

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO Y TRAMITACIÓN ORDINARIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA SERVICIO DE SOPORTE CORTAFUEGOS SEDE MANUEL SIUROT (EXPTE. N.º CONTR 2024 68118)**

## Sumario

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETO DE LOS TRABAJOS.....	2
3. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.....	2
3.1. Conocimiento y capacitación.....	3
3.2. Acuerdo de nivel de servicio.....	3
3.3. Servicio de Guardias.....	3
4. PRESTACIONES A REALIZAR.....	3
4.1. Responsable del Servicio.....	3
4.2. Horario de la prestación del servicio.....	3
5. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.....	3
6. CONDICIONES GENERALES.....	3
6.1. Marco metodológico.....	4
6.2. Plataforma tecnológica.....	4
6.3. Condiciones generales en la ejecución y prestación de los servicios.....	4
6.3.1. Condiciones de aceptación de los trabajos.....	4
6.4. Resultado de los trabajos.....	4
6.4.1. Propiedad intelectual.....	4
6.4.2. Confidencialidad y datos de carácter personal.....	4
6.4.3. Seguridad.....	5
6.4.4. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.....	5
6.4.5. Lugar de realización de los trabajos.....	6
6.4.6. Garantía.....	6

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		20/02/2024 13:20:28	PÁGINA: 1 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwtjlr712QxYtNli04YkPbXmd65	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento es el pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante referido como pliego) para la contratación del servicio de mantenimiento de los equipos de seguridad perimetral de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul donde se establecen las condiciones técnicas y económicas exigibles al servicio objeto de este.

El presente pliego expresamente adopta un estilo abierto y expositivo en la expresión de las necesidades a que los servicios a contratar deben responder, a fin de posibilitar que los potenciales ofertantes puedan realizar sus mejores ofertas y aportar las soluciones más ajustadas a las necesidades expresadas. Las condiciones descritas en este pliego constituyen, pues, el marco que se considera más adecuado para la obtención del objeto del presente contrato. Sin embargo, el ofertante podrá introducir modificaciones adicionales si lo cree conveniente, siempre y cuando pueda justificarlo en aras a la consecución de un mejor resultado.

El presente documento está orientado a describir los objetivos a cubrir y los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos. Asimismo, pretende enmarcar los aspectos organizativos y las distintas etapas de desarrollo de los trabajos, con el fin de asegurar la calidad de estos.

El ámbito de ejecución de este contrato abarca los Servicios Centrales de la Consejería y las delegaciones territoriales y centros periféricos, así como cualquier otro centro que se incorpore a la Consejería durante la ejecución del contrato.

Las empresas de servicios informáticos realizarán todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento.

Así mismo, las especificaciones se entienden como las mínimas exigibles. Se harán constar las características que serán objeto de especial valoración, que deben ser la guía para introducir características adicionales.

Por todo lo anterior resulta necesaria la realización del presente contrato.

## 2. OBJETO DE LOS TRABAJOS

Con este pliego se pretende dar soporte a los equipos actuales de seguridad perimetral, cortafuegos, de la sede de la Consejería situada en Manuel Siurot. El equipamiento actual consiste en dos cortafuegos, que trabajan en conjunto, de la marca Checkpoint, así como del software de gestión de estas, este equipamiento ha pasado su periodo de garantía correspondiente y finalizó el soporte por parte del fabricante el pasado 31 de Julio de 2023, por lo que se necesita contratar un servicio de soporte y mantenimiento que de solución a al fallo total o parcial del equipo, así como provea de las actualizaciones necesarias para mantener el equipamiento en perfecto funcionamiento, durante un periodo de un año.

Todos los trabajos necesarios serán gestionados por el servicio de informática de la Consejería y llevados a cabo por la empresa adjudicataria.

La renovación del soporte debe atender a los siguientes productos disponibles en la Consejería:

CPAP-SG5100-NGTX-HPP-HA, CPAP-SG5100-NGTX-HPP y CPSM-NGSM10.

Que corresponden a los modelos de equipos disponibles en la sede de Manuel Siurot, así como a la consola de gestión para estos equipos.

## 3. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.

El servicio de soporte se llevará a cabo con las siguientes condiciones mínimas, al tratarse de un servicio crítico.



RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		20/02/2024 13:20:28	PÁGINA: 2 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwtjlr712QxYtNli04YkPbXmd65	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 3.1. Conocimiento y capacitación.

- El equipo técnico que se llevará a cabo el servicio será equipo técnico del fabricante o partner autorizado.

### 3.2. Acuerdo de nivel de servicio

- Tiempos máximos de respuesta ante averías debe ser como máximo de 100 minutos.
- Tiempos de resolución de averías debe ser como máximo de 24 horas.
- Tiempos de resolución de consultas debe ser como máximo de 48 horas.

### 3.3. Servicio de Guardias.

La totalidad de los servicios ofrecidos por la Consejería y objeto de administración y explotación por este contrato, dispondrán de una disponibilidad de 24x7 para cubrir las posibles incidencias producidas en los entornos durante los periodos de horarios no habituales.

Los recursos técnicos asociados a proveer disponibilidad del servicio deben estar altamente especializados, tener amplia experiencia en el ámbito técnico a soportar.

## 4. PRESTACIONES A REALIZAR.

El servicio incluirá además el mantenimiento de un stock de piezas en el fabricante a menos de dos horas de la ubicación de las cabinas de almacenamiento, con el fin de garantizar los niveles de servicio establecidos.

El servicio incluirá la reparación y sustitución de piezas in situ.

### 4.1. Responsable del Servicio

Su tarea es la supervisión de los acuerdos de nivel de servicio acordados con la Consejería, y por tanto, de la calidad del servicio prestado a la misma. Para ello participará en las reuniones de seguimiento del servicio y en la comisión que en su caso realizará la revisión de indicadores y/o acuerdos de nivel de servicio especificados en el presente pliego.

De igual forma, velará por el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio, su gestión a lo largo del tiempo y la determinación de las acciones correctoras a llevar a cabo a partir de cada valoración de este en coordinación con el equipo de trabajo.

### 4.2. Horario de la prestación del servicio.

El horario para el realización de acciones de mantenimiento y resolución de incidencias, será acordado con el responsable del contrato minimizando los efectos de indisponibilidad sobre el servicio.

## 5. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.

El Servicio de Sistemas Sectoriales de Innovación y Sostenibilidad, responsable del area TIC de la Consejería, designará un director del Proyecto, que asumirá la dirección y control del proyecto y actuará como principal interlocutor con la compañía que resulte adjudicataria.

Una vez aceptada por parte del director del Proyecto la porción de los trabajos a certificar, el adjudicatario emitirá la factura por el importe correspondiente.

## 6. CONDICIONES GENERALES

Los licitadores deberán cumplir las siguientes condiciones.

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		20/02/2024 13:20:28	PÁGINA: 3 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwtjlr712QxYtNli04YkPbXmd65	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 6.1. Marco metodológico

Para la realización de los trabajos objeto de este pliego, se debe aplicar las buenas prácticas recomendadas por ITIL. En caso de el licitador lo considere conveniente o en aspectos del servicio que puedan no estar desarrollados en esta metodología, puede aplicar otras normas como las ISO: ISO 9001:2008 para gestión de la calidad, ISO 27001:2005 para la gestión de la seguridad de la Información, ISO 20000:2007 para la gestión de los servicios TIC.

### 6.2. Plataforma tecnológica

La descripción de los equipos a los que cubre el soporte están descritos en la siguiente línea, mediante sus códigos de producto:

- CPAP-SG5100-NGTX-HPP-HA, CPAP-SG5100-NGTX-HPP y CPSM-NGSM10.

### 6.3. Condiciones generales en la ejecución y prestación de los servicios

#### 6.3.1. Condiciones de aceptación de los trabajos

La Dirección Técnica de los trabajos procederá a la recepción de la documentación y de los trabajos resultantes, y a la aceptación de los mismos.

Todos los trabajos y documentos realizados deberán contar con el visto bueno de la Administración para poder dar por recibido y aceptado el objeto del contrato.

Para las revisiones de aceptación de los trabajos, la Dirección Técnica de los Trabajos podrá contar con el apoyo de terceros especializados en estas tareas, como por ejemplo, equipos de Control de Calidad que puedan existir en la Administración.

### 6.4. Resultado de los trabajos

#### 6.4.1. Propiedad intelectual

Todos los estudios y documentos, elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente.

#### 6.4.2. Confidencialidad y datos de carácter personal

La información, datos o especificaciones facilitadas por la Consejería al adjudicatario o al personal de su servicio, así como a los que hayan accedido con ocasión de la ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

El adjudicatario (y el personal a su servicio) queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con otros fines a los indicados en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Consejería.

El adjudicatario y el personal a su servicio no podrá acceder a aquellas informaciones, datos y documentos no directamente relacionados con el objeto del contrato.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que el incumplimiento de las obligaciones enumeradas en esta cláusula pudieran derivarse para la Consejería o para terceras personas.

RAFAEL JESUS MANCERO JIMENEZ		20/02/2024 13:20:28	PÁGINA: 4 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwtjlr712QxYtNli04YkPbXmd65	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



En relación a los datos personales, se mantendrá una relación de aquellos tratamientos de datos de carácter personal necesarios para la prestación de los servicios contratados, especificando la descripción, la finalidad, el objeto y los datos de carácter personal a tratar. En dichos casos, el adjudicatario actuará en calidad de Encargado de tratamiento, rigiendo lo indicado en el punto 12.3.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### **6.4.3. Seguridad**

Para asegurar el acceso, la integridad, la disponibilidad, la autenticidad, la confidencialidad, la trazabilidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que son objeto de la presente contratación el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de:

- La política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones de la Junta de Andalucía.
- La política de seguridad de la Consejería así como la normativa y procedimientos de seguridad que la desarrollan.
- El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero en cuanto a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de administración electrónica, debiendo asumir el adjudicatario expresamente que aquellos servicios de administración electrónica que puedan incluirse en el presente contrato se realizarán a través de la infraestructura tecnológica del adjudicador.
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD) y la normativa de desarrollo.
- Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos del Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (guías CCN-STIC), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de AndalucíaCERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.
- Para ello, y en función de la categorización de cada sistema de información con que se podría trabajar (existiendo sistemas de nivel bajo, medio y alto), se aplicarán las medidas de seguridad correspondientes del Anexo II del ENS.

Caso de que la empresa adjudicataria utilice algún componente relacionado con aspectos de la seguridad de la información, deberá incluir referencia precisa, documentada y acreditativa de los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes cumplen con lo indicado en la medida op.pl.5 sobre componentes certificados recogida en el apartado 4.1.5 en el Anexo II del ENS, que requiere que las funcionalidades de seguridad y su nivel de estos componentes, hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

#### **6.4.4. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.**

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		20/02/2024 13:20:28	PÁGINA: 5 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwtjlr712QxYtNli04YkPbXmd65	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. En este caso en particular no tiene ninguna relación con herramientas de carácter horizontal.

**6.4.5. Lugar de realización de los trabajos.**

Los trabajos que se deban incluir asociados a este contrato deberán realizarse en la sede de los servicios centrales de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul.

**6.4.6. Garantía.**

Se establece una garantía de 1 mes, contado a partir de la recepción final del contrato, para todos los trabajos realizados por el contratista en el ámbito de este contrato, y el plazo que establezca la legislación vigente para las piezas que, en su caso, se hayan tenido que sustituir.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica  
Gabinete Estratégico en Sostenibilidad  
Rafael J. Mancebo Jiménez

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		20/02/2024 13:20:28	PÁGINA: 6 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwtjlr712QxYtNli04YkPbXmd65	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	