

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO  
"MANTENIMIENTO CORRECTIVO INTEGRAL DE EQUIPOS DEPARTAMENTALES DE TECNOLOGÍA RECIENTE  
DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA". EXPEDIENTE CONTR 2024 442935



FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 1 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5il0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 1 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

1 Objeto.....	3
2 Equipamiento objeto del servicio.....	3
3 Descripción del servicio.....	4
3.1 Mantenimiento correctivo.....	4
3.2 Mantenimiento proactivo.....	5
3.3 Mantenimiento del Software de base.....	5
3.4 Procedimiento de Gestión de incidencias.....	6
4 Características del servicio.....	7
4.1 Modelo de gestión del servicio.....	7
4.2 Características particulares del servicio.....	7
4.3 Baja e inclusión de nuevos equipos.....	9
4.4 Garantía de los trabajos.....	9
5 Acuerdos de nivel de servicio.....	9
5.1 Definición de las Métricas de Atención y Resolución de Averías.....	9
5.2 Horario de atención y asistencia.....	10
5.3 Tiempos máximos para la prestación del servicio.....	11
6 Informes.....	11
7 Gestión del servicio.....	12
7.1 Introducción.....	12
7.2 Responsable del Contrato.....	12
7.3 Responsable de la Agencia Digital de Andalucía para los equipos de la Consejería u Organismo.....	12
7.4 Encargado o Encargada del contratista.....	13
7.5 Equipo de trabajo.....	13
8 Condiciones generales de realización.....	13
8.1 Propiedad intelectual de los trabajos.....	13
8.2 Información de base.....	14
8.3 Marco de los trabajos.....	14
8.4 Soporte a otras áreas.....	14
8.5 Confidencialidad.....	14
8.6 Seguridad TIC.....	15
8.7 Accesos remotos.....	15
8.8 Soporte para permitir la obtención de certificaciones.....	16
8.9 Dependencia exclusiva de los trabajadores de la empresa contratista.....	17
9 ANEXOS.....	18
9.1 ANEXO I: Formulario de autorización para la retirada de equipos informáticos.....	18

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 2 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 2 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 1 OBJETO

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

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

El presente documento tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas necesarias para la prestación de los servicios de “MANTENIMIENTO CORRECTIVO INTEGRAL DE EQUIPOS DEPARTAMENTALES DE TECNOLOGÍA RECIENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA”.

El servicio demandado comprende actuaciones que posibilitarán generar un potencial de servicio adicional de los equipos que forman parte del anexo, permitiendo ganancias o mejoras en su rendimiento y en su capacidad de proceso.

En lo que respecta al software de base, entendido como Firmware, Sistema Operativo y las utilidades que le son propias (compiladores, linkadores, editores, gestores de comunicaciones, etc.), se considera que el cambio o sustitución por elementos renovados conlleva la eliminación de errores (“bugs”) que pudiera presentar dicho software.

La criticidad de los sistemas informáticos objeto de mantenimiento en este pliego es cada vez mayor, llegándose en algunos casos a situaciones de necesidad de funcionamiento continuo. Por lo tanto, se pretende contratar un servicio de mantenimiento cuyas actuaciones permitan garantizar la operatividad, eficiencia y alargamiento de la vida útil de los equipos incluidos.

Las empresas licitadoras deberán aportar certificación en vigor del fabricante correspondiente, que acredite su capacitación para ofrecer servicios de soporte y mantenimiento sobre los equipos, así como actualizaciones, parches y correcciones de microcódigo, programas de diagnóstico, instrumental, y manuales actualizados.

## 2 EQUIPAMIENTO OBJETO DEL SERVICIO

El detalle del equipamiento objeto del servicio, que se encuentra registrado en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (en adelante, CRIJA), está especificado en el ANEXO XIV del PCAP, incluyendo aquellos equipos cuya garantía finaliza durante los 24 meses del contrato y los 24 meses de la posible prórroga que también pueden ser objeto de este servicio una vez finalizada dicha garantía.

En caso de que excepcionalmente algún equipo no esté registrado en el CRIJA, se deberá comunicar para su inclusión y su posterior mantenimiento.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 3 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 3 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

El equipamiento objeto del servicio ha sido agrupado en Lotes atendiendo a las marcas de los equipos:

- LOTE 1: EQUIPOS MARCA HPE
- LOTE 2: EQUIPOS MARCA DELL /EMC
- LOTE 3: EQUIPOS MARCA IBM /LENOVO
- LOTE 4: EQUIPOS MARCA NETAPP
- LOTE 5: EQUIPOS MARCA HITACHI

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

El licitador deberá presentar un precio unitario, mensual y único durante la duración del contrato para cada uno de los equipos afectado por este Expediente (Anexo XIV PCAP), siendo este coste el coste total para soportar los servicios exigidos en el PPT para ese equipo: mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo incluyendo piezas y sustitución de las mismas, actualizaciones de firmware, etc...

No se admitirá ningún coste añadido a este coste unitario, por lo que de existir algún coste adicional para la prestación del servicio, este coste deberá ser prorrateado entre los diferentes equipos en la proporción que el licitador considere oportuna, resultando el precio total de la oferta como sumatorio del precio unitario mensual de cada equipo por el número de meses que imputa dicho equipo al contrato según el Anexo XIV del PCAP.

Debe advertirse, con carácter general para todos los lotes, que en caso de existir microordenadores compatibles PC, switches o cualquier otro elemento que esté ligado al equipo principal, se incluirán en el alcance del presente contrato de mantenimiento y, por tanto, habrá que darles soporte atendiendo las posibles incidencias que pudieran tener. Así por ejemplo, para los bastidores que albergan servidores blades (chasis) estarán incluidos en el contrato, aunque no se indiquen expresamente en la relación de equipamiento, aquellos switches y otros elementos necesarios que contengan para el correcto desarrollo de su función.

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

El equipamiento se encuentra distribuido por todos los Servicios Centrales, Delegaciones Provinciales y Centros Periféricos de las Consejerías y Organismos Autónomos de la Junta de Andalucía, encontrándose ubicados fundamentalmente en capitales de provincias y en su inmensa mayoría en Sevilla capital.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 4 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 4 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### 3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1 Mantenimiento correctivo

El servicio demandado es el mantenimiento correctivo del equipamiento con actuaciones que posibiliten generar un potencial de servicio adicional de los equipos permitiendo ganancias o mejoras en su rendimiento y en su capacidad de proceso, así como alargar la vida útil de los mismos.

Tendrá lugar puntualmente con el fin de solucionar una incidencia que presente cualquiera de los equipos objeto del presente contrato de mantenimiento. Consistirá en el diagnóstico de la avería y su reparación con la sustitución, en su caso, del o de los componentes defectuosos.

Los elementos o equipos que deban ser sustituidos lo harán de acuerdo a lo dispuesto en el apartado "Características particulares del servicio" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

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

#### 3.2 Mantenimiento proactivo

Otra forma de alargar la vida útil de los equipos es realizar actuaciones adecuadas que garanticen el correcto estado general de los equipos, su buen funcionamiento y fiabilidad con el objetivo de prevenir posibles desajustes, desactualizaciones o averías futuras.

El mantenimiento proactivo incluirá, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Revisión y sustitución en caso necesario, de aquellos elementos físicos que no presenten un estado de funcionamiento satisfactorio o que estén obsoletos, así como estado general del equipo tanto interior como exteriormente.
- Mejorar la calidad y rendimiento del funcionamiento mediante ajuste de los controles en aquellos componentes del equipo que lo requieran.
- La realización de actividades de diagnóstico que identifiquen posibles errores ocultos y permitan evitar averías mediante la reparación o sustitución de los elementos afectados.
- Soporte a la configuración de los equipos y sus periféricos, funcionamiento de comandos del software básico, optimización, tuning...
- Análisis para la actualización de software base y firmware. Despliegues preventivos de parches, updates, correcciones y herramientas.

En cualquier caso, las revisiones sólo podrán realizarse previa conformidad o acuerdo del Responsable del Proyecto en la Consejería u Organismo en cuestión, que será quien determinará el horario y fechas en que pueden ser realizadas para que no se produzca menoscabo en los servicios ofrecidos. Ha de señalarse que, en este sentido, las anteriores actividades podrán ser realizadas fuera del horario laboral de la Junta de Andalucía, a petición del Responsable del Proyecto en el Organismo afectado.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 5 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 5 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### 3.3 Mantenimiento del Software de base

En el presente documento se entiende por Software de Base al conjunto de programas que conforman y sirven de base a un sistema informático para su buen funcionamiento (Firmware, Sistema Operativo y las utilidades que le son propias: compiladores, linkadores, editores, gestores de comunicaciones, etc...). Se exceptúan los programas de aplicación hechos a medida así como los paquetes de programas de "terceros" con finalidades específicas (por ejemplo, SGBDs diferenciados, SGBDs, herramientas CASE, herramientas de comunicaciones, etc...). Hay que tener en cuenta que los sistemas operativos objeto de esta contratación varían según el equipamiento perteneciente a cada lote: Solaris, HP-UX, AIX, Linux en diferentes distribuciones...

Se entiende por mantenimiento del Software de Base aquellas tareas relacionadas con la labor conocida como "de Sistemas" que tienen que ver con la optimización de funcionamiento, configuración del sistema y reajuste de parámetros básicos, discernimiento de problemas conflictivos entre el equipamiento físico y el software de base con la correspondiente adopción de soluciones, diagnósticos de causas de "caídas de los sistemas" o "*software downs*" con las consiguientes acciones de recuperación, corrección de "*bugs*" o "errores intrínsecos" del software de base, actualización e instalación de "parches".

Para los objetivos marcados en el párrafo anterior el mantenimiento de software base deberá incluir como mínimo:

- Licencia de uso y actualización de licencias del software de base y de su documentación asociada para los equipos indicados según el Lote.
- Suministro e instalación de parches y nuevas versiones del software base a propuesta del contratista o cuando el Responsable del Organismo lo requiera.
- Soporte para resolver problemas con el software base asociado a los sistemas (firmware, drivers, etc.): análisis, diagnosis e indicación de la solución

Las empresas a las que se les adjudique algún lote del presente contrato de mantenimiento deberán realizar todos los trabajos necesarios para cubrir los servicios de los tres mantenimientos indicados (correctivo, proactivo y del Software base), tanto para el hardware como para el software de los equipos objeto del contrato, a excepción del Lote 3 "Equipos marca IBM / Lenovo" donde se cubrirán solo los servicios relativos al Software, quedando los servicios relativos al Hardware fuera del objeto del contrato de ese Lote.

### 3.4 Procedimiento de Gestión de incidencias

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

El contratista deberá disponer para la prestación del servicio de mantenimiento de un Sistema Informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo. A petición del responsable del contrato, el contratista deberá proporcionar acceso a dicho Sistema, o a reportes del mismo, al personal de la Junta de Andalucía con competencias en la notificación y gestión de incidencias.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 6 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 6 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

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

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

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

#### 4 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### 4.1 Modelo de gestión del servicio

La gestión del servicio de mantenimiento de los servidores departamentales de la Junta de Andalucía cubrirá, por el importe final de adjudicación, todas las incidencias generadas durante el periodo de duración del contrato de todos los bienes incluidos en el Lote que le haya sido adjudicado al licitador según el detalle que se especifica en el Anexo XIV del PCAP.

En caso de que durante la tramitación o la duración del contrato la Junta de Andalucía decidiera cambiar la ubicación de los equipos a cualquier otra dependencia, con traslado por cuenta de la Junta de Andalucía y destino dentro de esta comunidad autónoma, el contratista seguirá prestando el servicio de mantenimiento de dichos equipos en la nueva dependencia, en las mismas condiciones.

Las actuaciones que requieran presencia física del personal técnico del contratista se desarrollarán en las instalaciones donde estén ubicados los equipos objeto del mantenimiento. En caso excepcional, cuando se trate de reparaciones que justificadamente no puedan ser realizadas "in-situ", y bajo la correspondiente autorización por escrito, podrá realizarse fuera de las instalaciones de la Junta de Andalucía. En este caso el Responsable del Contrato podrá exigir la sustitución temporal del equipo.

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

##### 4.2 Características particulares del servicio

###### **Sustitución de elementos hardware**

La sustitución de cualquier elemento debe realizarse por otro exactamente igual, o cuando no sea posible por causas no imputables al adjudicatario, deberá ser sustituido por otro elemento de la misma marca y de igual o mejores características. El elemento nuevo deberá suministrarse con todo lo necesario para su funcionamiento correcto y deberá quedar en las mismas condiciones funcionales y técnicas.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 7 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 7 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Los elementos sustituidos que tengan capacidad de almacenamiento de información quedarán en poder de la Junta de Andalucía. Los demás elementos sustituidos podrán quedar en poder de la empresa prestadora de los servicios si la Administración no las reclama expresamente y será responsabilidad de aquella su tratamiento posterior, cumpliendo la legislación vigente sobre aparatos eléctricos y electrónicos, la gestión de sus residuos, así como la relativa al tratamiento de datos personales si correspondiera. Las piezas utilizadas en la reparación gozarán de un periodo de garantía de, al menos, seis meses desde la fecha de instalación.

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

**Estado actual de equipos**

El adjudicatario deberá realizar las actuaciones que se deriven del contrato atendiendo al estado físico, mecánico, eléctrico y electrónico en que se encuentren las máquinas al iniciarse la ejecución de la presente contratación, con las modificaciones que pudieran haberse introducido en su diseño original. Las mismas consideraciones aplican al software base instalado.

**Estado final de un equipo reparado**

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

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

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

**Identificación del personal técnico**

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

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

**Retirada de material**

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 8 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 8 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



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

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

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

#### 4.3 Baja e inclusión de nuevos equipos

Durante la vida del contrato se podrán dar de baja equipos ya existentes y alta de nuevos equipos a mantener. Para las altas de equipos el Responsable del Contrato verificará que el equipamiento coincide con lo exigido en el pliego, incorporándose los equipos al contrato mediante la modificación del mismo, en la forma prevista en el apartado 14 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En cualquier caso, si se produjese baja o alta de equipos dentro del periodo de vigencia de este contrato, se descontará o aumentará el coste de mantenimiento de dicho equipo en las certificaciones correspondientes, a partir del mes en que ha causado baja o alta y por la cuantía debida a los días de baja o alta del equipamiento o los elementos hardware o software correspondientes del mismo, siempre bajo el visto bueno del Responsable del Contrato.

#### 4.4 Garantía de los trabajos

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

### 5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

#### 5.1 Definición de las Métricas de Atención y Resolución de Averías

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

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

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 9 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 9 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**Incidencia Resuelta:** avería que ha sido solucionada por el contratista pero cuya solución aún no ha sido aceptada por el Responsable de la Agencia Digital de Andalucía para el equipo afectado.

**Incidencia Validada:** avería que ha sido solucionada por el contratista cuya solución ha sido aceptada por el Responsable de la Agencia Digital de Andalucía para el equipo afectado.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde que el personal técnico del contratista se pone en contacto con la persona que abre la incidencia el usuario hasta que la avería queda resuelta.

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

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

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 10 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 10 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### 5.2 Horario de atención y asistencia

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

Horario de recepción de incidencias	Lunes a domingo 24x7
Horario de atención de incidencias	Lunes a domingo 24x7
Horario de asistencia "in situ" a reparaciones	Lunes a domingo 24x7

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

### 5.3 Tiempos máximos para la prestación del servicio

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

Tiempo de respuesta	90 minutos
Tiempo de resolución	24 horas

El incumplimiento de los niveles de servicio dará lugar a las penalizaciones correspondientes y descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, salvo que exista una justificación adecuada, validada por el Responsable del proyecto del Organismo afectado y aceptada por el Responsable del contrato.

## 6 INFORMES

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

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

#### Informes periódicos.

- Informe de acompañamiento a la factura: con el formato que se acuerde con el Responsable del Contrato se informará de forma general de las incidencias cerradas en el periodo de facturación; distribución de las incidencias por Organismo, por tipo de equipamiento, por tipo de avería...; actuaciones proactivas realizadas, acuerdos de niveles de servicio... y cualquier otra información que se considere relevante para la correcta gestión del contrato. Se presentará en formato .pdf y acompañando obligatoriamente a la factura que se presente para el periodo de facturación.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 11 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 11 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Informe detallado de incidencias cerradas en el periodo: resumen detallado de las incidencias cerradas en el periodo, especificando origen, fechas, equipo, motivo de la incidencia, avería, modo de resolución... Se presentará en formato hoja de cálculo OpenDocument (.ods), con un conjunto de valores posibles para determinados campos y en un formato ya definido que será facilitado al inicio del contrato. Deberá enviarse dentro de los 10 días siguientes a la finalización del periodo de facturación transcurrido.

#### Informes puntuales.

- Informe sobre incidencias concretas a petición del Responsable del Contrato. Deberá presentarse dentro de los 10 días naturales posteriores a la fecha de la petición.

## 7 GESTIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 Introducción

Para el buen desarrollo del contrato se han identificado varias figuras, que se describen en los apartados siguientes.

### 7.2 Responsable del Contrato

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

- Velar por el cumplimiento de los objetivos y del nivel de calidad del Servicio.
- Coordinar la efectiva prestación de los servicios.
- Sugerir o exigir la sustitución de un equipo o de un elemento del mismo si el tiempo de resolución de la incidencia es sensiblemente superior al ofrecido por el contratista como tiempo máximo de reparación.
- Recibir periódicamente información estadística y de las notificaciones de incidencias y reparaciones realizadas.
- Certificar la conformidad de los servicios realizados.
- Conformar las facturas presentadas por el contratista.
- Gestionar la baja o alta de equipos dentro de la vigencia del contrato así como su reflejo en las certificaciones correspondientes.
- Instruir y formar a sus colaboradores.
- Sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de prestación de servicios si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.

### 7.3 Responsable de la Agencia Digital de Andalucía para los equipos de la Consejería u Organismo.

Será la persona o personas de la Junta de Andalucía que sea designada por la Agencia Digital de Andalucía para gestionar los equipos objeto del contrato en cada Consejería u Organismo. Sus funciones son:

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 12 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 12 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

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

#### 7.4 Encargado o Encargada del contratista

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

Son sus funciones:

- Ostentar la representación del contratista en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios y de la documentación producida.
- Presentar a tiempo la documentación necesaria para que el Responsable del Contrato pueda certificar la conformidad de los servicios realizados.
- Asegurar la correcta entrega de los informes previstos en este pliego y de todos aquellos solicitados expresamente por el Responsable del Contrato.
- Facilitar mediante oferta el coste de la inclusión en el contrato de un nuevo equipo a petición del Responsable del Contrato.
- Adecuar el importe de las certificaciones teniendo en cuenta las altas/bajas producidas en el inventario de equipos de su Lote afectados por este contrato y asegurar la presentación de las facturas correspondientes a los servicios ejecutados.
- Atender y gestionar las peticiones que sobre el equipo de prestación de servicios pueda realizar el Responsable del contrato así como notificar los posibles cambios que puedan ocurrir en el equipo.

#### 7.5 Equipo de trabajo

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

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

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 13 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 13 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 8 CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

### 8.1 Propiedad intelectual de los trabajos

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

El contratista renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida. Tampoco podrá conservarlos, ni obtener una copia de los mismos o facilitarlos a terceros, sin autorización expresa de la Agencia Digital de Andalucía, que la daría en su caso previa petición formal y escrita del contratista con expresión del fin al que se destinaria y únicamente para la consecución de dicho fin.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación corresponden únicamente a la Agencia Digital de Andalucía.

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

### 8.2 Información de base

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

### 8.3 Marco de los trabajos

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

### 8.4 Soporte a otras áreas

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

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 14 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 14 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

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

### 8.5 Confidencialidad

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

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

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

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

### 8.6 Seguridad TIC

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

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

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

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

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 15 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 15 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

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

### 8.7 Accesos remotos

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

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

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

### 8.8 Soporte para permitir la obtención de certificaciones

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

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

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

- Revisión de la documentación del proyecto existente, para determinar la documentación que sea de interés para obtener la certificación.
- Análisis de la documentación requerida para la obtención de la certificación.
- Revisión de la documentación disponible e identificación de la que sea necesario actualizar, ampliar o crear para la obtención de la certificación. Actualización, ampliación o creación de la documentación necesaria para la obtención de la certificación.
- Entrega de la documentación en el formato necesario para la certificación.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 16 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 16 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- Asistencia a reuniones relacionadas con la certificación, en las que podrá estar presente el auditor externo, para proporcionar información, resolver posibles dudas, etc.
- Colaboración en la resolución de posibles no conformidades identificadas como resultado de la auditoría o de una consultoría previa a la auditoría, incluyendo la actualización de la documentación, cambios en los procedimientos operativos o cualquier otra tarea requerida a solicitud de la Agencia Digital de Andalucía.

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

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

Sevilla, a fecha de firma electrónica

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


Fdo.: Fco. Javier Duque Pintor.

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR		13/05/2024	PÁGINA 17 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 17 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**9 ANEXOS**

**9.1 ANEXO I: Formulario de autorización para la retirada de equipos informáticos**



**AUTORIZACIÓN PARA LA RETIRADA POR PARTE DEL  
CONTRATISTA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS  
DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

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

**AUTORIZA**  
 a personal de la empresa<sup>(3)</sup> \_\_\_\_\_

la retirada de sus instalaciones del/los equipo/s informático/s que mas  
 abajo se detalla/n.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2.0


Fdo. D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_

RETIRADA TEMPORAL                       RETIRADA PERMANENTE

Fecha devolución aprox.: \_\_\_\_\_

MOTIVO<sup>(4)</sup>: \_\_\_\_\_

Nº. incid.	Equipo	Marca	Modelo	Num.serie



(1) Indicar cargo  
 (2) Indicar nombre de Consejería/Organismo  
 (3) Indicar nombre de la empresa  
 (4) Indicar motivo: Reparación en laboratorio; Devolución préstamo sustitución temporal; Pruebas; etc...

FRANCISCO JAVIER DUQUE PINTOR	13/05/2024	PÁGINA 18 / 18
VERIFICACIÓN	NjyGw2P90EJe9isPG7Y5i0JtJsJ5l	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>

RAUL JIMENEZ JIMENEZ	14/06/2024 13:33:46	PÁGINA: 18 / 18
VERIFICACIÓN	NjyGww1dszVinSL61u9g45n94d203T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>