, control de indicadores, ANS, cumplimiento de hitos y riesgos en el cumplimiento de los hitos planificados.
 - Presentar los resultados parciales y totales del servicio en las reuniones de seguimiento.
 - Realiza la gestión de riesgos e informar a SANDETEL de cualquier anomalía o desviación detectada, en tiempo y forma.
 - Gestionar y asegurar que los equipos bajo su responsabilidad trabajan con los procesos y procedimientos normalizados. Informará a SANDETEL y al equipo con rol de normalizador de cualquier incidencia o mejora que sea detectada.
 - Proponer mejoras en el ámbito del servicio, así como el redimensionamiento del equipo de trabajo para cumplir con la demanda existente en cada momento.
 - Si los servicios prestados en el ámbito del proyecto requieren disponibilidad 24x7, deberá tener dicha disponibilidad, en caso contrario será 12x5.
- **Gestión de proyectos/Coordinación de servicios**
 - Servicio pensado para modelos sin transicionar que requieren un apoyo o soporte en la ejecución diaria
 - Gobierno TI en el Servicio de Producción
 - Seguimiento del servicio
 - Control de ANS.
 - Elaboración de informes de seguimiento.
 - Comités de seguimiento.
 - Interlocución con las diferentes áreas de la ADA y SANDETEL (Explotación, Gestión TI, Ingeniería/Proyectos).
 - Interlocución diaria y escalado informativo/operativo con los responsables de los servicios por parte del organismo sectorial.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 20
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 20/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Jefatura de proyectos de Transición/Transformación del servicio sectorial. Proyectos para la homogenización y estandarización.
- Validación y supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos.
- Coordinación de los proyectos bajo el servicio.
 - Organización de la ejecución de tareas en las puestas en marcha de nuevos sistemas, funcionalidades y aplicaciones, de acuerdo a la planificación aprobada por el organismo sectorial seguimiento de la planificación.
 - Propuesta, Elaboración, aprobación de propuestas de diseños de red y arquitecturas físicas/lógicas de sistemas y aplicaciones, en base a los requerimientos definidos.
- Gestión de la demanda sobre los servicios y revisión de la Planificación de los trabajos de acuerdo a los requerimientos del sectorial.
- Proveer al organismo un nivel definido de disponibilidad de los servicios suministrados, así como asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) acordados.
- Priorización de Peticiones. Gestión de peticiones urgentes.
- Incidencias y problemas en los servicios prestados. Trabajos fuera de horario laboral.
- Medición de los servicios. Métricas e indicadores.
- Análisis de procesos, coordinación de mejoras sobre los mismos.
- Revisión de la facturación y control presupuestario de los contratos de explotación.
- Gestión de proveedores. Organización de los mismos. Control y seguimiento de los proveedores en los que se apoye el organismo, la ADA y SANDETEL para la prestación de los servicios.
- Servicio de Gestión y Coordinación de CPD
 - SANDETEL con el fin de afrontar las tareas y actuaciones derivadas de su papel como gestor de las salas técnicas y CPDs en la JdA, le es necesario incluir estos Servicios de asistencia técnica para la realización de gestiones a nivel consultivo, revisión documental, asesoramiento, seguimiento, apoyo técnico, mantenimiento, construcción y diseño de las infraestructuras de los CPD y salas técnicas tanto actuales como futuras, así como la elaboración y mantenimiento de toda la documentación asociada.
 - Evaluación técnica de proyectos relacionados con la construcción e infraestructuras/subsistemas de CPD
 - Gestión de licencias con ayuntamientos, suministradores y organismos oficiales.
 - Comunicación interna y externa con organismos/contratistas.
 - Realización de planes de viabilidad y mejoras.
 - Gestión y verificación de las planificaciones y mantenimientos de infraestructuras.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 21
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 21/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Planificación, seguimiento y control de todos los Mantenimientos de infraestructuras CPD, las salas anexas, así como de infraestructuras de edificios donde se alojan estos CPD. Coordinación del control de accesos.
- Elaboración de Informes y participación en auditorias.
- Coordinación de equipos de trabajo, ingenieros y operarios de mantenimiento.
- Coordinación en materia de PRL
- Gestión y supervisión de la documentación del servicio.
- Entregas, pruebas y acta de aceptación de instalación y equipos.
- Verificación de las instalaciones según ofertas aprobadas.
- Verificar el cumplimiento de las planificaciones establecidas.
- Control de calidad de la instalación y del equipamiento.
- Informes periódicos de estado de cada proyecto.
- Enracado de servidores, servicio manos remotas.
- Cableado, parchado, inventariado servidores.
- Mantenimiento almacén infraestructuras.
- Servicio de Explotación y optimización del dato
 - Servicios complementarios a los de Explotación de Infraestructura, con aspectos de calidad y control de la actividad y con servicios especializados en la Explotación y Optimización de Datos de las aplicaciones de negocio. Las actividades solicitadas están referidas a cualquiera de los entornos disponibles (Pruebas, Pre-Producción, Producción, etc.), con responsabilidad del correcto funcionamiento de los mismos con total capacidad operativa y de que se cumplan satisfactoriamente los Acuerdos de Nivel de Servicio que quedarán definidos en los contratos basados.
 - Gestión de la plataforma de Explotación de Datos TI de Sandetel y de los organismos que lo soliciten.
 - Desarrollo de los procesos de extracción, transformación y carga de datos (ETL).
 - Elaboración de Cuadros de Mando, desarrollo de dimensiones, indicadores, vistas, informes, etc.
 - Análisis y ajustes de rendimiento de la plataforma en uso.
 - Apoyo a la unidad de Control y Gestión del Servicio, en la gestión de las herramientas de Explotación de Datos TI en el Departamento de Servicios TI en SANDETEL.
- Tecnología e Ingeniería de sistemas
 - Seguimiento y control de todos los trabajos de diseño entendidos como la recopilación de requisitos, análisis y diseño tanto de nuevos servicios de TI, como de arquitecturas TIC basadas en tecnologías de nueva adopción o incluso de implantaciones de nuevos productos, siempre con el objetivo de asegurar plazos, dentro de los costes aprobados y con la mayor calidad en la ejecución de estas iniciativas.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 22 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 22/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Diseño de servicios: determinación de alcance, modelo de relación, equipos de trabajo, colaboraciones, tecnologías a usar, recursos técnicos, información y datos para productos y servicios nuevos o modificados, que cubran los requerimientos de la Agencia en cuanto a plazo, coste y funcionalidad.
- Diseño de infraestructuras: nuevos proyectos de arquitecturas TIC de base tanto para nuevos servicios, como para evoluciones, migraciones o cambios de tecnología de servicios en producción. También se incluirían las infraestructuras para pruebas de concepto o pilotos de servicios.
- Implantación de productos y servicios: planificación, preparación, seguimiento y control de los trabajos necesarios para poner en marcha los servicios diseñados o los productos identificados dentro de los servicios de TI.
- Coordinación de los trabajos y recursos necesarios para la ejecución de las tareas encomendadas dentro de los proyectos de mejora continua y automatización.
- Asesoramiento tecnológico: análisis, elaboración de recomendaciones y planteamiento de casos de uso en los servicios TIC para la tecnología que se demande, identificando el grado de penetración inicial y el potencial (posibles escenarios de uso), análisis coste-beneficio de la iniciativa general o para servicios concretos.
- Soporte a la unificación de contratos de mantenimiento y soporte: proveedores, contratos de soporte de fabricantes, etc.
- Especialista por tecnología para cualquier servicio de TI, arquitectura TIC o infraestructura tecnológica dentro del alcance.
- Gestión de la demanda y gobierno de los trabajos solicitados y análisis junto a los equipos de trabajo implicados en SANDETEL, de cómo se realizarán estos trabajos de la manera más eficaz y eficiente posible.
- Planificación de los trabajos, de acuerdo con los requerimientos . Seguimiento de la planificación.
- Supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos, en los casos que sea necesario.
- Explotación y análisis de las métricas, indicadores y estadísticas del servicio: análisis de tendencias, detección de anomalías, etc.
- Control Presupuestario del proyecto o servicio.
- Garantizar que existe la documentación y en general los entregables acordados al inicio de los trabajos.
- Coordinación general y supervisión de los trabajos solicitados, para el cumplimiento de los objetivos definidos en el departamento.
- Gestión de los proveedores necesarios para la prestación del servicio.
- Garantizar el cumplimiento de la metodología de gestión de proyectos definida en el departamento y supervisión de entregables acordados.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
 DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
 TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 23
 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 23/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

4.5 Servicios de gestión horizontales relacionados con el Gobierno de TI

SANDETEL colabora con la ADA en la Gobernanza TI, realizando las actividades propias del Gobierno TI en los distintos servicios descritos anteriormente.

Es necesario separar ciertas actividades de Gobierno sobre la gestión de los servicios. Son tareas de ámbito general y horizontal, las cuales van a ser aprovechadas en cada uno de los servicio.

El soporte al gobierno de las TI, incluye las tareas necesarias para asegurar el buen gobierno de TI de todos los servicios bajo el paraguas de SANDETEL en línea con la estrategia definida por la Organización, centrada siempre en la entrega de valor y el control de los servicios. Para ello, asumirá la definición y aseguramiento de la aplicabilidad de los procesos de gestión TI junto al seguimiento y control de los KPI de proceso acordados, así como la coordinación de las medidas de gestión de la seguridad de la información y la mejora continua del modelo de servicio objetivo unificado y sus procesos, siempre bajo la supervisión y control de SANDETEL. Finalmente, se ocupará del seguimiento y control del cumplimiento normativo, el empleo de estándares, el fomento de la reutilización de conocimiento y la certificación de servicios TI según las normas de calidad seleccionadas por la Agencia.

Dentro de las actividades de los servicios relacionados con el Gobierno, SANDETEL podrá requerir apoyo para la prestación de estos servicios:

- Apoyo a la Gobernanza de la NCJA:
 - Colaboración en la puesta en marcha de la metodología de gestión de la NCJA, como puede ser el Centro de Excelencia Cloud (CEC), que incluye la formalización de normativas y procedimientos que regulen el funcionamiento de NCJA.
 - Soporte a la gestión financiera y optimización del gasto en la Nube (FinOps), buscando obtener las mismas funcionalidades a precios más bajos.
 - Colaborar en las tareas de comunicación y difusión de actuaciones para el fomento del uso de la Nube en la Agencia Digital de Andalucía, facilitando el necesario cambio cultural dentro de la organización.
 - Tareas de comunicación y difusión de actuaciones relacionadas con la Nube corporativa, tanto internas a la Junta de Andalucía como dirigidas a otras administraciones o a la ciudadanía en general. Estas tareas pueden incluir la interlocución con dichos actores como mecanismo de retroalimentación que venga a mejorar los resultados.
 - Elaboración de presentaciones e intervenciones para la participación en dichos eventos.
 - Elaboración de notas y material para ruedas de prensa e intervenciones institucionales.
 - Actualización y desarrollo evolutivo una web de difusión.
- Apoyo a la Gobernanza TI en la producción de sistemas TI:
 - Se incluyen las tareas necesarias para aplicar las mejores prácticas de un modo horizontal atendiendo a las necesidades tanto de la Agencia, los Organismos Sectoriales y de SANDETEL, de modo que se pueda dar la mejor respuesta posible a cada interesado y a cada necesidad.
 - También se incluyen las tareas necesarias para asegurar el buen gobierno de TI de todos los servicios. Esto incluye la definición, coordinación de la implantación, aseguramiento de la aplicabilidad de los procesos de gestión TI junto al seguimiento y control de los KPI acordados, así

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002) 24

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 24/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

como la coordinación de las medidas de gestión de la seguridad de la información y la mejora continua del modelo de servicio objetivo unificado y sus procesos.

- Este mantenimiento del marco de gobierno TI incluye, principalmente, estas tareas:
 - Planificación y ejecución de la estrategia de gobierno de TI definida por SANDETEL, incluyendo el seguimiento constante de las iniciativas de implantación de los planes estratégicos.
 - Revisión continua de los planes estratégicos
 - Alineamiento y gestión integral de la mejora continua de todos los proyectos, sistema de gestión de la Agencia (procesos y procedimientos de TI) y servicios TIC conforme al mercado y a las directrices de SANDETEL.
 - Aplicación de las mejores prácticas del mercado con el mínimo riesgo.
 - Establecer mecanismos de actuación dentro de los servicios para maximizar los resultados dentro de los parámetros establecidos de calidad y coste.
 - Definición, documentación e implantación del sistema de gestión (procesos y procedimientos) de TI para los servicios a SANDETEL.
 - Seguimiento y control a la parametrización o configuración de las herramientas de soporte de cada uno de los procesos y de los interfaces con otras herramientas del ecosistema.
- SANDETEL tiene como propósito la creación de valor para la Agencia, demostrando la utilidad, conveniencia e importancia de esta colaboración de cara a proveer y mantener servicios de TI con la usabilidad óptima para los usuarios finales. Para ello, SANDETEL podrá solicitar los medios adecuados para maximizar el valor aportado, con las siguientes acciones concretas:
 - Fomentar la relación interactiva y ágil entre todas las partes: Agencia, Organismos y SANDETEL.
 - Identificar, contrastar y aclarar los requisitos de los interesados sobre la gestión de servicios de TI.
 - Diseñar soluciones que den la mejor y más eficiente cobertura posible de los requisitos acordados.
 - Gestionar la construcción de arquitecturas TIC y la operación de servicios de TI de un modo transparente.
 - Retroalimentar continuamente los servicios de TI, los planes de comunicación y los de formación con la opinión de los usuarios, garantizando la constante adaptación de la prestación a las necesidades cambiantes de los interesados.
 - Proporcionar la información necesaria a la Dirección para la toma de decisiones.
 - Gestión de calidad.
 - Control y aseguramiento de la satisfacción de cliente, tanto de la Agencia como de los Organismos y SANDETEL.
- SANDETEL solicitará la medición del éxito de las iniciativas, proyectos y servicios en marcha. Para ello, velará porque los servicios se presten adecuadamente mediante estas acciones principales:
 - Monitorización del desempeño de todos los trabajos encomendados, realizando estas acciones:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 25 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 25/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Explotación de métricas de las encomiendas, basados, encargos, planes, servicios y proyectos.
- Seguimiento, medición y análisis de los indicadores de control del sistema de gestión.
- Elaboración y distribución de informes comparativos de las métricas obtenidas frente a los objetivos marcados.
- Identificación e implantación de acciones correctivas, perfectivas o de mejora sobre los servicios en activo.
- Gestión de la implantación de acciones correctivas, perfectivas o de mejora.
- Seguimiento y reporte de resultados de acciones correctivas, perfectivas o de mejora sobre los servicios en activo.
- Gestión de la seguridad de la información:
 - Prospección y planteamiento de aplicación de las políticas y estándares del mercado en los servicios.
 - Coordinación, seguimiento y control de la implantación de planes y medidas en materia de seguridad de la información de modo horizontal.
 - Colaboración con los organismos competentes en la implantación de medidas de seguridad en los servicios.
 - Formación y concienciación en materia de seguridad.
- Gestión del portafolio de servicios y analítica de costes.
- Servicio de soporte horizontal de herramientas:
 - Mantenimiento y operación de herramientas.
 - Gestión de equipos de implantación conforme a los requisitos de SANDETEL.
 - Control de calidad de la información de las herramientas.
 - Actualización y mejora continua conforme a las necesidades de los servicios.
 - Gestión de soportes con fabricantes.
- La ejecución de los procedimientos asociados a cada uno de estos procesos dentro de los Servicios Sectoriales quedará dentro del marco de la operación del servicio, donde SANDETEL asignará los recursos que asumirían roles operativos y que, en el desarrollo de estas funciones, seguirían las directrices de los responsables de los procesos.
- Gestión de la mejora continua de todos los servicios, tratando en la medida de lo posible de aplicar acciones de automatización y simplificación. Concretamente, se podrá solicitar que se aborden estas actividades:
 - Asesoramiento a los Servicios de Sistemas Sectoriales sobre procesos y tecnologías de automatización.
 - Gestión de acciones de mejora continua y automatización en herramienta propia del servicio, garantizando la trazabilidad desde iniciativas hasta proyectos:
 - Registro, clasificación y valoración de iniciativas.
 - Análisis coste-beneficio de iniciativas y gestión de ciclos de aprobación.
 - Lanzamiento de proyectos de mejora y automatización.
 - Gestión de backlog de iniciativas aplazadas y no aprobadas.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
 DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
 TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 26
 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 26/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Seguimiento y control de la ejecución de proyectos de mejora continua y automatización.
- Control económico de iniciativas de mejora y automatización.
- Elaboración de informes de seguimiento y de propósito específico sobre mejora continua y/o automatización.
- Adicionalmente y como soporte a lo anterior, se incluyen las siguientes tareas adicionales:
 - Gestión integral de riesgos digitales.
 - Evolución del sistema de gestión conforme a nuevas prácticas y/o estándares del mercado.
 - Mantenimiento de la documentación del MOU y asegurar su actualización conforme a las tendencias del mercado.
- Para llevar a cabo las actividades de Gobierno TI será necesario disponer de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión, y mantener los procesos. Tener la responsabilidad de la propiedad, control y velar por el cumplimiento de los procesos de gestión:
 - Explotación de métricas (KGI y KPI) para los procesos, servicios y contratos basados.
 - Elaboración y distribución de informes comparativos de las métricas obtenidas frente a los objetivos marcados.
 - Adaptación, mantenimiento y mejora continua de los procesos y procedimientos de gestión y soporte TI para los servicios TI.
 - Análisis de coste venta de productos y servicios TI.
 - Seguimiento presupuestario general; desviaciones, acciones correctoras y optimización de costes de TI.
 - Asegurar la estandarización y homogeneización de procesos, procedimientos, herramientas y técnicas entre todos los servicios TI.
 - Monitorizar el cumplimiento normativo interno (políticas, estándares, etc.) en todos los servicios TI, proyectos e iniciativas.
 - Monitorizar el cumplimiento normativo externo (políticas, estándares, etc.) en todos los servicios TI, proyectos e iniciativas.
 - Realización de auditorías internas, soporte a las auditorías externas, gestión y mantenimiento de certificaciones.
 - Acompañamiento a las auditorías externas sobre las certificaciones de servicios en estándares ISO, así como en el ENS.

Los procesos y funciones a cubrir desde esta actividad de Gobierno irán ampliando su alcance conforme vaya evolucionando el MOU. De forma progresiva habrá que ir incorporando los procesos definidos en este MOU: Administración del portafolio de servicios, Gestión del catálogo, Gestión de la Capacidad, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Continuidad, Gestión de la seguridad de la información, Gestión de niveles de servicios, Gestión de Proyectos, Gestión del conocimiento, Gestión de activos, Gestión de Cambios, Gestión de Entregas, Gestión de Problemas, Gestión de Incidencias, Gestión de Peticiones, Gestión de Eventos y Monitorización, Administración, Operación y mesa de servicios.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 27
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 27/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

5 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS PERFILES

Para llevar a cabo estas funciones se tiene la necesidad de homogeneizar la prestación de los servicios de gobierno y seguimiento de proyectos, persiguiendo el objetivo de normalizar los mecanismos de seguimiento de los proyectos, facilitando tanto el acceso a la información de la situación de cada proyecto a la dirección, como la transferencia de conocimientos y personal técnico entre proyectos TIC de distintos ámbitos funcionales de la Junta de Andalucía.

Los servicios incluidos en este acuerdo marco irán orientados a apoyar a la Dirección técnica de los proyectos, facilitando que estos se gestionen de forma homogénea y controlada, e incluirán actividades de planificación, control y seguimiento de proyectos así como calidad en la gestión, gestión del cambio, gestión de riesgos, comunicación, formación y gestión del conocimiento.

Las empresas podrán presentar para cada contrato basado una propuesta de equipo de proyecto para el desarrollo de los trabajos, con categoría profesional, nivel de especialización y dedicación adecuados para la realización de los trabajos descritos en el contrato basado según la planificación que se fije y garantizando los niveles de servicio acordados.

En función de las características y grado de especialización requerido para el correcto desarrollo de los trabajos descritos en cada caso en el contrato basado, se podrá valorar de forma concreta titulación académica, certificación profesional, formación adicional y experiencia profesional en los perfiles a incorporar.

Debido a que las actuaciones, metodologías y tecnologías en el ámbito de las TIC pueden variar a lo largo de la duración del acuerdo marco, no es posible determinar con exactitud la relación de perfiles especializados que les darían cobertura y las necesidades específicas para cada uno de ellos. No obstante, se indica como referencia los perfiles susceptibles de ser requeridos en los contratos basados que se corresponderán con aquellos referenciados en la “Instrucción 1/2024, de 2 de Abril de 2024, de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC” de la Junta de Andalucía que ha tomado como base los perfiles detallados en el acuerdo técnico CWA 16458-1:2018 “European ICT professionals role profiles - Part 1: 30 ICT profiles” del Comité Europeo de Normalización, basado en el modelo de referencia “Ee-CF: European e-Competence Framework”.

Para cada contrato basado, se establecerá la composición del equipo de trabajo mínimo y la correspondencia en cada caso de los perfiles identificados con los roles genéricos a los efectos de poder comprobar los requisitos de experiencia indicados.

Para que los licitadores puedan considerar con mayor detalle el alcance de los servicios, en el ANEXO I, se describen algunos de los recursos que podrán ser requeridos para la prestación de los servicios. No obstante en cada contrato basado podrán añadirse nuevos perfiles o adaptar los perfiles aquí definidos según las necesidades propias y características de los contratos basados.

Se adjunta a continuación una tabla resumen con los perfiles objeto del presente Acuerdo Marco, indicándose el número de perfiles necesarios durante el primer año y años sucesivos, esta tabla es una estimación inicial de los perfiles necesarios por el servicio y podrá modificarse según las necesidades del mismo.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 28
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 28/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

Perfil	Instrucción 1/2024, de 2 de Abril de 2024		1e año	2º año y posteriores
	Familia	Nombre Perfil		
Ingeniero de sistemas	Diseño	Arquitecto de Sistemas	1	1
Técnico de gestión automatización	Diseño	Diseñador de soluciones	1	2
Técnico de soporte para contratación de servicios	Diseño	Diseñador de soluciones	4	3
Analista de Datos Senior	Diseño	Especialista de Datos	1	1
Técnico de calidad	Gestión Técnica	Gestor de aseguramiento de calidad	1	1
Coordinador de Seguridad de la Información	Gestión Técnica	Gestor de ciberseguridad	1	1
Jefe de Proyecto	Gestión Técnica	Gestor de proyecto	5	7
Jefe de Proyecto de Transformación	Gestión Técnica	Gestor de proyecto	1	2
Responsable de Proceso	Gestión Técnica	Gestor de Servicios	3	6
Responsable de Proceso en Servicios en la nube	Gestión Técnica	Gestor de Servicios	1	1
Técnico de gestión de riesgos	Gestión Técnica	Gestor de Servicios	2	3
Técnico de soporte para el gobierno de TI	Gestión Técnica	Gestor de Servicios	8	15
Técnico DevSecOps	Mejora de Procesos	Experto DevOps	2	2
Consultor al gobierno de TI	Mejora de Procesos	Líder en Transformación Digital	1	1
Consultor de transformación y Mejora Continua	Mejora de Procesos	Líder en Transformación Digital	1	1
Técnico de soporte portafolio de productos y servicios	Mejora de Procesos	Product Owner	3	4
Analista de datos Junior	Operación y Servicios	Administrador de datos	2	2
Experto Gestión Infraestructuras de CPD	Gestión Técnica	Gestor de proyecto	1	1
Ingeniero de Infraestructuras de CPD	Diseño	Diseñador de soluciones	1	1
Técnico aplicaciones	Operación y Servicios	Especialista Técnico	1	1
Técnico de Control Económico Financiero	Operación y Servicios	Especialista Técnico	1	1
Operación y Mantenimiento de Infraestructuras de CPD	Operación y Servicios	Soporte de Servicios	1	1

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 29
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 29/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Perfil	Instrucción 1/2024, de 2 de Abril de 2024		1e año	2º año y posteriores
	Familia	Nombre Perfil		
Técnico de soporte Junior para el gobierno de TI	Operación y Servicios	Soporte de Servicios	2	2

La estimación del servicio de guardia será la siguiente:

	1er año	2º año y posteriores
N.º Guardia Semanales	104	208

NOTA: se consideran 52 semanas anuales.

6 MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

Las empresas deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio y no a los recursos, debiendo concretar en sus respectivas ofertas el nivel de flexibilidad ofrecido en cuanto a composición del equipo de trabajo, ubicación del mismo, preferentemente en las instalaciones de la empresa adjudicataria y disponibilidad de equipos expertos para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajo, etc.

Por dicho motivo, el presente Acuerdo Marco no implica la contratación de todos los perfiles, así como del número indicado para cada uno de ellos. Asimismo, la contratación no supone que se realice durante el periodo de vigencia de este Acuerdo Marco. El número de perfiles y la duración en el tiempo de dichos perfiles se decidirán en función de las necesidades del servicio.

Durante el periodo de prestación de los servicios demandados, la dedicación de los diferentes roles será en exclusividad.

El equipo de trabajo de cada contrato basado deberá aportar conocimiento del negocio de las distintas áreas funcionales de la Junta de Andalucía que se requieran, de cara a ofrecer valor añadido para la integración o la aparición de nuevas necesidades.

El equipo de trabajo debe asumir el procedimiento de trabajo de SANDETEL y cumplir con las especificaciones marcadas por la misma en las condiciones del contrato basado.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 30 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 30/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7 CONDICIONES PARTICULARES

7.1 Lugar de realización de los trabajos.

La ubicación física de los profesionales que formen parte del servicio, así como los recursos y herramientas que necesiten para el desarrollo del servicio, se determinarán en cada uno de los contratos basados.

En ausencia de concreción, el equipo de trabajo realizará sus tareas de forma habitual de manera remota desde las instalaciones del adjudicatario.

Por petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, con independencia que el servicio pueda ser prestado desde cualquier lugar, puede resultar necesario que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de la propia SANDETEL, o de la Consejería, Organismo o Entidad Pública perceptora final de los servicios a contratar.

Todo el personal objeto de este pliego, cuando deba realizar trabajos en la sede de SANDETEL, deberá cumplir con las condiciones exigidas en la política para la prestación de servicios por terceros en las instalaciones de ésta y portar en lugar visible una tarjeta de acreditación personal que lo identifique como personal autorizado. Los costes de elaboración de dichas acreditaciones serán asumidos por el adjudicatario, aunque su tipo (plástica impresa, plástica impresa con banda magnética codificable, plástica impresa con chip programable, etc.), diseño y contenido será determinado por la SANDETEL.

7.2 Horario laboral

Se considerará, a efectos de homogeneización de las ofertas, que el número de horas laborales de un miembro del equipo de trabajo a dedicación completa es de 1.760 horas/año, a razón de 40 horas semanales a excepción del horario de verano que se establece en 35 horas semanales.

El periodo de horario laboral será de lunes a viernes de 08:00 horas a 20:00 horas, excepto festivos nacionales, autonómicos y locales (por defecto en la localidad de Sevilla). Es posible que para determinados perfiles se exija una disponibilidad horario en 24x7. No obstante en cada contrato basado se especificará el horario concreto a cubrir.

7.3 Organización de la prestación de los servicios

7.3.1 Interlocutor de la adjudicataria. Interlocutores del proyecto.

Los interlocutores del proyecto serán:

- Responsable del Contrato en SANDETEL
- Responsable del Contrato en la empresa adjudicataria.
- Miembros del equipo.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 31
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 31/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

A continuación, se describen las responsabilidades de cada interlocutor del proyecto:

Responsable del Contrato en SANDETEL

SANDETEL designará a un Responsable del Contrato que se derive del presente Acuerdo Marco.

Sin perjuicio de lo definido en la Ley de Contratos del Sector Público y en el PCAP aprobado que rige este Acuerdo Marco, sus funciones serán:

- Supervisar la ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización del servicio solicitado.
- Reforzar el control del cumplimiento del servicio y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa adjudicataria.
- Velar por el cumplimiento del ANS y calcular y aplicar las penalizaciones que correspondan según los términos establecidos para el presente Acuerdo Marco.
- Velar por la idónea gestión contractual, corrigiendo cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas, así como dar inmediatamente parte al órgano de contratación de tal situación.
- Certificar la conformidad de los servicios realizados.
- Conformar las facturas presentadas por el adjudicatario.
- 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.

Responsable del Contrato en la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá especificar, al menos, un Responsable del Contrato, responsable de la coordinación de la ejecución de los servicios de acuerdo con este pliego de prescripciones técnicas. Deberá ser notificada a SANDETEL en el arranque de la prestación del contrato basado.

Será el interlocutor principal con SANDETEL y entre sus funciones estarán:

- Ostentar la representación del adjudicatario en sus relaciones con SANDETEL, en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Representar, gestionar y coordinar al personal técnico encargado de la ejecución de los trabajos, procurando que la asignación de recursos a cada actividad sea la adecuada en cada momento en función de las necesidades, prioridades u objetivos marcados por SANDETEL.
- Suministrar al responsable del contrato de SANDETEL la información estadística y de detalle que permita el seguimiento de la prestación de servicios.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios y de la documentación producida, aportando la información necesaria para evaluar el nivel de calidad de los servicios prestados.
- Proponer a SANDETEL los cambios en los recursos humanos y materiales que sean necesarios para mantener o mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.
- Asegurar la existencia de los medios y organización necesarias para la ejecución de cada uno de los servicios del Acuerdo Marco.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 32
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 32/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

- Alertar e informar a SANDETEL de aquellos riesgos que puedan afectar a la calidad de los servicios prestados, proponiendo, en su caso, las medidas preventivas y correctivas que sean necesarias.

Miembros del equipo.

Estará formado por el personal técnico que la empresa adjudicataria aporte para la prestación del contrato basado, con los perfiles, formación, experiencia, y responsabilidades definidas en el alcance del mismo.

7.3.2 Constitución inicial del equipo de trabajo.

El equipo humano se incorporará al proyecto tras la formalización del contrato. SANDETEL evaluará el perfil y la formación de los integrantes del equipo de proyecto pudiendo ser causa de sanción o resolución del contrato el hecho de que éste no cumpla los requisitos demandados.

Puesto que el trabajo a desarrollar requiere de un periodo de adaptación y de adquisición de conocimiento en las materias que son objeto de la presente contratación, la empresa adjudicataria tratará en la medida de lo posible de contar con un equipo de trabajo estable durante el plazo que dure la prestación en cada contrato basado.

Durante la ejecución del contrato, SANDETEL podrá verificar en cualquier momento la adecuación a los requerimientos que se hayan solicitado para cada componente del equipo de trabajo (según los perfiles de titulación académica, formación adicional y actividad profesional). La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos y experiencia de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, facultará a SANDETEL a solicitar la sustitución de dicho recurso. Si lo considerase oportuno, SANDETEL podría solicitar la sustitución de todo aquel personal dedicado a la ejecución del presente contrato que no satisfaga los niveles de calidad previstos en esta contratación.

7.3.3 Modificaciones del equipo de trabajo.

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación por escrito, detallada y suficiente, explicativa del motivo del cambio. Se presentará al Director del Proyecto.
- Presentación de posibles candidatos para el perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, donde el adjudicatario deberá informar por escrito a SANDETEL acerca de la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de los nuevos recursos.
- Aceptación por la Dirección del proyecto del candidato propuesto.

Tras el análisis del informe por parte de la Dirección del proyecto, ésta lo autorizará si así lo considera y con las condiciones o limitaciones que considere convenientes. Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al desarrollo del servicio debido a sustituciones de sus componentes del equipo base, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento, sin coste adicional para SANDETEL, durante el tiempo necesario. El plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será mínimo de 5

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 33
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 33/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

días. Este tiempo de solape será soportado por el adjudicatario y no tendrá un coste adicional para SANDETEL.

Queda establecido que la gestión del equipo de trabajo del adjudicatario del contrato basado es de su única responsabilidad, y el asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto. No obstante, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para que la rotación no planificada del equipo de trabajo que ejecuta los servicios en todos los entornos, no impacte en la pérdida no controlada de conocimiento y en los niveles de calidad del servicio, imagen y la dedicación adicional de personal de SANDETEL que una rotación inadecuada lleva asociada. Por rotación planificada se entiende aquella comunicada a SANDETEL, con al menos, 30 días de antelación a que se produzca la salida. Así mismo, si lo demanda el servicio, deberá cubrir los períodos vacacionales, así como ausencias por enfermedad y baja laboral. En caso de bajas no previstas, enfermedad, baja laboral, el puesto deberá quedar cubierto en un plazo de 15 días desde la notificación por parte de SANDETEL. En todas las sustituciones se aplicará el período de solapamiento comprometido por el adjudicatario.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y su experiencia, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de SANDETEL, sin que la empresa adjudicataria pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

7.3.4 Foros de gestión.

La comunicación se establecerá principalmente entre los interlocutores nombrados por ambas partes.

Se definirán aquellos foros de gestión que SANDETEL estime oportuno, y constituirán el marco para la toma de decisiones con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos establecidos para los servicios de esta contratación. SANDETEL establecerá la periodicidad de los foros de gestión que estime oportunos.

El adjudicatario se comprometerá a asistir a las diferentes reuniones que sean requeridas por SANDETEL, independientemente de que estas reuniones se celebren en SANDETEL o en otras instalaciones, sin que ello suponga ningún incremento en la facturación de los servicios prestados.

Todas las reuniones que se organicen durante la ejecución del contrato deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización, orden del día de la reunión, donde se indicarán los temas a tratar en la misma.

Tras la realización de las reuniones, la empresa adjudicataria presentará el acta de la reunión, donde se especificarán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la reunión.

Sus principales objetivos serán, entre otros:

- Realizar un seguimiento del contrato a alto nivel, controlar el cumplimiento de las directrices estratégicas marcadas y de la toma de decisiones en el caso de que la naturaleza del problema o cuestión planteada lo requiera.
- Realizar el seguimiento de los proyectos en curso.
- Velar por el grado de cumplimiento de los ANS y elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio objetivo.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 34 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 34/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.3.5 Medios Materiales

Es responsabilidad del adjudicatario facilitar a sus trabajadores los medios materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo. Así como hacerse cargo de los costes de los desplazamientos de los profesionales a las dependencias de la Junta de Andalucía.

El adjudicatario se compromete a poner a disposición del personal que realiza el servicio el equipamiento (PC Portátil, móvil, etc.) para la realización de este. Una vez finalizado el servicio el adjudicatario se asegurará de que en dicho equipamiento no quede rastro de información que pueda ser usada contra los intereses de la organización.

El equipamiento aportado debe permitir la conexión remota de los perfiles a la RCJA (y dentro de ella a las redes de SANDETEL y otros Organismos) para el acceso a los aplicativos o servidores de ficheros que fueran necesarios, o VPN de usuario. En cualquier caso, el coste del servicio de conexión integro debe asumirlo el adjudicatario del contrato.

Para garantizar el trabajo colaborativo entre las distintas personas y los distintos departamentos involucrados en los servicios de este Acuerdo Marco es necesario, como mínimo, las siguientes aplicaciones en el equipo informático del personal:

- Paquetes ofimáticos: Microsoft Office Empresa, versión 2021 (Excel, Outlook, Word, PowerPoint) y LibreOffice.
- Aplicaciones de trabajo colaborativo (aquellas que se consensúen con SANDETEL) para la Gestión, Elaboración, Mantenimiento, Actualización y Publicación de la Documentación (DocuWare, Microsoft SharePoint...).
- Aplicaciones de trabajo colaborativo (aquellas que se consensúen con SANDETEL) para la Gestión de proyectos (Trello, Jira, Confluence, Asana, Pivotal Tracker, Slack, Axosoft, MS Project...).
- Aplicaciones para Videoconferencias.
- Antivirus

Adicionalmente, para los servicios que se considere necesario, SANDETEL pondrá a disposición de los perfiles contratados una serie de cuentas de correo electrónico genéricas con el dominio @jundadeandalucia.es, con el fin de facilitar el buen desarrollo de los trabajos.

7.4 Acuerdos de niveles de servicio.

En el PCAP se recogen los acuerdos de nivel de servicio que serán de aplicación a los contratos basados mientras no se mejoren a través de las ofertas presentadas.

Las penalidades aplicables para el caso de incumplimiento de los ANS establecidos, o los ofertados por el licitador, se especifican también en el PCAP. En cualquier caso, los licitadores que concurran al proceso de contratación se comprometerán, como mínimo, a las condiciones establecidas en esa cláusula.

Adicionalmente, en los contratos basados podrán incorporarse ANS adicionales que se consideren necesarios para la prestación concreta de los servicios en ellos detallados.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 35
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 35/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.jundadeandalucia.es/verificarFirma	

Los ANS de obligado cumplimiento serán los siguiente:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 36
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
(AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 36/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

TEMÁTICA	CODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	VALOR DEL ANS COMPROMETIDO	INDUCTOR DE LA PENALIZACIÓN	VALOR PENALIZACIÓN
CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	ANS 1	Plazo máximo transcurrido desde la formalización del contrato basado hasta el inicio de la prestación del servicio con el equipo de trabajo ofertado para dicho contrato basado	<=30 días naturales	Por cada día de retraso a contar desde el día natural siguiente al del vencimiento del plazo máximo desde la formalización del contrato basado	4 horas de trabajo del precio ofertado por el licitador del perfil o perfiles no aportados a tiempo
MODIFICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	ANS 2.1	Tiempo mínimo transcurrido en comunicar por el adjudicatario del contrato basado la salida de miembro del equipo hasta su día de salida	>=30 días naturales	Por cada día resultante de la diferencia de 30 y el número de días de preaviso.	4 horas de trabajo del precio ofertado por el licitador del perfil o perfiles no aportados a tiempo
	ANS 2.2	Días de solape del recurso saliente con el recurso entrante.	>=5 días laborables	Por cada día laborable no solapado.	1 día adicional de trabajo del precio ofertado por el licitador del perfil o perfiles
	ANS 2.3	Plazo máximo transcurrido desde que la Dirección del Proyecto solicite la incorporación de un nuevo miembro del equipo de trabajo, hasta la incorporación efectiva del mismo	<=30 días naturales	Por cada día de retraso a contar desde el día natural siguiente al del vencimiento del plazo máximo desde la solicitud por escrito de la sustitución	4 horas de trabajo del precio ofertado por el licitador del perfil o perfiles no aportados a tiempo
EJECUCIÓN DEL SERVICIO	ANS 3.1	Cumplimiento de plazos de entrega de (informes de servicio, económicos, ANS,...) solicitados: número de días de retraso respecto de la fecha establecida	<=3 días laborables	Por cada día laboral de retraso a contar desde el 4º día siguiente al del vencimiento del plazo mínimo de aviso	0,25% del Coste mensual del servicio

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 37
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 37/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

TEMÁTICA	CODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	VALOR DEL ANS COMPROMETIDO	INDUCTOR DE LA PENALIZACIÓN	VALOR PENALIZACIÓN
	ANS 3.2	Cumplimiento de plazos de entrega de proyectos solicitados: número de días de retraso respecto de la fecha establecida	<=5 días laborables	Por cada día laboral de retraso a contar desde el 6º día siguiente al del vencimiento del plazo mínimo de aviso	0,25% del Coste mensual del servicio
	ANS 3.3	Plazo máximo transcurrido desde la celebración de una reunión hasta la entrega del acta	<=5 días laborables	Por cada día laboral de retraso a contar desde el 6º día siguiente al del vencimiento del plazo mínimo de aviso	0,25% del Coste mensual del servicio
	ANS 3.4	Calidad en los entregables Número de defectos o discrepancias indicadas por SANDETEL	Informe Rechazado por SANDETEL. Se considerará como no entregado	Por cada día laboral de retraso a contar desde el 4º día siguiente al del vencimiento inicial	0,25% del Coste mensual del servicio

Se tendrán en cuenta los ANS indicados en la tabla anterior salvo que la empresa adjudicataria se hubiera comprometido en la mejora del ANS, en cuyo caso se usarán el nuevo valor indicado por ella y la penalización se calculará en función del nuevo valor comprometido.

El incumplimiento del presente ANS conllevará las penalizaciones indicadas en el apartado correspondiente del PCAP.

7.5 Plan de transición y reversión de los servicios.

Para los contratos basados que se encuentren en ejecución será necesario un período de solape con el adjudicatario saliente. Por ello por lo que los licitadores deberán ofertar:

- Un plan de transición del servicio adaptándose como mínimo a 10 días laborables, donde describirán la metodología, fases, recursos y procesos que emplearán para adquirir el servicio desde el prestatario actual. Durante este período el servicio será abonado al adjudicatario saliente. El nuevo adjudicatario empezará a facturar los servicios, una vez finalizado el período de solape.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 38 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 38/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Un plan de reversión del servicio adaptado como máximo a un plazo de 30 días naturales, donde describirán la metodología, fases, recursos y procesos que emplearán para transferir el servicio al futuro prestatario del mismo, una vez finalice este expediente. Durante el periodo de reversión el servicio se abonará al adjudicatario saliente.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la dirección del servicio podrá exigir a la empresa adjudicataria, en todo momento, facilitar a las personas designadas por SANDETEL toda la información y documentación que esta solicite para disponer de un pleno conocimiento (tanto en aspectos técnicos como en aspectos de gestión) de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos incluidos y objeto del presente encargo, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

En función de las características del trabajo desarrollado durante la ejecución del contrato, la dirección del servicio podrá exigir a la empresa adjudicataria, la transferencia de conocimiento relacionada con cualquier aspecto de los trabajos incluidos en el presente encargo, dirigida al personal que la dirección del servicio estime conveniente, siempre y cuando dicho personal tenga relación con los trabajos desarrollados.

Esto constituirá el Plan de Transferencia Tecnológica cuya realización se podrá exigir a la empresa adjudicataria. Dicho Plan deberá indicar la formación prevista (cursos, duración, sesiones, destinatarios, temario, objetivos, documentación y material a emplear, etc.), y deberá ser validado por SANDETEL. En cualquier caso, será SANDETEL quien tenga la decisión sobre cualquier aspecto del Plan de Transferencia que considere.

La gestión del conocimiento tendrá como objetivo que la información de todo lo relacionado con la prestación del servicio “resida en la organización y no en las personas”. Deberá cubrir una doble vertiente:

- Transferencia de conocimiento a lo largo del desarrollo del proyecto: la empresa adjudicataria se compromete en todo momento a facilitar a las personas que designe SANDETEL toda la información y documentación que solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Adicionalmente, para materializar esta labor, se deberán establecer hitos en los que se expliquen las labores realizadas en cada período, se hagan sesiones de transferencia o formación específicas y se entregue documentación.
- Transferencia a la finalización del proyecto (reversión): contendrá las tareas y compromisos acordados para la devolución del servicio expresado en los correspondientes contratos basados.

En las sesiones de formación el adjudicatario debe asegurar la transmisión de conocimientos a través de sesiones de capacitación según las necesidades de los diferentes perfiles implicados designados SANDETEL: Técnicos, Oficina de Proyectos... Al término de esta labor el personal designado deberá ser autónomo en la realización de las tareas diarias vinculadas a todos los servicios realizados por el adjudicatario. Las sesiones se impartirán in-situ en las instalaciones de la dirección del servicio.

8 CONDICIONES GENERALES

8.1 Formación.

El adjudicatario se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 39 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 39/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

forman parte del proyecto u otras que estén previstas implantar y que SANDETEL informe con, al menos, un mes de antelación.

Para ello, deberá proporcionar un plan de formación y mejora continua para mantener a todos los recursos de este servicio actualizado con las tecnologías y herramientas más actuales. Es decir, los licitadores presentaran un plan de formación con cursos incluidos dentro del servicio, sin coste adicional, y enfocado a mejorar las capacidades del equipo de trabajo, tanto de SANDETEL como el adjudicatario.

Este plan de formación se dividirá según los perfiles y sus correspondientes responsabilidades, de modo que se adecúe a las labores de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo:

- 40 horas anuales (o parte proporcional si el contrato no completa un año de servicio) adicionales por recurso técnico del equipo de trabajo de formación en el ámbito tecnológico de herramientas y tecnologías (competencias) utilizadas o a implementar en el proyecto al que se encuentran asignado.

Las horas dedicadas a formación no serán facturables. Deberán ser asumidas por el adjudicatario. Así mismo, el servicio debe permanecer atendido, por lo que de ser necesario se incorporarán recursos para cubrir el periodo formativo de cada recurso.

8.2 Propiedad de los resultados de los trabajos.

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

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

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

8.3 Herramientas de gestión del servicio y de atención a personas usuarias

Salvo que SANDETEL y la empresa adjudicataria acuerden lo contrario, la empresa proveedora de los servicios utilizará el software de gestión del servicio que le indique el Responsable del Contrato para el almacenamiento y gestión de los datos necesarios para el seguimiento del servicio en cada contrato basado.

El acceso de las personas técnicas del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por la SANDETEL. El modo de acceso de este personal será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzca durante la ejecución del contrato.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 40
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 40/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.4 Sobre normalización de documentos entregables

Los documentos que formen parte de los entregables requeridos deben presentarse en un formato y estructura específicos, establecidos por SANDETEL, con el objeto de asegurar la uniformidad en su presentación. Esta norma se aplica a los documentos de entrega utilizados en la gestión del proyecto, así como a la documentación técnica y los informes de seguimiento y control. Es fundamental que los documentos entregados cumplan con los requisitos establecidos por SANDETEL en términos de formato y estructura para garantizar que exista coherencia y consistencia en la presentación de la información, lo que facilita la comprensión y el análisis de estos.

SANDETEL establece estas directrices para asegurarse de que los documentos sean fácilmente accesibles y comprensibles para todas las partes involucradas en el proyecto. Al mantener una estructura uniforme, se facilita la búsqueda de información específica dentro de los documentos y se minimizan las posibilidades de confusiones o malentendidos.

Asimismo, esta estandarización en los documentos de entrega, la documentación técnica y los informes de seguimiento y control, permite un seguimiento más eficiente del progreso del proyecto y facilita la comunicación entre los diferentes actores involucrados. Al contar con un formato y estructura consistentes, se promueve una mayor transparencia y confiabilidad en la información proporcionada, lo que contribuye a una mejor toma de decisiones y una gestión más efectiva del proyecto.

8.5 Sobre la normalización de procesos operativos

Esta cláusula tiene el propósito general de homogenizar los procesos operativos según las directivas aprobadas por SANDETEL, que busca lograr una mayor eficiencia, control y calidad en la prestación de servicios. La ejecución de los procesos deberá llevarse a cabo en la forma que se establezcan, sin menos cabo de que se apruebe una excepción puntual y se acuerde con el proveedor.

Los procesos operativos estarán alineado a la organización y funcionamiento de las diferentes líneas de servicio definidas.

8.6 Sobre interoperabilidad

Se considera interoperabilidad a la capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Las necesidades de creaciones de nuevas interoperabilidades sobre los servicios, seguirán el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

8.7 Sobre accesibilidad

Para toda contratación que esté destinada a ser utilizada por personas físicas, ya sea el público en general o el personal de la Administración Pública contratante, las prescripciones técnicas se redactarán, salvo en casos debidamente justificados, de manera que se tengan en cuenta la Convención de las Naciones

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
 DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
 TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 41
 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 41/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal y como son definidos estos términos en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

8.8 Confidencialidad de la información.

La empresa contratista se compromete a mantener en la más estricta confidencialidad y reserva cualquier dato o información a la que se tenga acceso o pudiera conocer con ocasión de la prestación del servicio antes citado, y a no copiar o utilizar ningún dato con un fin distinto, ni tampoco compartirlo ni cederlo a terceras personas, físicas o jurídicas, ya sea de manera directa o indirecta, subsistiendo el secreto profesional aún después de finalizar los trabajos o la finalización, por cualquier causa, del contrato.

Por tanto, la empresa contratista se obliga a:

- a) Utilizar la Información Confidencial de conformidad con la finalidad y objeto de la prestación del servicio a SANDETEL, evitando que dicha información se utilice para una finalidad u objeto distinto al anterior, sin que pueda hacer uso de las mismas para la realización de otros trabajos o servicios que le puedan ser encargados por terceros, incluso terminada la vigencia del contrato, salvo previa autorización por escrito de SANDETEL.
- b) Informar de la existencia de la presente cláusula de confidencialidad y uso restringido de la información a sus personas empleadas, asociadas, directivas, agentes o cualquier otra persona en el desarrollo del servicio, siendo responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de un uso inadecuado de los referidos datos.
- c) Comprometiéndose, por tanto, la empresa contratista a comunicar y hacer cumplir a sus personas empleadas, las obligaciones establecidas en este acuerdo y, en concreto, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad, extendiéndose éstas últimas a cualquier persona que por cuenta de la empresa contratista intervenga en cualquier fase del tratamiento de datos y subsistirá aún después de finalizar las relaciones entre el contratista y SANDETEL, y entre el contratista y su personal.
- d) Asegurar que la Información Confidencial no será duplicada, reproducida, modificada o divulgada a terceros ni en todo ni en parte, por sí o por medio de sus personas directivas y/o empleadas, asociadas o agentes, conforme a la normativa de aplicación, siendo responsable de las consecuencias que de dicho incumplimiento pudieran derivarse y de los perjuicios que ello pudiera ocasionarle a SANDETEL.
- e) Devolver, tras la finalización de los trabajos, la información facilitada por parte de SANDETEL en cualquiera de sus formatos.

En este sentido, deberá sujetarse a los preceptos legales en materia de protección de datos personales recogidos en la "Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales"; y en la normativa reglamentaria de desarrollo, en concreto en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. En el caso de que la empresa adjudicataria destinara los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del proyecto, será

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
 DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA
 TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE 42
 INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 42/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

responsable de las infracciones cometidas. Así como a lo dispuesto en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

En esta materia de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal será de aplicación, asimismo, lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en los Anexos XIX y XX, y en el modelo de acuerdo que forma parte integrante del mismo. Igualmente será de aplicación el citado pliego en lo no previsto sobre estas materias en los apartados anteriores.

8.9 Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. 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.

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 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

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

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

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

8.10 Protección de datos de carácter personal.

En el marco del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD) y conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la empresa contratista ostenta la condición de Encargado del Tratamiento, entendido como la persona jurídica que opera por cuenta de SANDETEL, siendo esta última, como Responsable del Fichero, la que decide sobre la finalidad y el uso de la información a la que tiene acceso la empresa contratista, ya sea esta información facilitada de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya esté contenida en documentos, anexos, o en la información complementaria que proporcione SANDETEL.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 43
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ		10/04/2024	PÁGINA 43/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA			
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

En el caso de que la empresa contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente acuerdo, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

La empresa contratista responderá, asimismo, de cualesquiera reclamaciones, daños y/o perjuicios y/o sanciones sean impuestas o resulten, ya deriven de particulares, ya deriven de los correspondientes órganos administrativos y/o judiciales, con ocasión de acciones y/u omisiones que le sean imputables en su condición de Encargado del Tratamiento y/o derivadas del incumplimiento, en todo o en parte, de este apartado.

8.11 Esquema nacional de seguridad.

En cumplimiento con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y en el artículo 19 del Real Decreto 311/2022 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la información.

En el caso de que no exista la certificación indicada en el párrafo anterior, o esté en proceso, se incluirá, igualmente, referencia precisa, documentada y acreditativa de que son los más idóneos.

Cuando estos sean empleados para el tratamiento de datos de carácter personal, se incluirá, también, lo establecido en la Disposición adicional única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Se considerarán, para sistemas existentes, y se definirán, para sistemas nuevos, los roles relacionados con la seguridad de dichos sistemas, reflejados en el Esquema Nacional de Seguridad y en la guía CCN-STIC 801 (Responsabilidades y Funciones en el ENS):

- Responsables de la información y del servicio: responsabilidad legal y especificación de las necesidades o requisitos. Se añadirá, en materia de protección de datos, al Responsable del Tratamiento.
- Responsable de Seguridad: especificación y seguimiento de los controles necesarios para satisfacer los requisitos de seguridad de la información y de los servicios. En materia de protección de datos, se contará también con el Delegado de Protección de Datos.
- Responsable del Sistema: desarrollo y operación del sistema de información.
- La interlocución con el adjudicatario en aspectos de seguridad corresponderá al Responsable del Contrato, con la colaboración y orientación del Responsable de Seguridad.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI 44
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 44/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Todos estos roles serán identificados e informados, dentro del marco normativo de seguridad establecido en la Junta de Andalucía, desde el inicio del desarrollo del sistema.

8.12 Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía.

Los trabajos en el ámbito de este acuerdo marco deberán cumplir los marcos y directrices de carácter general definidos en la Junta de Andalucía, tales como:

- Herramientas y componentes corporativos.
- Disponibilidad Pública de los Programas.
- Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA): Se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA, así como las pautas y procedimientos definidos en este.
- Marco de Interoperabilidad Digital (RD 4/2010 de 8 de enero). Todos los trabajos realizados bajo esta contratación serán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad Digital haya dictado la Junta de Andalucía, por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información interadministraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de los sistemas informáticos.
- Disposiciones en materia de Seguridad de la Información (descritas anteriormente).
- Disposiciones en materia de Confidencialidad de la Información (descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares).
- Integración con la Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA), de forma que permita la gestión unificada de las identidades digitales de los usuarios de los sistemas de información de la Junta de Andalucía, así como tratar de una forma directa la autenticación e identificación de las identidades, proporcionando garantías de privacidad y seguridad sobre las aplicaciones y sistemas.

8.13 Garantía y Soporte.

El adjudicatario deberá garantizar por un mínimo de seis meses las condiciones descritas. Los seis meses contarán desde la fecha de finalización de los trabajos basados de este contrato, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario si así lo solicita SANDETEL.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego. Asimismo, durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, asistencia en las instalaciones de SANDETEL, para la resolución de los problemas que se planteen y tengan su origen en los trabajos realizados objetos del presente documento.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja 41092 – Sevilla
 Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS TI, GOBIERNO TI, ASÍ COMO SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LA EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TI
 45
 (AC23-00002)

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRIGUEZ	10/04/2024	PÁGINA 45/45
	CARLOS JAVIER CORREDERA CARMONA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQPXWQ3USBFV3WVF5XMSHXF7CKT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	