

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA APX-GIS PARA LA GESTIÓN DE LA RED DE FIBRA ÓPTICA DE SODETEGC.” Exp. 25SV22**

## Contenido

<b>1 ANTECEDENTES</b> .....	2
<b>2 OBJETO DEL CONTRATO</b> .....	2
<b>3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b> .....	3
<b>3.1 Mantenimiento correctivo</b> .....	3
<b>3.2 Mantenimiento adaptativo</b> .....	3
<b>3.3 Mantenimiento evolutivo</b> .....	4
<b>3.4 Soporte técnico y explotación</b> .....	5
<b>3.5 Capacitación y documentación</b> .....	5
<b>4 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LA EJECUCIÓN</b> .....	5
<b>4.1 Niveles de servicio (SLA)</b> .....	5
4.1.1 Horario y canales de atención .....	5
4.1.2 Clasificación de incidencias por criticidad .....	5
4.1.3 Tiempos mínimos comprometidos.....	6
4.1.4 Informes y seguimiento .....	6
4.1.5 Penalidades.....	6
<b>4.2 Migración de la plataforma a infraestructuras de SODETEGC</b> .....	7
<b>5 GESTIÓN DEL PROYECTO</b> .....	7
<b>5.1 Responsable del contrato</b> .....	7
<b>5.2 Delegado del contratista</b> .....	7
<b>6 EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	8
<b>7 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD</b> .....	8
<b>8 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL LICITADOR</b> .....	9

<b>Código Seguro De Verificación</b>	B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw==	<b>Fecha</b>	03/02/2026
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Jose Manuel Torres Lopez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D</a>	<b>Página</b>	1/9



## 1 ANTECEDENTES

SODETEGC dispone en la actualidad de una plataforma de información geográfica, denominada **APX-GIS**, propiedad de APX Smart Solutions, S.L., destinada a la gestión integral de la red de fibra óptica y de las infraestructuras de telecomunicaciones asociadas. Esta herramienta constituye el repositorio corporativo de la información técnica y cartográfica de la red, sirviendo de soporte a las actividades de planificación, despliegue, operación, mantenimiento y explotación de los servicios mayoristas y minoristas que se prestan sobre dicha red. La plataforma se encuentra instalada en los servidores del proveedor OVH.

La experiencia acumulada en los últimos años ha puesto de manifiesto la **relevancia estratégica** de APX-GIS para el correcto funcionamiento de la organización, al centralizar el inventario de elementos de red, facilitar la resolución de incidencias y averías, permitir el diseño y ampliación de la infraestructura, así como dar soporte a la toma de decisiones técnicas y económicas relacionadas con las inversiones y la explotación de la red de fibra óptica.

Con el fin de garantizar la continuidad del servicio, evitar riesgos de indisponibilidad o degradación de la herramienta y asegurar su adaptación a las necesidades presentes y futuras de SODETEGC, resulta necesario formalizar un **contrato de servicios de mantenimiento, soporte y evolución** de la plataforma APX-GIS, que regule de forma clara las prestaciones a realizar, los niveles de servicio exigibles, las condiciones de ejecución y el régimen económico aplicable.


Dadas las características de la solución APX-GIS, software propietario cuyo desarrollo, evolución y mantenimiento dependen de un único proveedor que ostenta los correspondientes derechos de explotación, se propone la tramitación del expediente mediante **procedimiento negociado sin publicidad con un único licitador**, al amparo de la normativa de contratación del sector público y de las causas justificativas de inexistencia de competencia por motivos de derechos de exclusiva.

## 2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la **prestación del servicio de mantenimiento, soporte técnico y evolución funcional** de la plataforma APX-GIS utilizada por SODETEGC para la gestión integral de su red de fibra óptica y de las infraestructuras de telecomunicaciones asociadas.

En particular, el objeto comprende, de forma no exhaustiva:

- El **mantenimiento correctivo** de la plataforma APX-GIS, incluyendo la identificación, análisis y resolución de errores, incidencias y disfunciones que impidan o dificulten su funcionamiento normal, así como la implantación de las correspondientes correcciones y parches.
- El **mantenimiento adaptativo**, consistente en la realización de los ajustes y modificaciones necesarios para asegurar la compatibilidad y correcto funcionamiento de la plataforma ante cambios en los entornos tecnológicos (sistemas operativos, bases de datos, navegadores, componentes GIS u otros), en la infraestructura de SODETEGC o en la normativa aplicable.
- El **mantenimiento evolutivo**, orientado al desarrollo de nuevas funcionalidades, la mejora de las existentes y la adaptación de la herramienta a nuevas necesidades de negocio, despliegues de red o servicios que se incorporen al catálogo de SODETEGC.

Código Seguro De Verificación	B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw==	Fecha	03/02/2026	
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			
Firmado Por	Jose Manuel Torres Lopez			
Url De Verificación	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D</a>	Página	2/9	

- La prestación de **soporte técnico especializado**, tanto a nivel funcional como técnico, para la correcta explotación de la plataforma por parte de los usuarios designados por SODETEGC, incluyendo la atención de consultas, la asistencia en la interpretación de la información y el acompañamiento en la resolución de problemas de uso.
- La realización de **actualizaciones y upgrades de versión** que el proveedor considere necesarias o convenientes para garantizar la estabilidad, seguridad y vigencia tecnológica de la solución.
- En su caso, la prestación de **servicios de capacitación y transferencia de conocimiento** a los usuarios y administradores designados por SODETEGC, así como la actualización de la documentación técnica y de usuario asociada a la plataforma.

### 3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del contrato se estructura en diversos bloques de actuación, que se describen a continuación de forma general.

En este pliego se recoge la descripción técnica y requerimientos mínimos exigidos para llevar a cabo el servicio. **El licitador deberá presentar una Memoria técnica** que dé respuesta **expresa a cada requisito, especificación y entregable**, describiendo cómo asegura su cumplimiento íntegro y efectivo. Las propuestas que ofrezcan características inferiores a los requisitos definidos en los pliegos no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

#### 3.1 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo incluye todas aquellas actividades dirigidas a la **detección, análisis y resolución de errores o deficiencias** que se manifiesten en el funcionamiento de la plataforma APX-GIS y que originen desde indisponibilidades totales o parciales hasta comportamientos anómalos de determinadas funciones.

El adjudicatario deberá disponer de los medios humanos y técnicos necesarios para, como mínimo:

- Registrar y clasificar las incidencias comunicadas por SODETEGC.
- Analizar sus causas y determinar la solución más adecuada.
- Implementar las correcciones oportunas en los plazos comprometidos.
- Informar a SODETEGC del estado y evolución de cada incidencia hasta su cierre.

#### 3.2 Mantenimiento adaptativo

El mantenimiento adaptativo comprende las actuaciones necesarias para asegurar que la plataforma APX-GIS continúe funcionando correctamente cuando se produzcan cambios en, entre otras posibilidades:

- Los sistemas operativos, bases de datos u otros componentes de infraestructura sobre los que se apoya la solución, tanto si forman parte de la infraestructura gestionada por el adjudicatario (centro de datos propio, servicios en la nube u otros) como, en su caso, de la infraestructura de SODETEGC cuando la plataforma se encuentre desplegada total o parcialmente en ésta.
- Los navegadores u otros elementos de acceso utilizados por los usuarios de SODETEGC para conectarse a la plataforma.

Código Seguro De Verificación	B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw==	Fecha	03/02/2026
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Jose Manuel Torres Lopez		
Url De Verificación	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D</a>	Página	3/9



A estos efectos, el adjudicatario deberá garantizar, como mínimo, la compatibilidad de acceso con las dos últimas versiones estables de los navegadores Google Chrome, Microsoft Edge (Chromium), Mozilla Firefox y Safari (macOS). En caso de acceso desde dispositivos móviles, se garantizará la compatibilidad con las dos últimas versiones estables de Chrome (Android) y Safari (iOS/iPadOS).

- c) La arquitectura tecnológica de SODETEGC o de la infraestructura sobre la que resida el servicio, en la medida en que dichos cambios puedan afectar a la integración, rendimiento, niveles de seguridad o disponibilidad de APX-GIS.
- d) La normativa o requerimientos de seguridad de la información que exijan ajustes en la configuración, parametrización o forma de explotación de la solución.

El adjudicatario deberá asesorar a SODETEGC sobre el impacto de dichos cambios y proponer las adaptaciones necesarias, ejecutándolas de forma ordenada y coordinada para minimizar los impactos sobre el servicio.

En caso de producirse un cambio de modalidad de despliegue de la plataforma (por ejemplo, migración desde infraestructura del adjudicatario a infraestructura propia de SODETEGC o viceversa), el adjudicatario colaborará en las tareas de adaptación técnica necesarias (ajustes de configuración, integración, pruebas básicas de funcionamiento, etc.).

### 3.3 Mantenimiento evolutivo

El mantenimiento evolutivo tiene por objeto la incorporación de nuevas funcionalidades y la mejora de las existentes, con el fin de adaptar la plataforma APX-GIS a la evolución de las necesidades de SODETEGC y de su red de telecomunicaciones.

Asimismo, el adjudicatario realizará, sin coste adicional, las actualizaciones y *upgrades* de versión de APX-GIS que se publiquen durante la vigencia del contrato, incluyendo su instalación y verificación básica. Solo se imputarán a la bolsa evolutiva aquellas adaptaciones o desarrollos adicionales solicitados por SODETEGC que excedan la actualización estándar.

El contrato incluirá, dentro del precio, una bolsa anual de horas de mantenimiento evolutivo para atender mejoras, ajustes y desarrollos funcionales de APX-GIS solicitados por SODETEGC que no correspondan al mantenimiento correctivo ordinario.

La bolsa anual de horas de mantenimiento evolutivo será como mínimo de 10 horas/año, si bien el licitador podrá ofertar horas adicionales conforme al criterio de adjudicación establecido en el Cuadro de Características.

El uso de dicha bolsa de horas se articulará mediante un procedimiento de gestión de evolutivos que, de forma orientativa, incluirá:

- Identificación y priorización de las necesidades de evolución por parte de SODETEGC.
- Análisis técnico y funcional por parte del adjudicatario, con estimación de esfuerzo en horas y propuesta de imputación a la bolsa anual de horas disponibles.
- Aprobación por SODETEGC de las propuestas, incluyendo la conformidad con las horas a imputar y la calendarización de los trabajos.
- Desarrollo, pruebas y puesta en producción de las nuevas funcionalidades, con la correspondiente documentación y la actualización del registro de consumo de la bolsa de horas.

El adjudicatario llevará un seguimiento del consumo de la bolsa de horas, que estará a disposición de SODETEGC y se incluirá en los informes de seguimiento del servicio.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw==	<b>Fecha</b>	03/02/2026
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Jose Manuel Torres Lopez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D</a>	<b>Página</b>	4/9



### 3.4 Soporte técnico y explotación

El adjudicatario prestará un servicio de **soporte técnico y funcional** para facilitar la utilización y explotación de APX-GIS por parte de SODETEGC, que abarcará, entre otros, los siguientes aspectos:

- Atención de **consultas** sobre el uso de la herramienta, configuración de vistas y generación de informes.
- Asistencia en la resolución de problemas de uso no asociados a errores de software, pero que requieran conocimiento especializado de la plataforma.
- Apoyo, en los términos establecidos en este pliego, en la **integración** de APX-GIS con otros sistemas corporativos.

### 3.5 Capacitación y documentación

El adjudicatario impartirá acciones de capacitación dirigidas a los usuarios y administradores de la plataforma designados por SODETEGC, con el objetivo de asegurar un adecuado nivel de conocimiento sobre las funcionalidades de APX-GIS y sobre las nuevas capacidades que se vayan incorporando.

Asimismo, deberá mantenerse al día la documentación técnica y de usuario, al menos en lo que resulte necesario para la correcta explotación de la herramienta, poniendo a disposición de SODETEGC las versiones actualizadas de manuales y guías de uso. Con cada actualización o upgrade de la plataforma, el adjudicatario deberá proporcionar la documentación asociada a los cambios realizados (p. ej., notas de versión y/o guía de cambios) y, a petición de SODETEGC, realizar una sesión explicativa de dichos cambios (funcionales y/o técnicos) dirigida a los perfiles que se indiquen, resolviendo dudas y dejando constancia de los aspectos tratados.

## 4 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LA EJECUCIÓN

### 4.1 Niveles de servicio (SLA)

El adjudicatario se comprometerá al cumplimiento de unos niveles de servicio mínimos, que deberán ser aceptados y, en su caso, mejorados en la oferta. Como mínimo, el SLA incluirá:

#### 4.1.1 Horario y canales de atención

- Horario de soporte estándar: días laborables en España, 09:00–18:00 (CET/CEST).
- Canales de contacto: correo electrónico, teléfono y portal web/ticketing (o equivalente), garantizando trazabilidad de todas las solicitudes.

#### 4.1.2 Clasificación de incidencias por criticidad

Las incidencias se clasificarán, como mínimo, en:

- **Crítica (P1):** indisponibilidad total de la plataforma o imposibilidad generalizada de uso; caída del sistema; pérdida/corrupción de datos; brecha o vulnerabilidad de seguridad explotable; o degradación severa que impide la operación normal.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw==	<b>Fecha</b>	03/02/2026
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Jose Manuel Torres Lopez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D</a>	<b>Página</b>	5/9



- **Mayor (P2):** degradación relevante de la plataforma o fallo de una funcionalidad principal con alternativa limitada; impacto significativo para varios usuarios o procesos, sin caída total.
- **Menor (P3):** fallo parcial o incidencia con impacto limitado; existe alternativa operativa razonable.
- **Consulta/Mejora (P4):** solicitudes informativas, dudas de uso o peticiones de ajuste/evolución (no incidente).

La prioridad podrá ajustarse de común acuerdo en función del impacto y urgencia para SODETEGC.

#### 4.1.3 Tiempos mínimos comprometidos

A efectos de medición:

- **Tiempo de respuesta:** plazo desde la comunicación por SODETEGC hasta el primer contacto efectivo y comienzo de actuación.
- **Restaurar/Recuperar:** plazo hasta restablecer el servicio (solución provisional) o recuperar la operativa.
- **Tiempo de resolución:** plazo hasta la corrección definitiva.

Los tiempos mínimos serán, como mínimo, los siguientes:

Prioridad	Tiempo máx. de respuesta	Restaurar/Recuperar	Tiempo objetivo de resolución
P1 Crítica	30 minutos	4 horas	3 días laborables
P2 Mayor	2 horas	1 día laborable	5 días laborables
P3 Menor	1 día laborable	N/A	10 días laborables (o siguiente versión planificada)
P4 Consulta/Mejora	2 días laborables	N/A	Según planificación acordada


#### 4.1.4 Informes y seguimiento

El adjudicatario emitirá informes periódicos (por ejemplo, mensuales o trimestrales) con, al menos: incidencias registradas, prioridad asignada, tiempos de respuesta /restauración/resolución, causas, acciones correctoras, medidas preventivas y estado del consumo de bolsa evolutiva (si aplica).

#### 4.1.5 Penalidades

El incumplimiento reiterado o grave de los niveles de servicio podrá dar lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el PCAP y, en última instancia, a la resolución del contrato conforme a la normativa aplicable.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw==	<b>Fecha</b>	03/02/2026
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Jose Manuel Torres Lopez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D</a>	<b>Página</b>	6/9



## 4.2 Migración de la plataforma a infraestructuras de SODETEGC

En el supuesto de que SODETEGC decida, durante la vigencia del contrato o a su finalización, trasladar la plataforma APX-GIS desde la infraestructura del adjudicatario a infraestructura propia o a otra infraestructura designada por SODETEGC, el adjudicatario se compromete a:

- Colaborar en la planificación y ejecución de la migración, aportando la información técnica necesaria sobre arquitectura, dependencias, requisitos, instalación y configuración, sin revelar código fuente ni documentación interna sujeta a secreto empresarial.
- Prestar soporte y asistencia técnica durante la migración (parametrización, configuración, soporte a pruebas, acompañamiento al arranque y estabilización), hasta la completa puesta en servicio en la nueva infraestructura.
- Garantizar que, una vez finalizada la migración, la plataforma mantiene al menos las mismas funcionalidades y niveles de servicio definidos en el presente pliego, salvo acuerdo expreso en contrario.
- Entregar los datos: los datos y contenidos gestionados en APX-GIS serán en todo caso titularidad de SODETEGC. El adjudicatario deberá facilitar a SODETEGC, a su solicitud y en todo caso a la finalización del contrato, una exportación completa de los datos y metadatos en formatos estándar y reutilizables, junto con la documentación mínima necesaria para su explotación.

En todo caso, la migración no afectará a la titularidad de los derechos de propiedad intelectual ni a las condiciones de licencia de uso de APX-GIS, que seguirán correspondiendo al adjudicatario en los términos establecidos en el contrato.

## 5 GESTIÓN DEL PROYECTO

### 5.1 Responsable del contrato

SODETEGC designará un Responsable del Contrato (RdC) que hará el seguimiento, supervisión e inspección de los trabajos objeto de este pliego, adoptando decisiones y dictando las instrucciones con el fin de que su realización se efectúe de acuerdo con lo establecido en el contrato. Asimismo, el RdC evaluará la ejecución del mismo. En el caso de modificación en la designación del responsable del contrato, se comunicará por escrito y de manera inmediata al contratista.

El RdC tendrá, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Seguimiento y control de los plazos establecidos durante la ejecución del contrato.
- Evaluación y verificación de los servicios objeto del contrato.
- Comprobación del resultado de los trabajos realizados y su adecuación al pliego.
- Aceptación de los entregables.
- Prestar conformidad a las facturas correspondientes.
- En general, ser el canal de comunicación y coordinación entre SODETEGC y la empresa adjudicataria.
- Las demás responsabilidades previstas en el PCAP o que le encomiende el órgano de contratación.

### 5.2 Delegado del contratista

Por parte del adjudicatario, el Delegado del Contratista (DdC) deberá ser un técnico competente en las materias objeto del contrato. Todas las comunicaciones, reuniones, seguimientos e

<b>Código Seguro De Verificación</b>	B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw==	<b>Fecha</b>	03/02/2026
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Jose Manuel Torres Lopez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D</a>	<b>Página</b>	7/9



informes se centralizarán en este delegado y deberá en todo momento mantener la comunicación con SODETEGC a través del RdC.

El DdC asumirá las responsabilidades que se indican a continuación así como las señaladas en el PCAP:

- Asumirá las responsabilidades inherentes a la dirección inmediata de los trabajos que ejecute
- Será encargado de dirigir y coordinar los trabajos
- Será el encargado de transmitir las instrucciones precisas al personal encargado de la ejecución del trabajo para garantizar su correcta ejecución
- Actuará como único interlocutor del adjudicatario en la ejecución y gestión del contrato.

El adjudicatario deberá identificar nominalmente al Delegado del Contratista y facilitar sus datos de contacto profesional con carácter previo a la formalización del contrato.

Si durante la ejecución del contrato fuera preciso la sustitución del DdC, el adjudicatario deberá comunicarlo previamente por escrito al RdC. De igual manera, en caso de disconformidad, SODETEGC podrá solicitar motivadamente al adjudicatario la sustitución del DdC.

## 6 EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá disponer, durante toda la ejecución del contrato, de un equipo de trabajo con las competencias técnicas y funcionales necesarias para cumplir las prescripciones del Pliego y de su oferta.

Como mínimo, **el equipo, considerado en su conjunto, deberá disponer de personal técnico** con formación y experiencia adecuadas en sistemas de información geográfica o en plataformas de gestión de redes y aplicaciones corporativas similares, en número suficiente para garantizar la correcta prestación del servicio APX-GIS durante toda la duración del contrato.

## 7 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario queda obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier información y dato al que acceda con ocasión del contrato, en particular los datos personales incorporados por SODETEGC en la plataforma (clientes, datos de contacto de los clientes, etc.) y la información técnica relativa a la red e infraestructuras de telecomunicaciones de SODETEGC (incluyendo, entre otros, datos de trazados, elementos de red, fusiones, inventario y configuración). Dicha información no podrá ser copiada ni utilizada para fines distintos a los establecidos en este pliego, ni cedida a terceros, ni siquiera con fines de conservación, salvo autorización expresa de SODETEGC.

Los datos personales incorporados por SODETEGC a la plataforma APX-GIS serán tratados por el adjudicatario con la única finalidad de prestar el servicio contratado y con estricta sumisión y cumplimiento de la normativa europea y nacional en materia de protección de datos de carácter personal. Entre otras, particularmente 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 sus 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 la Ley

Código Seguro De Verificación	B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw==	Fecha	03/02/2026
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Jose Manuel Torres Lopez		
Url De Verificación	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D</a>	Página	8/9





Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y las normas que las desarrollen o que las sustituyan en el futuro.

El adjudicatario deberá cumplir asimismo con lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), de acuerdo con el Real Decreto 311/2022, garantizando que la solución y la infraestructura de alojamiento (incluidos los servicios de terceros utilizados para su prestación) respetan los principios y requisitos de seguridad aplicables, con especial atención a control de accesos, trazabilidad, cifrado, gestión de vulnerabilidades y continuidad del servicio.

## 8 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL LICITADOR

Sin perjuicio de lo establecido en el PCAP, el licitador (en este caso, el proveedor convocado al procedimiento negociado) deberá aportar, junto con su oferta, una memoria técnica que recoja, al menos, los siguientes aspectos:

- a) **Descripción detallada del servicio ofertado**, indicando la metodología de trabajo, la organización propuesta, los procedimientos de gestión de incidencias y de evolutivos, y las herramientas que se utilizarán para la prestación del soporte, medidas de seguridad para la prestación del servicio (ficha técnica de seguridad de la plataforma y del alojamiento, etc. que incluya, entre otros, gestión de identidades y acceso, copias de seguridad, ...).
- b) Compromiso de **niveles de servicio (SLA)** concretos, en la que se recojan, como mínimo, los tiempos de respuesta y resolución de incidencias por categoría, así como los mecanismos de seguimiento y reporte.
- c) Deberá incluirse una **descripción de la arquitectura de despliegue propuesta para APX-GIS** (tipo de servicio: cloud, CPD propio, país o países de alojamiento de los datos, niveles de disponibilidad y medidas de seguridad relevantes), así como la propuesta de estrategia para una eventual migración futura a infraestructuras de SODETEGC si ésta así lo decidiera.
- d) **Descripción de los medios personales** con los que atenderá la ejecución del contrato, indicando composición y capacidades del equipo acordes a las competencias requeridas en este Pliego.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw==	<b>Fecha</b>	03/02/2026	
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			
<b>Firmado Por</b>	Jose Manuel Torres Lopez			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/B2bgZntQH2HNAVcRy7oyzw%3D%3D</a>	<b>Página</b>	9/9	