



**Área de Presidencia, Administración y Servicio Público,
Planificación Territorial y Patrimonio Histórico**
Dirección Insular de Recursos Humanos, Servicio Público y
Transformación Digital

Plan de modernización municipal 2024

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Introducción | 4 |
| Resultados de la fase de participación | 5 |
| Plan de Proyectos 2024 | 6 |
| Fichas de los Proyectos | 7 |
| Administración electrónica | 7 |
| Nube insular | 7 |
| P24.1A. Alojamiento de sedes electrónicas | 7 |
| P24.1B. Alojamiento de portales web | 8 |
| P24.1C. Alojamiento de portales de transparencia | 10 |
| P24.1D. Alojamiento de equipamiento TIC en el CPD del Cabildo | 11 |
| P24.1E. Servicio copias de seguridad para contingencias | 13 |
| P24.1F. Alojamiento de portales de participación | 14 |
| P24.1G. Servicio de servidores y escritorios virtuales (PVI-VDI) | 16 |
| P24.1H. Correo electrónico en la nube | 17 |
| Soluciones tecnológicas de soporte a la administración electrónica | 18 |
| P24.2A. Apoyo a la financiación de soluciones de terceros de admin-e | 18 |
| P24.2B. Aplicación de gestión de personal, nóminas y control horario | 20 |
| P24.2C. Apoyo a la modernización del padrón municipal | 21 |
| Seguridad y/o protección de datos | 22 |
| P24.3A. Servicio de delegado de Protección de Datos | 22 |
| P24.3B. Marco de gobernanza insular de seguridad de la información | 24 |
| P24.3C. Servicio de Centro de Operaciones de Ciberseguridad | 25 |
| P24.3D. Adhesión de ayuntamientos de más de 50.000 habitantes al convenio de Ciberseguridad con el CNI-CCN | 26 |



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

| | |
|--|----|
| Red Insular | 28 |
| P24.6A. Financiación de ramales de acceso a la red de autoprestación | 28 |
| P24.6B. Servicio de conectividad con la red del Cabildo | 30 |
| P24.6C. Cesión de equipamiento para la mejora de la red de datos municipal..... | 31 |
| Interoperabilidad y Accesibilidad..... | 32 |
| P24.11. Marco de gobernanza insular de accesibilidad de portales web. | 32 |
| Gestión del talento..... | 34 |
| P24.5 Formación y concienciación | 34 |
| Mejora de los Servicios Públicos | 35 |
| P24.7. Soporte tecnológico básico de los centros de competencias digitales..... | 35 |
| P24.8. Dinamización y formación en los centros de competencias digitales..... | 37 |
| Gobierno abierto..... | 38 |
| P24.12. Apoyo al sistema interno de información. | 38 |
| Términos y condiciones | 40 |
| Administración electrónica..... | 40 |
| Nube insular..... | 40 |
| P24.1A. Alojamiento de sedes electrónicas..... | 40 |
| P24.1B. Alojamiento de portales web | 40 |
| P24.1C. Alojamiento de portales de transparencia | 40 |
| P24.1D. Alojamiento de equipamiento TIC municipal en el D-ALiX | 41 |
| P24.1E. Servicio de copias de seguridad para contingencias..... | 43 |
| P24.1F. Alojamiento de portales de participación..... | 45 |
| P24.1G. Servicio de servidores y escritorios virtuales (PVI-VDI) | 46 |
| P24.1H. Correo electrónico en la nube..... | 46 |
| Soluciones tecnológicas de soporte a la administración electrónica..... | 46 |
| P24.2A. Apoyo a la financiación de soluciones de terceros de administración electrónica..... | 46 |
| P24.2B. Aplicación de gestión de personal, nóminas y control horario. | 46 |
| P24.2C. Apoyo a la modernización del padrón municipal. | 47 |
| Seguridad y/o protección de datos..... | 48 |
| P24.3A. Servicio de delegado de Protección de Datos..... | 48 |
| P24.3B. Marco de gobernanza insular de seguridad de la información. | 48 |



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

| | |
|---|----|
| P24.3C. Servicio de Centro de Operaciones de Ciberseguridad | 50 |
| P24.3D. Adhesión de Ayuntamientos de más de 50.000 habitantes al convenio de Ciberseguridad con el CNI-CCN..... | 51 |
| Red insular..... | 52 |
| P24.6A. Financiación de ramales de acceso a la red de autoprestación | 52 |
| P24.6B. Servicio de conectividad con la red de autoprestación..... | 57 |
| P24.6C. Cesión de equipamiento para la mejora de la red de datos municipal..... | 59 |
| Interoperabilidad y Accesibilidad..... | 59 |
| P24.11. Marco de gobernanza insular de accesibilidad de portales y aplicaciones. . | 59 |
| Gestión del talento..... | 61 |
| P24.5. Formación y concienciación. | 61 |
| Mejora de los servicios públicos | 61 |
| P24.7. Soporte tecnológico básico a los centros de competencias digitales..... | 62 |
| P24.8. Dinamización y formación en los centros de competencias digitales..... | 62 |
| Gobierno abierto..... | 63 |
| P24.12. Apoyo al sistema interno de información. | 63 |
| Cláusulas comunes | 65 |
| Cláusulas comunes para el alojamiento de portales web | 65 |
| Cláusulas comunes para software como servicio..... | 66 |
| Cláusulas comunes para el alojamiento de servidores y escritorios virtuales..... | 67 |
| Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios | 69 |
| Cláusulas comunes de seguridad de la información | 70 |
| Ejecución de proyectos de planes anteriores | 76 |



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Introducción

En su condición de instituciones de las islas, como entes locales, los Cabildos Insulares tienen legalmente atribuida la asistencia a los municipios como competencia propia. Así resulta del artículo 36.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, y de la Sección 2ª del Capítulo II del Título I de la Ley 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares. El desarrollo efectivo por el Cabildo de Tenerife de esa competencia de asistencia a los municipios, es esencial para garantizar el ejercicio de la gestión pública municipal en la isla, constituyendo, asimismo, un instrumento vertebrador y equilibrador para que aquellos municipios que tienen una menor capacidad administrativa, puedan prestar a la ciudadanía unos servicios de calidad, que den respuesta a sus necesidades, y facilitar que el lugar donde se resida no sea un impedimento para el acceso a los mismos.

Por este motivo, el Cabildo de Tenerife se ha dotado del **Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios**, aprobado de forma definitiva en la sesión del 1 de marzo de 2021 del Pleno del Cabildo Insular de Tenerife, y publicado el pasado 16 de abril de 2021 en el BOP de Santa Cruz de Tenerife nº 46, en donde se regulan las condiciones, requisitos, procedimientos y financiación de la asistencia que el Cabildo Insular de Tenerife ha de prestar a los municipios de la isla de Tenerife, con la finalidad de garantizar el ejercicio de sus competencias.

En concreto, en relación con la provisión del **Servicio de Asistencia Técnica para la Modernización Administrativa**, como se detalla en la sección 2a. sobre Asistencia técnica en materia de modernización administrativa, dentro del Capítulo III sobre Asistencia económica, técnica y administrativa, del Título II que aborda la Asistencia jurídica, económica, técnica y administrativa en el reglamento mencionado, se establece la necesidad de elaborar, participar y aprobar un Plan de Proyectos que detalle las actuaciones a llevar a cabo en cada anualidad.

Con este objetivo, se elaboró un borrador de propuesta de proyectos a iniciar durante el ejercicio 2024, el cual se presentó a los Ayuntamientos el pasado mes de abril para su participación. Como resultado de este proceso, se recibieron las aportaciones que se detallan en el siguiente apartado, lo que nos ha permitido mejorar y orientar mejor el contenido de la propuesta de actuaciones a desarrollar.

En virtud de lo anterior, se propone la aprobación de la presente **propuesta del Plan de Modernización Municipal del 2024**.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Resultados de la fase de participación

Durante la fase de borrador y de participación del Plan de modernización municipal del 2024 se recibieron las siguientes propuestas cuya valoración se detalla a continuación:

- **Ayuntamiento de Santiago del Teide:**
 - Incluir la gestión del sistema interno de información previsto en la ley 2/2023, de forma análoga a la asistencia que se presta con la figura del Delegado de Protección de Datos: se ha incorporado el proyecto P24.12: Apoyo al sistema interno de información, que incluye en su alcance para esta anualidad la implementación de una herramienta de soporte al canal interno y un apoyo jurídico externo para su gestión. Esto se realiza en cumplimiento del artículo 15 de la Ley 2/2023, que establece que la externalización de la gestión del sistema interno en las entidades del sector público solo puede abarcar la recepción de informaciones y, en todo caso, debe tener un carácter exclusivamente instrumental.
 - Incluir el alojamiento en la Nube Insular: se confirma que con el dimensionamiento actual del proyecto P24.1G. Servicio de servidores y escritorios virtuales (PVI-VDI) se podrán atender las prioridades más urgentes a corto plazo de los municipios con menos de 20.000 habitantes. En los próximos meses está prevista la incorporación de los primeros servidores virtuales para los Ayuntamientos. Paralelamente, se estudiarán las necesidades y posibilidades de cada municipio, con el objetivo de estimar y planificar un primer escalado de recursos a medio plazo, acorde con los medios disponibles.
 - Incluir la configuración y soporte de la aplicación de control remoto de código abierto RUSTDESK: se confirma que esta actuación se ha incorporado en la planificación del proyecto P24.3C. Servicio de Centro de Operación de Ciberseguridad.
- **Ayuntamiento de Buenavista:**
 - Incluir el servicio de correo electrónico: se ha incluido el proyecto P24.1H: Correo en la nube, con el objetivo de incorporar, durante esta primera anualidad como prueba de concepto, a los municipios de menor tamaño en la solución de correo en la nube utilizada por el Cabildo de Tenerife.
 - Implantar una aplicación para llevar la gestión de servicios sociales: se está estudiando la reutilización de aplicaciones de la Comunidad Autónoma de Canarias, específicamente el Sistema de Información de Personas Usuarias de Servicios Sociales (SIUSS), que actualmente está en fase de implantación. Por lo tanto, de momento no se incluye un proyecto específico.
- **Ayuntamiento de Los Silos:**
 - Incluir el servicio de correo electrónico: se ha incluido el proyecto P24.1H: Correo en la nube, con el objetivo de incorporar, durante esta primera anualidad como prueba de concepto, a los municipios de menor tamaño en la solución de correo en la nube utilizada por el Cabildo de Tenerife.
 - Implantar una aplicación para llevar la gestión de servicios sociales: se está estudiando la reutilización de aplicaciones de la Comunidad Autónoma de Canarias, específicamente el Sistema de Información de Personas Usuarias de Servicios Sociales (SIUSS), que actualmente está en fase de implantación. Por lo tanto, de momento no se incluye un proyecto específico.



Plan de Proyectos 2024

Se indica a continuación la relación de los proyectos propuestos para ser ejecutados dentro del Plan de modernización municipal 2024 (**23 proyectos**):

- **ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**
 - **Nube insular**
 - P24.1A. Alojamiento de sedes electrónicas
 - P24.1B. Alojamiento de portales web
 - P24.1C. Alojamiento de portales de transparencia
 - P24.1D. Alojamiento de equipamiento TIC en el CPD del Cabildo
 - P24.1E. Servicio de copias de seguridad para contingencias
 - P24.1F. Alojamiento de portales de participación
 - P24.1G. Servicio de servidores y escritorios virtuales (PVI-VDI)
 - P24.1H. Correo electrónico en la nube
 - **Soluciones tecnológicas de soporte a la administración electrónica**
 - P24.2A. Apoyo a la financiación de soluciones de administración electrónica
 - P24.2B. Aplicación de gestión de personal, nóminas y control horario
 - P24.2C. Apoyo a la modernización del Padrón municipal
 - **Seguridad y/o protección de datos**
 - P24.3A. Servicio de delegado de Protección de Datos
 - P24.3B. Marco de gobernanza insular de seguridad de la información
 - P24.3C. Servicio de Centro de Operación de Ciberseguridad
 - P24.3D. Adhesión de ayuntamientos de más de 50.000 habitantes al convenio de Ciberseguridad con el CNI-CCN
 - **Red Insular**
 - P24.6A. Financiación de ramales de acceso a la red de autoprestación
 - P24.6B. Servicio de conectividad con la red del Cabildo
 - P24.6C. Cesión de equipamiento para la mejora de la red de datos municipal
 - **Interoperabilidad y Accesibilidad**
 - P24.11. Marco de gobernanza insular de accesibilidad de portales web
- **GESTIÓN DEL TALENTO**
 - P24.5. Formación y concienciación
- **MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**
 - P24.7. Soporte tecnológico básico de los centros de competencias digitales
 - P24.8. Dinamización y formación en los centros de competencias digitales
- **GOBIERNO ABIERTO**
 - P24.12. Apoyo al sistema interno de información

Se estima que el **presupuesto total a ejecutar** por parte del Cabildo de Tenerife para el desarrollo de proyectos vinculados al **Plan de Modernización Municipal 2024** será de aproximadamente **2.860.817,97 €** (impuestos incluidos). De esta cantidad, 2.660.105,06 € se destinarán a nuevos proyectos y 200.712,91 € a la ejecución de proyectos iniciados en planes anteriores.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Fichas de los Proyectos

A continuación, se detalla la información asociada a cada uno de los proyectos propuestos:

- Todos los **importes económicos** indicados **incluyen los impuestos aplicables**.
- Todos los **plazos** de ejecución de los proyectos **se entienden que empezarán** a contar desde la **fecha del acto administrativo de aprobación de la adhesión de los ayuntamientos a los mismos**.

Administración electrónica

Nube insular

P24.1A. Alojamiento de sedes electrónicas

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo.

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los ayuntamientos asociada a la gestión de las infraestructuras de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).
- Mejorar las condiciones de seguridad física y lógica de las infraestructuras TIC.
- Reducir el coste total de operación de los sistemas informáticos a nivel insular.
- Fomentar la administración electrónica municipal.

ALCANCE:

- Alojamiento de las máquinas virtuales, comunicación segura con los sistemas municipales y publicación segura de las sedes electrónicas de los ayuntamientos.
- Migración e incorporación de nuevas sedes en función de los recursos disponibles.

VALOR ESTIMADO: 21.600 €

El coste de este proyecto se ha estimado a partir de los gastos imputables a las distintas contrataciones que ya dispone el Cabildo y que son necesarias para asegurar la disponibilidad y el soporte de las infraestructuras empleadas para la prestación de este servicio (amortización y soporte del equipamiento, comunicaciones, soporte del software base y realización de copias de seguridad de los servidores virtuales en los que se encuentran desplegadas las sedes electrónicas).

La estimación se ha realizado para el alojamiento de 20 sedes electrónicas.

ANUALIDADES:

- 2024: 21.600 €



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1 y 2.

Ya se encuentran alojadas las sedes de los siguientes ayuntamientos (16): Arafo, Candelaria, El Sauzal, Fasnia, Garachico, Guía de Isora, Güímar, La Guancha, La Victoria, San Juan de la Rambla, San Miguel, Santa Úrsula, Santiago del Teide, Tacoronte, Tegueste y Vilaflor.

Está pendiente la actualización de versiones del software de todas las sedes electrónicas para abordar a continuación la incorporación de las sedes de (4): Buenavista, El Tanque, La Matanza y Los Silos.

También será posible la solicitud de incorporación de nuevas sedes de otros ayuntamientos, en el orden de menor a mayor población, y en el número que sea posible abordar en función de los recursos disponibles.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN
 - Número de servidores o aplicaciones municipales alojadas en el Cabildo
- FDCAN:
 - General: Número de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: **20**.

P24.1B. Alojamiento de portales web

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los ayuntamientos asociada a la gestión de las infraestructuras de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).
- Mejorar las condiciones de seguridad física y lógica de las infraestructuras TIC.
- Reducir el coste total de operación de los sistemas informáticos a nivel insular.
- Facilitar la publicación de información municipal.

ALCANCE:



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Alojamiento de los portales web municipales en las infraestructuras del Cabildo, comunicación con la red del ayuntamiento y publicación segura en Internet (basados en la solución de código abierto WordPress).
- Migración e incorporación de nuevos portales en función de los recursos disponibles.

VALOR ESTIMADO: 46.142,42 €

El coste de este proyecto se ha estimado a partir de los gastos imputables a las distintas contrataciones que ya dispone el Cabildo y que son necesarias para asegurar la disponibilidad y el soporte de las infraestructuras empleadas para la prestación de este servicio (amortización y soporte del equipamiento asociado a los servidores virtuales, comunicaciones, protección perimetral especializada, realización de copias de seguridad y soporte del software base), así como, un soporte especializado para el mantenimiento, actualización de versiones, y apoyo en la incorporación de nuevos portales municipales en el servicio.

La estimación se ha realizado para el alojamiento de 16 portales.

ANUALIDADES:

- 2024: 46.142,42 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1 y 2.

Se priorizará el servicio sobre los portales ya alojados en el Cabildo (15): Buenavista, La Guancha, La Matanza, El Sauzal, Los Silos, Tacoronte, El Tanque, Tegueste, Vilaflor, Fasnia, Santiago del Teide, San Miguel, El Rosario (dos portales) y Santa Úrsula.

También se podrán incorporar nuevos portales de otros ayuntamientos, de menor a mayor población, y en el número posible a abordar según los recursos disponibles.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN
 - Número de servidores o aplicaciones municipales alojadas en el Cabildo.
- FDCAN:
 - General: Número de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 16.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Propios: Inversión realizada en infraestructuras: Objetivo: 46.142,42 €.

P24.1C. Alojamiento de portales de transparencia

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los ayuntamientos asociada a la gestión de las infraestructuras de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).
- Mejorar las condiciones de seguridad física y lógica de las infraestructuras TIC.
- Reducir el coste total de operación de los sistemas informáticos insulares.
- Facilitar la publicación de información de transparencia.

ALCANCE:

- Creación y alojamiento de un portal de transparencia independiente y específico para cada Ayuntamiento dentro de la plataforma de portales de transparencia del Cabildo.
- Apoyo a cada ayuntamiento en la formación e incorporación inicial de su información.
- Migración e incorporación de nuevos portales en función de los recursos disponibles

VALOR ESTIMADO: 15.992,00 €

El coste de este proyecto se ha estimado a partir de los gastos imputables a las distintas contrataciones que ya dispone el Cabildo y que son necesarias para asegurar la disponibilidad y el soporte de las infraestructuras empleadas para la prestación de este servicio (amortización y soporte del equipamiento asociado a los servidores virtuales, comunicaciones, protección perimetral especializada, realización de copias de seguridad y soporte del software base), además de un acompañamiento y resolución de dudas en la carga de información y formación al personal municipal sobre el uso inicial de la solución de portal de transparencia del Cabildo.

La estimación se ha realizado para el alojamiento de 10 portales.

ANUALIDADES:

- 2024: 15.992,00 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1 y 2.

Se priorizará el servicio sobre los ayuntamientos que ya tienen su portal de transparencia alojado en el Cabildo (8): Arafo, El Sauzal, Fasnia, Garachico, La Victoria de Acentejo, San Juan de la Rambla, San Miguel de Abona y Vilaflor.



También se podrán incorporar nuevos portales de otros ayuntamientos, de menor a mayor población, y en el número posible a abordar según los recursos disponibles.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado “Términos y Condiciones” del presente documento.

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN:
 - Número de servidores o aplicaciones municipales alojadas en el Cabildo
- FDCAN:
 - General: Número de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 10.

P24.1D. Alojamiento de equipamiento TIC en el CPD del Cabildo

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los ayuntamientos asociada a la gestión de las infraestructuras de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).
- Mejorar las condiciones de seguridad física y lógica de los CPD en uso por los municipios.
- Reducir el coste total de operación de los sistemas informáticos municipales.
- Abstraer al ayuntamiento de la complejidad de implantar y/o mantener espacios propios que deban operar como un Centros de Proceso de Datos (CPD).

ALCANCE:

- Reserva y disponibilidad de espacio en un armario del CPD del Cabildo para el traslado y alojamiento de las infraestructuras TIC municipales.
- Acceso a los recursos de canalización y guiado de la sala para la interconexión del equipamiento municipal con la red del Cabildo y/o operadores de servicios de comunicaciones electrónicas.

VALOR ESTIMADO: 60.000 €

El coste indicado se ha estimado suponiendo la prestación del servicio para 8 ayuntamientos, con una ocupación estándar de medio armario cada uno, e incluye principalmente el coste del arrendamiento del suelo técnico y el uso de armarios y canalizaciones. Estos costes se imputarán en distintas contrataciones que ya están disponibles.



Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

Este servicio no tendrá contraprestación económica para los Ayuntamientos de la isla, ya que se considera que el mismo es necesario para la garantía de la prestación de servicios públicos esenciales a nivel insular (seguridad, emergencias, sanidad, educación) y que redundan en el beneficio de la población de la isla de Tenerife, al aportar las siguientes ventajas:

- Posibilitar la prestación de servicios finales a la ciudadanía con los niveles más altos posibles de disponibilidad en climatización, suministro eléctrico, protección contra incendios y seguridad.
- Permitir el acceso a la oferta concentrada de distintos operadores de telecomunicaciones, lo que se traduce en un aumento de la competitividad, y, por tanto, en el acceso a nuevos servicios y/o rebaja de costes en los ya utilizados por las entidades locales de la Isla.
- Creación de economías de escala, a través de la concentración de las plataformas TIC en un mismo espacio, lo que permite la reducción de costes en gestión y/o mantenimiento.

ANUALIDADES:

- 2024: 60.000 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1, 2 y 3.

Se priorizará el servicio sobre los ayuntamientos que ya tienen infraestructuras desplegadas en el CPD del Cabildo (6): Candelaria, Granadilla, Icod de Los Vinos, La Orotava, El Puerto de la Cruz y Santiago de Teide.

También se podrán incorporar las infraestructuras de otros Ayuntamientos, priorizando aquellos con mejores opciones de conectividad con la red del Cabildo, y organizándolos de menor a mayor población. La cantidad de Ayuntamientos que se puedan incluir dependerá de los recursos disponibles.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Solicitud:

- Adjuntar cumplimentado el Anexo específico de solicitud del presente proyecto (según **ANEXO del P24.1D**). Si este anexo ya fue presentado en anualidades anteriores y no ha habido cambios en los datos que debe proporcionar el Ayuntamiento, no es necesario volver a presentarlo.

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.

INDICADORES:



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- PLAN DE MODERNIZACIÓN:
 - Número de entidades con equipamiento alojado en el CPD del Cabildo
- FDCAN:
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales:
Objetivo: 8.

P24.1E. Servicio copias de seguridad para contingencias

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETIVOS:

- Mejorar las condiciones de seguridad lógica de las infraestructuras TIC.
- Mejorar la protección de los datos de los Ayuntamientos.
- Asegurar una capacidad mínima de recuperación de datos cuando no sea posible hacer uso de los sistemas de copias de seguridad de los Ayuntamientos.

ALCANCE:

- Realización de copias de seguridad de contingencia (complementarias al sistema de copias del Ayuntamiento):
 - Datos para copiar: copia cifrada de los datos más importantes del ayuntamiento (volumen máximo por ayuntamiento 1,5 TB).
 - Tipo de copia: completa.
 - Periodicidad mínima: semanal.
- Custodia de las últimas copias de seguridad (máximo 4): se mantendrán el mayor número de copias posibles en función de los recursos disponibles.
- Restauración bajo demanda de los datos: volcado a los servidores municipales de la copia cifrada restaurada.

VALOR ESTIMADO: 25.000 €

El coste de este proyecto se ha estimado a partir de los gastos imputables a las distintas contrataciones que ya dispone el Cabildo y que son necesarias para asegurar la disponibilidad y el soporte de las infraestructuras empleadas para la prestación de este servicio (amortización y soporte del equipamiento asociado, nuevos suministros de soportes de almacenamiento, soporte del software base y licencias del sistema de gestión de copias de seguridad a emplear), así como el soporte del CAU del Cabildo para atender la configuración inicial y las peticiones asociadas al acceso a las copias de los ayuntamientos.

La estimación se ha realizado para la prestación del servicio a 10 ayuntamientos.

ANUALIDADES:

- 2024: 25.000 €



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1 y 2.

Se priorizará el servicio sobre los ayuntamientos que están usando o configurando el servicio (6): Vilaflor de Chasna, Fasnia, El Tanque, Los Silos, Buenavista del Norte y La Matanza.

También se podrá solicitar la incorporación de nuevos Ayuntamientos, en orden de menor a mayor población, y en la cantidad que sea posible abordar según los recursos disponibles.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado “Términos y Condiciones” del presente documento.

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN:
 - Número de Ayuntamientos con copia de seguridad en el Cabildo
- FDCAN:
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales:
Objetivo: 10

P24.1F. Alojamiento de portales de participación

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los ayuntamientos asociada a la gestión de las infraestructuras de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).
- Mejorar las condiciones de seguridad física y lógica de las infraestructuras TIC.
- Reducir el coste total de operación de los sistemas informáticos insulares.
- Mejorar la participación de la ciudadanía con los ayuntamientos.

ALCANCE:

- Creación y alojamiento en el Cabildo de un portal de participación para cada ayuntamiento (basado en la solución de código abierto CONSUL).
- Apoyo para la configuración y uso inicial de la plataforma.
- Apoyo en la preparación de los primeros procesos participativos.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

VALOR ESTIMADO: 36.000 €

El coste de este proyecto se ha estimado a partir de los gastos imputables a las distintas contrataciones que ya dispone el Cabildo y que son necesarias para asegurar la disponibilidad y el soporte de las infraestructuras empleadas para la prestación de este servicio (amortización y soporte del equipamiento asociado a los servidores virtuales, comunicaciones, protección perimetral especializada, realización de copias de seguridad y soporte del software base), además de un apoyo especializado para el acompañamiento y resolución de dudas en la migración de información, formación al personal municipal y uso inicial de la plataforma (creación de primeros procesos de participación).

La estimación se ha realizado para el alojamiento de 10 portales.

ANUALIDADES:

- 2024: 36.000€

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1, 2 y 3.

Se priorizará el servicio sobre los ayuntamientos que ya están usando o configurando el servicio (8): Buenavista, Fasnia, El Tanque, Güímar, La Matanza, Los Silos, Santiago del teide y Tegueste.

También se podrá solicitar la incorporación de nuevos Ayuntamientos, en orden de menor a mayor población, y en la cantidad que sea posible abordar según los recursos disponibles.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN
 - Número de servidores o aplicaciones municipales alojadas en el Cabildo
- FDCAN:
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 10.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

P24.1G. Servicio de servidores y escritorios virtuales (PVI-VDI)

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo.

OJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los ayuntamientos asociada a la gestión de las infraestructuras de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).
- Mejorar las condiciones de seguridad física y lógica de las infraestructuras TIC.
- Reducir el coste total de operación de los sistemas informáticos insulares.
- Mejorar las condiciones de funcionamiento de las aplicaciones y sistemas municipales.

ALCANCE:

- Prestación de infraestructuras como servicio (IaaS) en la plataforma nubetenerife.es gestionada por el Cabildo de Tenerife:
 - Servicio de servidores virtuales (PVI).
 - Servicio de escritorio remotos virtuales (VDI).

VALOR ESTIMADO: 182.752,82 €

El coste de este proyecto se ha estimado a partir de los gastos imputables a las distintas contrataciones que ya dispone el Cabildo y que son necesarias para asegurar la disponibilidad y el soporte de las infraestructuras empleadas para la prestación de este servicio (amortización y soporte del equipamiento asociado, comunicaciones, protección perimetral especializada, realización de copias de seguridad y soporte del software base), además de un apoyo técnico especializado para el acompañamiento y resolución de dudas en la incorporación de los Ayuntamientos a los distintos servicios de la plataforma.

ANUALIDADES:

- 2024: 182.752,82 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1.

Se priorizará el servicio de escritorios virtuales (VDI) sobre los ayuntamientos que ya lo están usando o configurando (5): Tegueste, Fasnia, La Matanza, Garachico y El Rosario.

Durante esta anualidad se iniciará la prestación del servicio de servidores virtuales (PVI) para los municipios con menos de 20.000 habitantes, atendiendo primero a las necesidades más urgentes.

También se podrá solicitar la incorporación de nuevos Ayuntamientos, en orden de menor a mayor población, y en la cantidad que sea posible abordar según los recursos disponibles.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado “Términos y Condiciones” del presente documento.

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN / FONDOS NGEU
 - Número de Ayuntamientos con infraestructuras alojadas en nubetenerife.es.
 - Número de puestos de usuarios alojados en nubetenerife.es.
 - Número de servidores virtuales alojados en nubetenerife.es.
- FDCAN:
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales:
Objetivo: 10.

P24.1H. Correo electrónico en la nube

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo.

OJETIVOS:

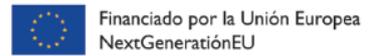
- Reducir la carga de trabajo en los ayuntamientos asociada a la gestión de las infraestructuras de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).
- Mejorar las condiciones de seguridad física y lógica de las infraestructuras TIC.
- Reducir el coste total de operación de los sistemas informáticos insulares.
- Mejorar las condiciones de funcionamiento de las aplicaciones de los ayuntamientos.

ALCANCE:

- Contratación y cesión del uso de licencias para la solución de correo electrónico en la nube implantada en el Cabildo Insular de Tenerife:
 - Microsoft Office 365 Business Basic.

VALOR ESTIMADO: 20.000 €

El coste de este proyecto se ha estimado a partir de los gastos imputables a las distintas contrataciones necesarias para asegurar la prestación de una solución de correo electrónico en la nube (licencias de la solución Microsoft Office 365 Business Basic para el número de usuari@ previstos en 5 municipios de menor dimensión).



| |
|--|
| ANUALIDADES: - 2024: 20.000 € |
| PLAZO DE EJECUCIÓN: <p style="text-align: center;">1 AÑO</p> |
| DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1. Se priorizará la incorporación de los ayuntamientos en el orden de menor a mayor población, y en el número que sea posible abordar en función de los recursos disponibles. El presente proyecto se encuentra dimensionado en la presente anualidad para la prestación del servicio a los 5 Ayuntamientos de menor dimensión de la isla de Tenerife. |
| COMPROMISOS: <u>Ejecución:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado “Términos y Condiciones” del presente documento. |
| INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> • PLAN DE MODERNIZACIÓN <ul style="list-style-type: none"> ◦ Número de cuentas de correo electrónico prestadas desde el Cabildo • FDCAN: <ul style="list-style-type: none"> ◦ General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 5. |

Soluciones tecnológicas de soporte a la administración electrónica

P24.2A. Apoyo a la financiación de soluciones de terceros de admin-e

| |
|---|
| FORMA DE EJECUCIÓN: Ejecución por los Ayuntamientos. |
| OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuir a la administración electrónica municipal. |
| ALCANCE: |



- Apoyar en la financiación de la implantación, evolución, mantenimiento, configuración y adaptación de las herramientas tecnológicas de terceros en uso por los ayuntamientos para la implantación y/o mejora de la Administración Electrónica, lo que puede incluir el:
 - Mantenimiento de licencias o derechos de uso temporal de soluciones de terceros.
 - Soporte técnico y/o asistencia para mejorar el uso y eficiencia de las soluciones tecnológicas.
 - Implantación de nuevas herramientas, módulos, etc.
 - Evolución y/o mejora de las herramientas existentes.

VALOR ESTIMADO: 375.000 €

IMPORTE MÁXIMO DE LA APORTACIÓN:

El coste individual del proyecto dependerá de la dimensión del ayuntamiento y consistirá en una aportación económica específica:

- Ayuntamientos prioridad 1: 15.000 euros/año
- Ayuntamientos prioridad 2: 20.000 euros/año

La financiación de este proyecto NO se incorporará al FDCAN.

ANUALIDADES:

- 2024: 375.000 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1 y 2.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Solicitud:

- Adjuntar cumplimentado el Anexo específico de solicitud del presente proyecto (según **ANEXO del P24.2A**). La solicitud de adhesión a este proyecto implica la autorización al Cabildo Insular de Tenerife para poder verificar que el Ayuntamiento solicitante se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones económicas con esta Corporación.

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.

Justificación: una vez finalizado el proyecto, el Ayuntamiento debe hacer entrega en un plazo de 3 meses, de los siguientes documentos:



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Certificado de justificación económica (según **ANEXO II - Plantilla Certificado_FinProyecto**).
- Memoria de fin de proyecto ejecutado (según **ANEXO III - Plantilla Memoria_FinProyecto**).

INDICADORES:

- No se establecen.

P24.2B. Aplicación de gestión de personal, nóminas y control horario

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los ayuntamientos asociada a la gestión de las infraestructuras de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).
- Reducir el coste total de operación de los sistemas informáticos a nivel insular.
- Reducir el esfuerzo en contratación de soluciones informáticas en los municipios.
- Incrementar la eficiencia y eficacia del uso de soluciones informáticas a través de su centralización y homogeneización.
- Contribuir a la modernización de los procesos de gestión de los recursos humanos.

ALCANCE:

- Continuidad del proyecto P21.4A. Estudio unificación modelo y herramientas de gestión de personal y nóminas.
- Creación de grupo de trabajo con los técnicos municipales responsables de la gestión de los recursos humanos y apoyar en el estudio y redacción de requisitos para la licitación desde el Cabildo de una solución común en la nube para la gestión de personal, nóminas y control horario para los ayuntamientos que se adhieran al proyecto.

VALOR ESTIMADO: 15.000 €

Aunque se prevé que el proyecto se desarrolle utilizando los recursos internos de los Ayuntamientos y del Cabildo, se ha calculado un coste que contempla la posibilidad de contratar servicios de consultoría y/o asistencia para redactar los pliegos requeridos.

ANUALIDADES:

- 2024: 15.000€

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1

Se priorizará el servicio sobre los ayuntamientos que soliciten la adhesión, en el orden de menor a mayor población, y en el número que sea posible abordar en función de los recursos disponibles.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado “Términos y Condiciones” del presente documento.

INDICADORES:

- No se establecen.

P24.2C. Apoyo a la modernización del padrón municipal

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETIVOS:

- Apoyar la transformación digital y modernización de los sistemas de gestión del padrón municipal.
- Apoyar el cumplimiento de la Ley 7/85 de Bases del Régimen Local (LBRL) y el Reglamento de población y Demarcación Territorial (RPDT), que establece un período transitorio hasta mediados de 2026, para el establecimiento de un nuevo sistema de información territorial y para el intercambio en tiempo real de la información de población y territorio.
- Aprovechar la fuente de financiación disponible dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

ALCANCE:

- Desarrollo del proyecto presentado a la convocatoria de subvenciones regulada en la Orden TER/1235/2023, de 15 de noviembre, lo que supone la coordinación, preparación, licitación y apoyo a la ejecución de la siguiente actuación:
 - Puesta en marcha de un nuevo sistema de gestión de la información sobre el territorio de cada municipio en el que se separe la información territorial y la información personal. Incorporación de la referencia catastral. Creación de base de datos de viviendas (se corresponde con la actuación 1 prevista en la convocatoria indicada).



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

VALOR ESTIMADO: 1.000.000 €

El coste indicado se corresponde con la estimación de los servicios de consultoría a contratar y que serían necesarios para el desarrollo del alcance indicado.

Para el desarrollo de este proyecto se ha solicitado financiación dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

ANUALIDADES:

- 2024-2025: 1.000.000 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1.

Se priorizará el servicio sobre los ayuntamientos que soliciten la adhesión, en el orden de menor a mayor población, y en el número que sea posible abordar en función de los recursos disponibles.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.

INDICADORES:

- FDCAN:
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales:
Objetivo: 17.

Seguridad y/o protección de datos

P24.3A. Servicio de delegado de Protección de Datos

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo.

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los ayuntamientos asociada a la protección de datos.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Mejorar las condiciones de seguridad en el tratamiento de información y/o datos personales en los Ayuntamientos.
- Mejorar la adecuación y cumplimiento de la normativa vigente en protección de datos.

ALCANCE:

- Continuidad de la prestación de los servicios asociados al perfil de delegado de Protección de Datos (DPO) de cada Ayuntamiento adherido al proyecto.
- Soporte a dudas, formación y/o ejecución de acciones de auditoría y/o apoyo al cumplimiento de las normativas vigentes en el tratamiento de información y/o datos personales en los ayuntamientos.

VALOR ESTIMADO: 52.617,82 €

El coste de este proyecto se ha determinado a partir de la estimación del gasto asociado a la contratación de los servicios de consultoría necesarios para el desarrollo del alcance indicado.

ANUALIDADES:

- 2024: 52.617,82 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1 y 2.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN
 - Número de ayuntamientos con delegado de Protección de Datos (DPO) prestado por el Cabildo.
- FDCAN:
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 23.
 - Propios: Inversión realizada en la mejora de la capacitación: Objetivo: 52.617,82 €.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

P24.3B. Marco de gobernanza insular de seguridad de la información

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo.

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los Ayuntamientos asociada al cumplimiento de la normativa de seguridad de la información.
- Mejorar las condiciones de ciberseguridad en los Ayuntamientos.
- Fomentar la cooperación entre el Cabildo y los Ayuntamientos.
- Establecer un marco conjunto de gobernanza de la seguridad de la información a nivel insular que permita una adecuación lo más eficiente y eficaz posible con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

ALCANCE:

- Creación y/o nombramiento de órganos, grupos y roles comunes, soportados principalmente desde el Cabildo y con un mayor apoyo para los Ayuntamientos más pequeños. Esto supone la delegación sobre estas figuras centralizadas de funciones de gestión de la seguridad de los Ayuntamientos.
- Desarrollo y uso de elementos comunes, como un marco documental sencillo (política, normativas, procedimientos, etc) con posibilidad de aplicación sobre cualquier Ayuntamiento, y el uso de herramientas y soluciones informáticas comunes para la gestión de la adecuación, conformidad y seguimiento del estado de seguridad.
- Soporte y/o apoyo a la adecuación y certificación con el ENS.

VALOR ESTIMADO: 20.000,00 €

El coste de este proyecto se ha determinado a partir de la estimación del gasto asociado a estas actuaciones dentro del convenio de cooperación en Ciberseguridad entre el Cabildo de Tenerife y el Centro Criptológico Nacional.

ANUALIDADES:

- 2024: 20.000,00 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Todos los Ayuntamientos (aunque con distintas prestaciones a recibir).

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.



COMPROMISOS:

Solicitud:

- Adjuntar cumplimentado el Anexo específico de solicitud del presente proyecto (según **ANEXO del P24.3B**). Si este anexo ya fue presentado en anualidades anteriores y no ha habido cambios en los datos que debe proporcionar el Ayuntamiento, no es necesario volver a presentarlo.

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado “Términos y Condiciones” del presente documento.

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN
 - Número de ayuntamientos integrados en la gobernanza común en Ciberseguridad.
 - Número de ayuntamientos con certificación con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- FDCAN:
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 17.

P24.3C. Servicio de Centro de Operaciones de Ciberseguridad

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo.

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los Ayuntamientos asociada al cumplimiento de la normativa de seguridad de la información.
- Mejorar las condiciones de ciberseguridad en los Ayuntamientos.
- Fomentar la cooperación entre el Cabildo y los Ayuntamientos.
- Aprovechar las sinergias y los ahorros de costes asociados a las economías de escala que se pueden crear al ampliar la cobertura de los proyectos a otras entidades locales.

ALCANCE:

- Operación básica del Centro de Operaciones de Ciberseguridad (vSOC):
 - Recepción y gestión de incidencias de seguridad de los ayuntamientos.
 - Mantenimiento de soluciones de seguridad (punto final y perimetral).
 - Análisis de eventos e informes mensuales del estado de la seguridad.
 - Coordinación de la aplicación de medidas técnicas del ENS.
 - Revisión y ejecución de operativas y procedimientos de seguridad.
- Apoyo en la gestión diaria y mejora de la adecuación con el ENS.
- Ejecución de auditorías técnicas sobre algunos ayuntamientos.
- Evolución e incorporación de herramientas.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Configuración y soporte de la aplicación de control remoto de código abierto RUSTDESK.
- Configuración y soporte de la aplicación de gestión de tickets GLPI.

VALOR ESTIMADO: 230.000,00 €

El coste de este proyecto se ha determinado a partir de la estimación del gasto asociado a las actuaciones de cooperación a desarrollar dentro del convenio entre el Cabildo de Tenerife y el Centro Criptológico Nacional en materia de Ciberseguridad.

ANUALIDADES:

- 2024: 230.000,00 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN
 - Número de ayuntamientos integrados en el SOC de la Isla de Tenerife.
- FDCAN:
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 17.

P24.3D. Adhesión de ayuntamientos de más de 50.000 habitantes al convenio de Ciberseguridad con el CNI-CCN

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Ayuntamiento.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los ayuntamientos asociada a la protección de la ciberseguridad.
- Mejorar las condiciones de ciberseguridad en los Ayuntamientos.
- Mejorar la adecuación y cumplimiento de la normativa vigente en protección de la información.
- Aprovechar las sinergias y los ahorros de costes asociados a las economías de escala que se pueden crear al ampliar la cobertura de los proyectos a otras entidades locales.

ALCANCE:

- Apoyo en la operación de la ciberseguridad desde el vSOC de Tenerife
- Apoyo en la implantación, adecuación y certificación con el Esquema Nacional de Seguridad.

VALOR ESTIMADO: el presupuesto de este proyecto se corresponderá con el sumatorio de los importes estimados por cada Ayuntamiento en función de las actuaciones que estime desarrollar sobre sí mismo durante la primera anualidad de la prórroga del convenio de cooperación interadministrativa en materia de ciberseguridad suscrito entre el Cabildo de Tenerife y el Centro Criptológico Nacional (CCN):

Estos importes serán asumidos y satisfechos de forma exclusiva y directa por cada Ayuntamiento al CNI-CCN una vez que se haga efectiva su adhesión al convenio de referencia. Tendrán el carácter de costes de compensación para resarcir al CNI-CCN en los gastos que les puede generar la sostenibilidad de la actuación de colaboración prevista en el convenio y consistente en la implementación y funcionamiento del Centro Virtual de Operaciones de Ciberseguridad (vSOC).

ANUALIDADES:

- 2024: Las cantidades que consignen cada Ayuntamiento en sus correspondientes presupuestos.

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO (entre el 29/10/24 y el 28/10/25)

Esta actuación finalizará el 28/10/25 y no está prevista su extensión más allá de esta fecha.

DESTINATARIOS: Ayuntamientos con una población superior a 50.000 habitantes ya adheridos al convenio de referencia en la anualidad previa (San Cristóbal de La Laguna, Granadilla de Abona y Arona).

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN
 - Número de ayuntamientos incluidos en el vSOC de Tenerife.
 - Número de ayuntamientos con certificación con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Red Insular

P24.6A. Financiación de ramales de acceso a la red de autoprestación

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por los ayuntamientos

OBJETIVOS:

- Mejorar las condiciones de conectividad de los ayuntamientos.
- Fomentar la centralización y compartición de soluciones e infraestructuras TIC como mecanismo para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión.

ALCANCE:

- Financiación parcial o total del costo de implementación del ramal de acceso, que será contratado y ejecutado por cada ayuntamiento, para establecer la conexión entre su Centro de Proceso de Datos (CPD) y la arqueta más cercana del Anillo Insular de Telecomunicaciones de Tenerife (AITT), para los Ayuntamientos que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:
 - No han participado en ninguno de los proyectos con la misma finalidad incluidos en planes anteriores.
 - A pesar de haberse adherido a proyectos con la misma finalidad en planes anteriores, no han logrado ejecutarlos dentro de los plazos establecidos.
 - Se han adherido a proyectos con la misma finalidad en planes anteriores y, al finalizar su ejecución, se ha constatado que el costo real supera el financiamiento inicialmente previsto. En tales casos, podrán solicitar la financiación parcial o total de la diferencia, siempre y cuando los aumentos se deban a imprevistos justificables.

VALOR ESTIMADO: 25.000 €

IMPORTE MÁXIMO DE LA APORTACIÓN:

El presupuesto disponible se repartirá entre los Ayuntamientos que soliciten la adhesión, en función de los criterios de prelación definidos, y hasta atender todas las solicitudes o agotar el crédito.

El valor de la aportación a realizar a cada Ayuntamiento se determinará a partir del reparto priorizado de los fondos disponibles, según los criterios de prelación que se establecen más adelante, así como a los costes indicados en la solicitud.

El presupuesto indicado se ha estimado para atender la ejecución de los ramales que han ido quedando pendientes de los planes anteriores y cuya ejecución sea viable bajo la modalidad prevista



en el presente proyecto. Considerando que el coste de la conexión actual de cada Ayuntamiento con la red del Cabildo es de apróx. unos 3.200 €/año, y teniendo en cuenta un coste medio de ejecución de los ramales que está en torno a los 10.000 €, se podría amortizar con carácter general el gasto incurrido en un período de 3 años.

ANUALIDADES:

- 2024: 25.000 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1, 2 y 3

Criterios para la determinación del orden de concesión (prelación):

- De acuerdo con el criterio poblacional: primero los Ayuntamientos de prioridad 1 (los de menor dimensión), luego los de prioridad 2, y finalmente los de prioridad 3.
- De acuerdo con la viabilidad técnica de la conexión efectiva (extremo a extremo): primero los Ayuntamientos en los que solamente sea necesaria la ejecución de su ramal para hacer posible la conexión completa y efectiva entre el Ayuntamiento y el Cabildo.
- De acuerdo con el grado de avance: primero los Ayuntamientos con ramales ya ejecutados parcial o completamente en ejercicios anteriores.

COMPROMISOS:

La solicitud de adhesión a este proyecto conlleva la autorización al Cabildo Insular de Tenerife para verificar que el Ayuntamiento solicitante está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones económicas con esta Corporación.

Solicitud:

- De ramales nuevos:
 - Adjuntar para su valoración por el Cabildo, el **presupuesto** y la **memoria técnica**, elaborados por una empresa especializada, que incluirá el trazado del despliegue en formato KMZ, incluyendo fotos y descripción detallada del trazado (ver el apartado "Memoria técnica", dentro del epígrafe correspondiente a este proyecto, en el apartado "Términos y Condiciones").
- De ramales ya ejecutados:
 - Adjuntar la documentación indicada más abajo en el apartado de justificación. Cuando se solicite compensar un sobrecoste, incluir forma clara el detalle y su justificación.

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Justificación: una vez finalizado el proyecto, el Ayuntamiento debe hacer entrega en un plazo de 3 meses una vez finalizado el proyecto de los siguientes documentos:

- Certificado de justificación económica (según ANEXO II - Plantilla Certificado_FinProyecto).
- Memoria de fin de proyecto ejecutado (según ANEXO III - Plantilla Memoria_FinProyecto), y memoria técnica actualizada con cualquier cambio derivado de la propia ejecución del proyecto.

INDICADORES:

- FDCAN:
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 31.
 - Propios: Inversión realizada en infraestructuras: Objetivo: 20.000 €.

P24.6B. Servicio de conectividad con la red del Cabildo

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETIVOS:

- Mejorar las condiciones de conectividad de los Ayuntamientos.
- Fomentar la centralización y compartición de soluciones e infraestructuras TIC como mecanismo para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión.

ALCANCE:

- Prestación del servicio de conectividad:
 - Con la red del Cabildo a través de la red de autoprestación o, mientras no sea posible, a través de un enlace contratado por el Cabildo a un operador de telecomunicaciones.
 - Con la red interadministrativa o red SARA, a través de la red del Cabildo.

VALOR ESTIMADO: 30.000 €

Se estima este coste para un servicio de conectividad en el que se han incluido los gastos estimados para las distintas contrataciones que ya dispone el Cabildo para asegurar la disponibilidad y el soporte del equipamiento y servicio propuesto (soporte a su configuración, enrutamiento y monitorización desde el CAU del Cabildo).

ANUALIDADES:

- 2024: 30.000 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:



1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1, 2 y 3.

Se priorizará el servicio sobre los Ayuntamientos que soliciten adhesión, en el orden de menor a mayor población, y en el número que sea posible en función de los recursos disponibles.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Solicitud:

- Adjuntar cumplimentado el Anexo específico de solicitud del presente proyecto (según **ANEXO del P24.6B**). Si este anexo ya fue presentado en anualidades anteriores y no ha habido cambios en los datos que debe proporcionar el Ayuntamiento, no es necesario volver a presentarlo.

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado “Términos y Condiciones” del presente documento.

INDICADORES:

- **PLAN DE MODERNIZACIÓN:**
 - Número de ayuntamientos conectados a alta velocidad.
- **FDCAN:**
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales:
Objetivo: 23.

P24.6C. Cesión de equipamiento para la mejora de la red de datos municipal

FORMA DE EJECUCIÓN:

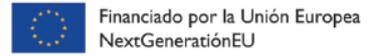
Ejecución por el Cabildo

OBJETIVOS:

- Mejorar las condiciones de conectividad de los Ayuntamientos.
- Mejorar las condiciones de seguridad y rendimiento de las redes internas de datos existentes en las ubicaciones principales de los municipios.

ALCANCE:

- Compra y cesión de equipamiento para cada Ayuntamiento con el objetivo de mejorar la seguridad, rendimiento y administración de sus redes internas de datos.



| | |
|---|-------|
| VALOR ESTIMADO: 75.000 € | |
| Se estima este coste para el suministro, instalación, configuración básica, formación y cesión del equipamiento previsto para los Ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes. | |
| ANUALIDADES: | |
| - 2024: 75.000 € | |
| PLAZO DE EJECUCIÓN: | 1 AÑO |
| DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1. | |
| Se priorizará el servicio sobre los Ayuntamientos que soliciten adhesión, en el orden de menor a mayor población, y en el número que sea posible en función de los recursos disponibles. | |
| COMPROMISOS: | |
| <u>Ejecución:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado “Términos y Condiciones” del presente documento. | |
| INDICADORES: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • FDCAN: <ul style="list-style-type: none"> ○ General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 23. ○ Propios: Inversión realizada en infraestructuras: Objetivo: 75.000 €. | |

Interoperabilidad y Accesibilidad

P24.11. Marco de gobernanza insular de accesibilidad de portales web.

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los Ayuntamientos asociada al cumplimiento normativo.
- Mejorar la accesibilidad de los portales web y aplicaciones de los Ayuntamientos.
- Fomentar la cooperación entre el Cabildo y los Ayuntamientos.
- Apoyo para el cumplimiento del Real Decreto 1112/2018 por los Ayuntamientos.

ALCANCE:

- Evaluación de la accesibilidad de los portales web municipales alojados en el Cabildo.
- Planificación y ejecución de acciones de formación y/concienciación.
- Apoyo y asesoría en la atención de consultas y quejas sobre Accesibilidad.
- Elaboración y presentación ante el ministerio de los informes anuales previstos en el RD 1112/2018.

VALOR ESTIMADO: 30.000 €

El coste indicado se corresponde con la estimación de los servicios de apoyo especializados necesarios para el desarrollo del alcance indicado.

ANUALIDADES:

- 2024: 30.000€

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1.

Se priorizará la continuidad del servicio sobre los portales ya alojados en el Cabildo, incorporando los portales de otros Ayuntamientos, en el orden de menor a mayor población, y en el número que sea posible en función de los recursos disponibles.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

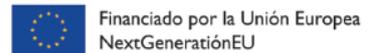
COMPROMISOS:

Solicitud:

- Adjuntar cumplimentado el Anexo específico de solicitud del presente proyecto (según ANEXO del P24.11) para el nombramiento del Responsable de Accesibilidad Delegado. Si este anexo ya fue presentado en anualidades anteriores y no ha habido cambios en los datos que debe proporcionar el Ayuntamiento, no es necesario volver a presentarlo.

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.



INDICADORES:

- FDCAN:
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 16.

Gestión del talento

P24.5 Formación y concienciación

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETIVOS:

- Mejorar la formación y/o capacitación de los técnicos municipales.
- Fomentar la realización de jornadas de formación, concienciación o intercambio de experiencias entre los Ayuntamientos.

ALCANCE:

- Acciones sobre competencias tecnológicas específicas dirigidas al personal informático de los Ayuntamientos.
- Organización y desarrollo de jornadas de trabajo sobre temáticas incluidas en la asistencia técnica a la modernización municipal entre los Ayuntamientos y otras entidades locales.

VALOR ESTIMADO: 20.000 €

ANUALIDADES:

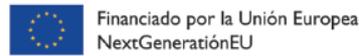
- 2024: 20.000 € (impuestos incluidos).

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1, 2 y 3.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.



COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado “Términos y Condiciones” del presente documento.

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN
 - Número de empleados públicos formados
 - Número de acciones de formación realizadas
- FDCAN:
 - General: Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 31.
 - Propios: Inversión realizada en la mejora de la capacitación: Objetivo: 20.000 €.

Mejora de los Servicios Públicos

P24.7. Soporte tecnológico básico de los centros de competencias digitales

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETO:

Un Centro de Competencias Digitales (CCD) es un espacio dotado de herramientas y equipamiento TIC que ofrece un servicio de alfabetización digital a fin de capacitar a las personas (usando las TIC como herramienta).

El objeto del presente proyecto es la prestación de un soporte tecnológico básico para los CCD mencionados en el apartado destinatarios. Este soporte abarca los siguientes servicios:

- A. Suministro de equipamiento informático (clientes ligeros).
- B. Servicio de soporte y mantenimiento del equipamiento TIC desplegado (clientes ligeros).
- C. Uso, soporte y mantenimiento del sistema de gestión SIGRED (aplicativo de control de los clientes ligeros: registro, control de usuarios, tiempos de conexión,...).
- D. Acceso a Internet a los centros adheridos a la RICCC y a la RICID.

Los centros a dar cobertura deberán estar ubicados de forma preferente en zonas rurales y en determinados barrios de ciudades mayores donde atienden a colectivos en riesgo de exclusión digital.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

VALOR ESTIMADO: 85.000,00 euros

ANUALIDADES:

- 2025: 85.000,00 euros

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1

Se dará cobertura a los centros que formaban parte de la anterior Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID), así como a un centro designado por cada municipio (elegido por cada ayuntamiento para ofrecer la dinamización/formación contemplada en el siguiente proyecto).

Los centros se dotarán/renovarán en función de:

- La disponibilidad de crédito o de recursos del Cabildo.
- Se priorizarán la renovación de equipos en los centros elegidos por los ayuntamientos para prestar la dinamización/formación (uno por municipio).
- El número de centros del Municipio (tendrán prioridad los que tengan menos centros).

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.

INDICADORES:

- FDCAN
 - N° de equipos desplegados / Objetivo: 65
 - N° de centros con fibra / Objetivo: 44



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

P24.8. Dinamización y formación en los centros de competencias digitales

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETO:

El objeto del presente proyecto es la prestación de una asistencia en dinamización y formación en los Centro de Competencias Digitales (CCD) con el propósito de mejorar la capacitación digital, la empleabilidad, la calidad de vida, el emprendimiento y el uso de la administración electrónica. Este soporte se compone de los siguientes servicios:

- A. Coordinación del catálogo de acciones de dinamización/formación, reutilización de recursos, uso del sistema de gestión SIGRED.
- B. Dinamización y formación.

VALOR ESTIMADO: 260.000,00 euros

ANUALIDADES:

- 2025: 260.000,00 euros

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS:

Destinatarios de los servicios A y B:

- Ayuntamientos de prioridad 1:
 - Se dará cobertura a un único centro por municipio. Este centro será seleccionado por cada ayuntamiento.
 - Se dará preferencia a los ayuntamientos que ya cuenten con centros en la anterior Red Insular de Competencias Digitales (RICID).
 - Se tendrá en cuenta la disponibilidad de crédito o de recursos del Cabildo.

Destinatarios del Servicio A: con el propósito de mantener una coordinación efectiva y optimizar la reutilización de recursos:

- Ayuntamientos de prioridad 1: para los centros adicionales no incluidos en la cobertura del Cabildo, que cada municipio desee establecer y operar utilizando sus propios recursos.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Ayuntamientos de prioridad 2 y 3: para los centros que cada municipio desee establecer y operar utilizando sus propios recursos.

Los centros se ubicarán preferentemente en zonas rurales y en determinados barrios de ciudades mayores donde atienden a colectivos en riesgo de exclusión digital.

Para asegurar la continuidad de la prestación incluida en el presente proyecto, es necesario solicitar la adhesión, incluso si ya se realizó en planes anteriores.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado “Términos y Condiciones” del presente documento.

INDICADORES:

- FDCAN
 - Nº de usuarios de los Centros de Inclusión Digital / Objetivo: 2232 personas.
 - Nº de actuaciones de dinamización de los Centros de Inclusión Digital / Objetivo: 40 actuaciones.

Gobierno abierto

P24.12. Apoyo al sistema interno de información.

FORMA DE EJECUCIÓN:

Ejecución por el Cabildo

OBJETIVOS:

- Reducir la carga de trabajo en los ayuntamientos asociada al cumplimiento normativo.
- Mejorar la adecuación y cumplimiento de la normativa vigente.
- Mejorar la protección de las personas informantes de infracciones normativas y la lucha contra la corrupción (cumplimiento de la Ley 2/2023).
- Fomentar la centralización y compartición de soluciones como mecanismo para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión.

ALCANCE:

- Alojamiento y apoyo al uso de una solución informática compartida para implementar el canal interno de denuncias. La solución tecnológica seleccionada es un software de código abierto desarrollado en Europa y basado en la Directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo (<https://www.globaleaks.org/>).



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Apoyo y resolución de dudas en la gestión del sistema interno de información.

VALOR ESTIMADO: 30.000 €

El coste indicado incluye la implantación de la solución de código abierto GLOBALEAKS bajo un esquema multientidad, así como el soporte de la infraestructura (amortización y soporte del equipamiento asociado a los servidores virtuales, comunicaciones, protección perimetral especializada, realización de copias de seguridad y soporte del software base) que se imputará en distintas contrataciones del Cabildo, además de un apoyo especializado para el acompañamiento y resolución de dudas en la gestión del sistema interno de información del Ayuntamiento.

ANUALIDADES:

- 2024: 30.000 €

PLAZO DE EJECUCIÓN:

1 AÑO

DESTINATARIOS: Ayuntamientos de prioridad 1.

Se priorizará el servicio sobre los ayuntamientos que soliciten la adhesión, en el orden de menor a mayor población, y en el número que sea posible abordar en función de los recursos disponibles.

COMPROMISOS:

Ejecución:

- Cumplimiento de las condiciones contenidas en el epígrafe correspondiente a este proyecto, dentro del apartado "Términos y Condiciones" del presente documento.

INDICADORES:

- PLAN DE MODERNIZACIÓN
 - Número de servidores o aplicaciones municipales alojadas en el Cabildo.
- FDCAN:
 - General
 - Nº de Corporaciones Locales con implantación de servicios públicos digitales: Objetivo: 10.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Términos y condiciones

Administración electrónica

Nube insular

P24.1A. Alojamiento de sedes electrónicas

Para las sedes electrónicas de los Ayuntamientos se presta un servicio consistente en el alojamiento en un servidor virtual del software asociado y su publicación segura en Internet. La instalación y soporte del software asociado a las sedes electrónicas corresponde a cada Ayuntamiento.

Será de aplicación todo lo indicado en el epígrafe de Cláusulas comunes para el alojamiento de servidores y escritorios virtuales (este servicio consiste básicamente en el alojamiento de un servidor virtual en el que se encuentra instalada la sede del Ayuntamiento), detallado al final del presente apartado “Términos y condiciones”.

P24.1B. Alojamiento de portales web

El Cabildo de Tenerife proveerá alojamiento, en modo software como servicio (SaaS), de un gestor de contenidos, WordPress o similar. El ayuntamiento dispondrá de un usuario con el rol de administrador para el sitio municipal, siendo responsabilidad del ayuntamiento los contenidos que se publiquen y los usuarios que se creen en el mismo.

La finalidad última del servicio es proveer de una plataforma a los ayuntamientos donde puedan ejecutar el portal web municipal y abstraer al personal municipal de los detalles técnicos.

Será de aplicación todo lo indicado en el epígrafe de Cláusulas comunes para el alojamiento de portales web, detallado al final del presente apartado “Términos y condiciones”.

P24.1C. Alojamiento de portales de transparencia

El Cabildo de Tenerife proveerá alojamiento en modo software como servicio (SaaS) de un portal de transparencia para cada Ayuntamiento.

Para dar soporte al portal de transparencia municipal se empleará la misma plataforma con capacidad multi-entidad, alojada en los servidores del Cabildo, y que da soporte al portal de transparencia del Cabildo de Tenerife <https://transparencia.tenerife.es>. Esta plataforma tiene capacidad para cumplir con los requisitos de transparencia evaluados por el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias.

El Ayuntamiento contará con un usuario para el sitio municipal, siendo responsabilidad del ayuntamiento los contenidos que se publiquen en el mismo.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

La finalidad última del servicio es proveer de una plataforma a los Ayuntamientos donde puedan disponer de un portal de transparencia municipal y abstraer al personal municipal de los detalles técnicos asociados.

Será de aplicación todo lo indicado en el epígrafe de Cláusulas comunes para el alojamiento de portales web, detallado al final del presente apartado “Términos y condiciones”.

P24.1D. Alojamiento de equipamiento TIC municipal en el D-ALiX

El servicio que se propone prestar a los ayuntamientos consiste en un alojamiento de equipamiento bajo una modalidad de housing-colocation, en el que el Cabildo dispone un conjunto de armarios sobre el espacio diáfano de su CPD para la ubicación directa del equipamiento TIC de los distintos Ayuntamientos.

Este servicio pretende dar acceso a los Ayuntamientos a espacios técnicos para el alojamiento de infraestructuras TIC con las mejores condiciones técnicas posibles.

La unidad de ocupación de espacios que se empleará será la de armarios completos o de sus fracciones (mitad o tercio de armario). El Cabildo será el encargado de realizar la distribución del espacio y de poner a disposición de las distintas entidades los armarios o fracciones necesarias para la ubicación de su equipamiento. Cada armario, o fracción, tendrá acceso mediante llave.

Responsabilidades del Cabildo

- Aportar las infraestructuras físicas y de seguridad disponibles en el CPD del Cabildo.
- Dotar de un alojamiento con las mismas características técnicas que el resto de la sala (alimentación eléctrica protegida, climatización redundante, vigilancia, etc.).
- Proporcionar medios de guiado, canalización y conexión entre armarios.
- El suministro eléctrico tendrá una limitación de consumo máximo que se informará en la solicitud de alojamiento. Consumos superiores a los máximos (indicados en el Dossier asociado al servicio) deberán ser abonados directamente por cada ayuntamiento.
- Con la información obtenida a través del formulario de solicitud, realizar la reserva de los espacios, tomas eléctricas oportunas y enlaces de fibra, desde el core de la red de autoprestación (RTC_ALiX) hasta el bastidor asignado.
- Informar al Ayuntamiento de la disponibilidad de los recursos. A partir de ese momento, el Ayuntamiento podrá instalar equipamiento en el bastidor asignado, ciñéndose a los diferentes procedimientos y normativas indicados en el Dossier asociado al servicio.

Responsabilidades de los Ayuntamientos

- Cumplimentar y aportar, en la **Solicitud del servicio**, el formulario con el detalle de las necesidades:
 - Datos de la entidad.
 - Datos del contacto técnico.
 - Recursos TIC a trasladar.
 - Suministro eléctrico requerido.
 - Comunicaciones.
 - Accesos.
- Conocer y aceptar con las condiciones descritas en el Dossier técnico asociado al servicio (se puede solicitar su acceso, en la fase de adhesiones a los proyectos o en cualquier momento, enviando un correo electrónico a tenerifelocal@tenerife.es).
- Soporte técnico de su equipamiento desplegado en los espacios asignados por el Cabildo.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Cualquier elemento alojado en el interior del armario o fracción asignada al Ayuntamiento es de su completa responsabilidad.
- Cualquier instalación o actuación fuera del bastidor asignado deberá ser informada y autorizada por el Cabildo y/o D-ALiX. Estas actuaciones, una vez aprobadas, serán siempre supervisadas por personal del Cabildo y/o D-ALiX.
- A pesar de las medidas de seguridad generales implementadas, la responsabilidad final en el control y cumplimientos de éstas se debe extender también a los Ayuntamientos, que deberán, entre otras, gestionar las medidas correspondientes a la prevención de riesgos laborales de su personal.

Condiciones

- No se incluye en este alojamiento housing-colocation el acceso y uso de los servicios del D-ALiX fuera de la sala arrendada por el CABILDO, y especialmente aquellos que puedan conllevar un coste económico específico, que, en su caso, deberá ser satisfecho por cada Ayuntamiento (p.ej. el cableado con el Meet Me Room (sala de interconexiones de operadores)).
- Como las infraestructuras serán gestionadas por los Ayuntamientos y desconocidas para el resto, el Cabildo se identifica como prestador de servicios sin acceso a datos, con la siguiente previsión de confidencialidad específica:
 - Prohibición de acceder a los datos de carácter personal: el personal del Cabildo, como prestador de servicio sin acceso a datos, tiene prohibido, terminantemente, el acceso a los datos personales, contenidos en los diferentes soportes, informático o en papel, así como en los recursos del sistema de información, para la realización del trabajo encomendado. En caso de haber tenido un acceso o conocimiento, directo o indirecto, de datos personales tratados por el ayuntamiento, estarán a lo dispuesto en el presente apartado estipulación.
 - Deber de secreto: Si por motivo de la realización del trabajo, el personal del Cabildo hubiere tenido acceso o conocimiento, directo o indirecto, de datos de carácter personal tratados por el Ayuntamiento, tendrá la obligación de mantener el deber de secreto respecto a la información accedida, aun después de haber cesado su relación con el ayuntamiento. Es obligación de este último, comunicar este deber a su personal, así como cuidar de su cumplimiento. En el caso de que el personal del Cabildo incumpla con el deber de secreto, efectuare una cesión o comunicación de los datos personales a terceros (entendiendo ésta como la revelación de datos personales a persona distinta del titular de los datos), o los utilizase para cualquier otro menester, a los efectos del Reglamento UE 679/2016, General de Protección de Datos (RGPD), el Cabildo será considerado como Responsable de Fichero o Tratamiento, respondiendo así, de las infracciones previstas y fijadas en la citada norma.
 - Responsabilidad: ambas partes se comprometen a respetar, en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de este documento, toda la legislación que resulte aplicable, muy en particular, las obligaciones impuestas y determinadas por el RGPD y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
 - En cuanto a las medidas de seguridad de la información, como entidades del Sector Público, ambas partes siguen las previsiones del Esquema Nacional de Seguridad. Cada parte deberá hacer frente a la responsabilidad que se derive de su propio incumplimiento de dicha legislación y normativa.
- No se incluyen los servicios de manos remotas o de instalación y mantenimiento de cableado, por lo que los mismos deberán ser asumidos por cada uno de los Ayuntamientos.



- Una vez confirmada la solicitud, el Cabildo se pondrá en contacto con el Ayuntamiento a través de su contacto técnico, para acordar una fecha para la reunión técnica de lanzamiento. De forma previa a la reunión, el Cabildo enviará, en formato digital, la siguiente documentación informativa a la Entidad:
 - Características del CPD (documento “Catálogo de servicios del D-ALiX” elaborado por el propio D-ALiX).
 - Fotografías del CPD.
 - Dossier técnico (por si no se dispone del mismo con antelación).
- La reunión se celebrará en el D-ALiX, a no ser que ambas partes, por mutuo acuerdo, prefieran realizarla en otra ubicación. En dicha reunión se tratarán los siguientes puntos:
 - Visita al D-ALiX, en caso de celebrarse la reunión en dichas dependencias.
 - Explicar el procedimiento de integración y la documentación entregada (Dossier).
 - Resolver cualquier duda sobre el servicio.
- Es de aplicación todo lo indicado en los siguientes epígrafes detallados al final del presente apartado de “Términos y condiciones”:
 - Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios
 - Cláusulas comunes de seguridad de la información

P24.1E. Servicio de copias de seguridad para contingencias.

El Cabildo de Tenerife proveerá un servicio de copias de seguridad, disponible exclusivamente para casos de contingencia, complementario a los servicios de copia de cada Ayuntamiento. Este servicio permitirá el almacenamiento de los datos cifrados de cada Ayuntamiento en los servidores del Cabildo en los términos de la política de copias que se indica en el apartado de condiciones.

Para dar soporte al servicio se empleará la misma plataforma de copias de seguridad empleada actualmente para los propios sistemas del Cabildo. La información de los ayuntamientos se almacenará cifrada en origen por los Ayuntamientos, por medios controlados exclusivamente por los mismos.

La finalidad última del servicio es proporcionar una copia de seguridad complementaria al sistema existente en cada Ayuntamiento (una segunda copia almacenada fuera del Ayuntamiento), para aumentar las posibilidades de recuperación de servicios en los casos graves de caídas y/o pérdidas de información.

Las responsabilidades del Cabildo son las que se enumeran a continuación:

- Facilitar el cliente de copias de seguridad para la instalación y despliegue en el Ayuntamiento.
- Planificar y monitorizar la realización de las copias de seguridad establecidas.
- No acceder a los datos respaldados que se encontrarán cifrados en todo momento por medios controlables en exclusiva por cada Ayuntamiento.
- Aportar los siguientes recursos:
 - Licencias/Usos del sistema de copias de seguridad del Cabildo en los términos indicados.
 - Soporte y apoyo en la realización de las copias y restauración de datos.

Hardware

- Mantenimiento de las comunicaciones y la infraestructura física (hardware) y lógica (software) de forma que las paradas no programadas del servicio se minimicen.
- Soporte técnico y mantenimiento del servicio de copias de seguridad.

Seguridad



- Antivirus.
- Aplicar actualizaciones de seguridad en el sistema de copias
- Monitorización del servicio conforme a la Política de monitorización del Cabildo.
- Mantenimiento de los logs del sistema en las copias de seguridad.
- Realizar la restauración de datos autorizados por el contacto técnico del Ayuntamiento.

Las responsabilidades del Ayuntamiento son las siguientes:

Copias de seguridad

- Dado que el presente servicio no pretende sustituir los sistemas de copias de seguridad que debe existir en cada Ayuntamiento para dar cobertura a las necesidades más habituales de respaldo y recuperación de datos, es necesario que se siga manteniendo el sistema de copia de seguridad principal del Ayuntamiento.
- Generación de los ficheros de copias de seguridad cifrados con los medios únicamente conocidos por cada ayuntamiento.
- Instalación, configuración y realización de pruebas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del cliente de copias de seguridad en coordinación con el Cabildo.
- Responsabilidad completa sobre la consistencia del contenido de las copias de seguridad.
- Soporte técnico del correcto funcionamiento del cliente de copias en los servidores del ayuntamiento.
- Realizar las pruebas periódicas de restauración necesarias para verificar que las mismas son consistentes y que es posible la recuperación de los sistemas.

Seguridad

- Mantener la confidencialidad de las copias (cuentas de usuario, certificados, ...)
- Solicitar y autorizar las restauraciones de datos que sean necesarias.

Condiciones

- El Cabildo no será responsable en ningún caso de los contenidos de las copias de seguridad, ni de la consistencia de estas o de los procedimientos de restauración asociados que se deben ejecutar en los sistemas de los Ayuntamientos.
- Se establece la siguiente política de copias y de contingencia, que será la única soportada a través del presente servicio:
 - Realización de copias de seguridad completas con una periodicidad semanal.
 - Conservación de las últimas 2 a 4 copias de seguridad realizadas (en función de los recursos disponibles).
- En caso de problemas de seguridad originados en el servicio u otros problemas de funcionamiento que puedan afectar a otros servicios, los técnicos del Cabildo estarán facultados para las acciones necesarias, avisando al Administrador del Ayuntamiento, aunque esas acciones lleven acarreado el corte del servicio.
- Como las copias de seguridad serán realizadas y cifradas por los propios controlados por cada Ayuntamiento y desconocidos para el resto, el Cabildo se identifica como prestador de servicios sin acceso a datos, con la siguiente previsión de confidencialidad específica:
 - Prohibición de acceder a los datos de carácter personal: el personal del Cabildo, como prestador de servicio sin acceso a datos, tiene prohibido, terminantemente, el acceso a los datos personales, contenidos en los diferentes soportes, informático o en papel, así como en los recursos del sistema de información, para la realización del trabajo encomendado.



- En caso de haber tenido un acceso o conocimiento, directo o indirecto, de datos personales tratados por el ayuntamiento, estarán a lo dispuesto en el presente apartado estipulación.
- Deber de secreto: Si por motivo de la realización del trabajo, el personal del Cabildo hubiere tenido acceso o conocimiento, directo o indirecto, de datos de carácter personal tratados por el Ayuntamiento, tendrá la obligación de mantener el deber de secreto respecto a la información accedida, aun después de haber cesado su relación con el ayuntamiento. Es obligación de este último, comunicar este deber a su personal, así como cuidar de su cumplimiento. En el caso de que el personal del Cabildo incumpla con el deber de secreto, efectuare una cesión o comunicación de los datos personales a terceros (entendiendo ésta como la revelación de datos personales a persona distinta del titular de los datos), o los utilizase para cualquier otro menester, a los efectos del Reglamento UE 679/2016, General de Protección de Datos (RGPD), el Cabildo será considerado como Responsable de Fichero o Tratamiento, respondiendo así, de las infracciones previstas y fijadas en la citada norma.
 - Responsabilidad: ambas partes se comprometen a respetar, en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de este documento, toda la legislación que resulte aplicable, muy en particular, las obligaciones impuestas y determinadas por el RGPD y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
 - En cuanto a las medidas de seguridad de la información, como entidades del Sector Público, ambas partes siguen las previsiones del Esquema Nacional de Seguridad. Cada parte deberá hacer frente a la responsabilidad que se derive de su propio incumplimiento de dicha legislación y normativa.
- Aplicará lo indicado en el epígrafe de Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios del presente apartado.

P24.1F. Alojamiento de portales de participación.

El Cabildo de Tenerife proveerá alojamiento en modo software como servicio (SaaS) de un portal de participación para cada Ayuntamiento.

Para dar soporte al portal de participación municipal se empleará la misma plataforma con capacidad multi-entidad, alojada en los servidores del Cabildo y que da soporte al portal de participación del Cabildo de Tenerife <https://cabildoabierto.tenerife.es>. Esta plataforma está basada en la solución de código abierto CONSUL que se utilizada de forma amplia en el ámbito de las Administraciones Públicas.

Se alojará de forma independiente cada uno de los portales de participación de los municipios que se adhieran al proyecto. Se impartirá formación y asistencia en el uso inicial de la plataforma de participación. El ayuntamiento contará con las cuentas de usuari@ y permisos que necesite en el sitio municipal, quedando bajo su responsabilidad los contenidos que se publiquen en el mismo.

Será de aplicación todo lo indicado en el epígrafe de Cláusulas comunes para el alojamiento de portales web, detallado al final del presente apartado "Términos y condiciones".



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

P24.1G. Servicio de servidores y escritorios virtuales (PVI-VDI)

El presente proyecto consiste en la prestación de infraestructuras como servicios en modalidad nube (Cloud) privada (alojadas en el Centro de Proceso de Datos del Cabildo de Tenerife) para su uso compartido por los Ayuntamientos.

La plataforma que da soporte a este proyecto se ha denominado nubetenerife.es. Esta plataforma de virtualización incorpora actualmente los servicios de escritorios virtuales (VDI) y de servidores virtuales (PVI). Se incluye en este proyecto la formación y acompañamiento inicial para la migración de las infraestructuras actuales de los Ayuntamientos a esta plataforma.

Será de aplicación todo lo indicado en el epígrafe de Cláusulas comunes para el alojamiento de servidores y escritorios virtuales, detallado al final del presente apartado “Términos y condiciones”.

P24.1H. Correo electrónico en la nube

El presente proyecto consiste en la cesión temporal del uso por los Ayuntamientos de la solución de correo electrónico en la nube implantada en el Cabildo de Tenerife con el fin de mejorar la eficiencia y la colaboración entre su personal.

El acceso y uso de la solución de correo electrónico en la nube está limitado al personal de los Ayuntamientos. El uso de la solución debe estar estrictamente relacionado con el desarrollo de la actividad laboral en el Ayuntamiento. Está prohibido el uso de la solución para fines personales o comerciales no relacionados directamente con la actividad del Ayuntamiento.

Será de aplicación todo lo indicado en el siguiente epígrafe de Cláusulas comunes para software como servicio, detallado al final del presente apartado “Términos y condiciones”.

Soluciones tecnológicas de soporte a la administración electrónica

P24.2A. Apoyo a la financiación de soluciones de terceros de administración electrónica.

Las responsabilidades del Cabildo son las que se enumeran a continuación:

- Asumir el coste asociado al proyecto, a través de la aportación económica correspondiente.

Las responsabilidades del Ayuntamiento son las siguientes:

- Coordinar, gestionar y realizar la contratación y seguimiento de los trabajos asociados.
- Cumplir los plazos establecidos en el proyecto que le afecten directamente.
- Entrega de documentación de interés del proyecto para su difusión al resto de Ayuntamientos.

P24.2B. Aplicación de gestión de personal, nóminas y control horario.

El presente proyecto consiste en la constitución de un grupo de trabajo entre los técnicos responsables en la materia en los Ayuntamientos para la puesta en común de necesidades y requisitos concretos



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

que permitan la licitación y puesta a disposición de una solución conjunta de gestión de personal, nóminas y control horario.

Se realizará la recopilación inicial de información necesaria de cada uno de los Ayuntamientos adheridos al proyecto. A continuación, se realizará el análisis conjunto de situación y se deberá realizar y compartir entre todas las entidades una propuesta de requisitos de licitación de una solución común para los Ayuntamientos que se adhieran al proyecto.

Será de aplicación todo lo indicado en el epígrafe de Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios, detallado al final del presente apartado “Términos y condiciones”.

P24.2C. Apoyo a la modernización del padrón municipal.

El presente proyecto consiste en el desarrollo de las actuaciones previstas en la Orden TER/1235/2023, de 15 de noviembre, por la que se aprueban las bases reguladoras y se efectúa la convocatoria de subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de los sistemas de gestión del padrón municipal en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

El artículo 3 de esta Orden establece que los beneficiarios de esta subvención son los cabildos (entre otros), siendo los destinatarios de las actuaciones que realicen, en los términos del artículo 5, los municipios con población inferior a 20.000 habitantes de su ámbito territorial.

Los objetivos planteados en esta orden son los siguientes:

- Independizar estructuralmente el modelo territorial y de habitantes para garantizar su mantenimiento y evolución autónomos.
- Desarrollar herramientas para optimizar la depuración de bases de datos municipales y llevar a cabo una depuración que permita la construcción de una base de datos de viviendas, identificadas mediante un Código de Identificación de Vivienda (CIV).
- Realizar la transformación digital de los sistemas de Padrón Municipal para facilitar la implementación del Padrón en línea y modernizar las bases de datos municipales conforme a los nuevos estándares técnicos del INE.
- Establecer herramientas que mejoren los procesos de gestión territorial y poblacional, permitiendo un mantenimiento futuro eficiente del censo de viviendas, disponiendo de información territorial unificada.

El proyecto que se pretende ejecutar consiste exclusivamente en el desarrollo de la Actuación 1 prevista en esta Orden. Esta actuación consiste en la implantación de un nuevo sistema de gestión de información consistente en una base de datos de viviendas (con identificador único derivado de la Referencia Catastral) separada de base de datos de personas.

Las fases e hitos previstos en este proyecto son los siguientes:

- F1. Preparación y licitación de los trabajos necesarios
 - H1. Adjudicación e inicio de contratación conjunta de los trabajos necesarios
- F2. Arranque y análisis inicial
 - H2. Análisis inicial y planes de gestión del proyecto
- F3 Implantación de herramientas de procesado
 - H3. Desarrollo, instalación y configuración de herramientas de soporte a la depuración y gestión de los datos del territorio
 - H4. Extracción, transformación y carga de ficheros INE y otros datos
- F4: Ejecución del procesado y obtención de resultados



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- H5. Procesamiento, depuración y completado de la información
- F5: Control de calidad de la información (por un tercero)
 - H6. Base de datos de viviendas con identificación CIV
 - H7. Remisión de ficheros al INE
- F6: Gestión y seguimiento
- F7: Cierre del Proyecto
 - H8. Entrega de documentación final y herramientas a municipios
 - H9. Desarrollo de plan de comunicación a ayuntamientos y ciudadanía.

Condiciones

- Tratamiento de datos de carácter personal: los tipos de datos personales a los que el Encargado del Tratamiento podrá acceder son los indicados a continuación
 - **Datos identificativos** [Nombre y Apellidos, DNI, Dirección].
 - **Datos de características personales:** Datos de estado civil; Edad; Datos de familia; Sexo; Fecha de nacimiento; Nacionalidad; Lugar de nacimiento; Idioma.

Será de aplicación todo lo indicado en el epígrafe de Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios, detallado al final del presente apartado “Términos y condiciones”.

Seguridad y/o protección de datos

P24.3A. Servicio de delegado de Protección de Datos.

El presente proyecto consiste en la prestación centralizada y desde el Cabildo de la figura de Delegado de Protección de Datos (DPO/DPD), así como otras prestaciones complementarias (formación, asesoría, auditoría, etc) asociadas a la mejora del cumplimiento de la legislación vigente en Protección de Datos en los Ayuntamientos adheridos al proyecto.

Será de aplicación todo lo indicado en el epígrafe de Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios, detallado al final del presente apartado “Términos y condiciones”.

P24.3B. Marco de gobernanza insular de seguridad de la información.

El Cabildo de Tenerife ha diseñado y puesto en marcha este marco de gobernanza con el objetivo de llevar a cabo una adecuación lo más eficiente y eficaz posible de los Ayuntamientos de la Isla de Tenerife con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Responsabilidades del Cabildo

- Designar y asegurar la dedicación de los roles necesarios en el Cabildo y crear los órganos y/o grupos de trabajo necesarios.
- Coordinar, gestionar y realizar la ejecución y seguimiento del proyecto

Responsabilidades de los Ayuntamientos

- Designar y asegurar la dedicación de los roles necesarios en cada Ayuntamiento, de acuerdo con su dimensión.
- Conformidad de las tareas que le correspondan.
- Seguimiento global del proyecto y comunicación interna en el ayuntamiento.
- Estudio y ejecución de las tareas que correspondan ejecutar al propio ayuntamiento.



Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

- Aceptar y/o implementar las mejoras de seguridad indicadas por el Cabildo.
- Se compromete a recibir (asegurar disponibilidad del personal) la formación necesaria.

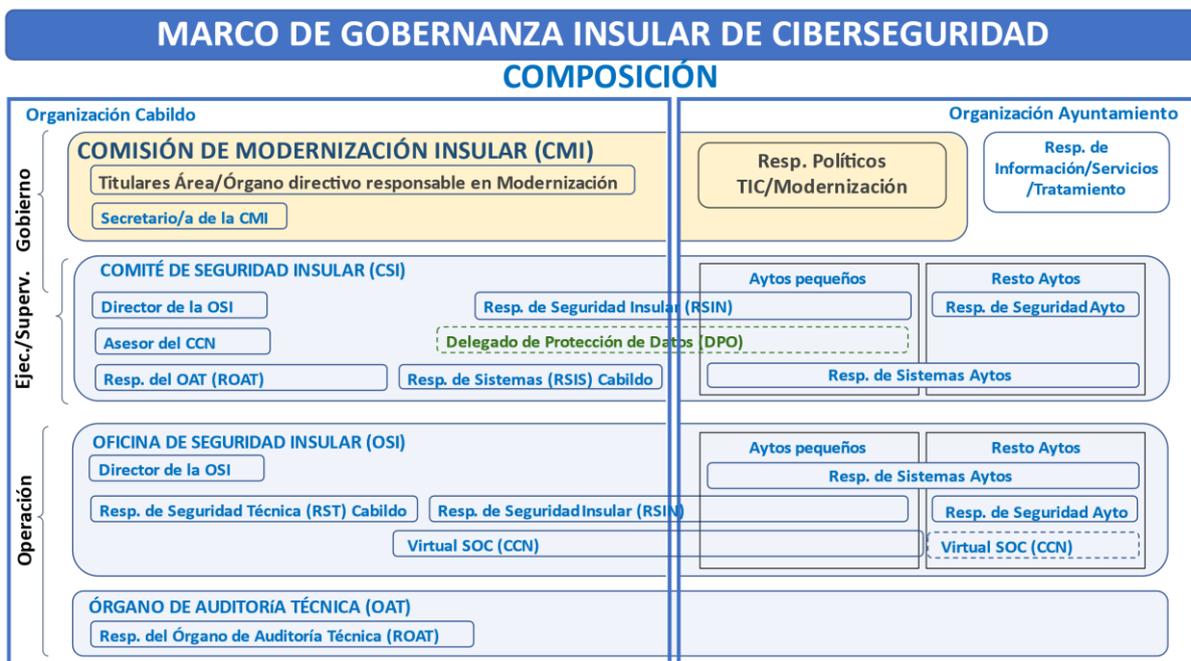
Este marco se ha diseñado con las siguientes características:

- Conjunto: organización y documentación común con aplicación sobre todos los ayuntamientos.
- Asistido: con el soporte del Cabildo, designando roles centralizados para el apoyo a los Ayuntamientos con menos recursos.
- Insular: se dirige principalmente a los ayuntamientos con menos recursos, ofreciéndoles una asistencia más extensa, sin embargo, también es posible la incorporación del resto de municipios.
- Integral: incorpora todos los niveles de gestión de la seguridad necesarios: Gobierno (dirección y estrategia), Ejecutivo y supervisión (aprobación) y Operación (grupos y roles).

El desarrollo de este marco comprende principalmente las siguientes actividades:

- Nombramiento y funcionamiento de grupos y/o roles comunes: con soporte principal del Cabildo y con un mayor apoyo para los ayuntamientos más pequeños.
- Desarrollo y uso de elementos comunes/reutilizables: principalmente documentación y herramientas informáticas de soporte a la gestión.
- Soporte a la adecuación y certificación con el ENS.

La estructura organizativa asociada a este marco es la que se muestra en la siguiente figura:



La descripción de cada una de estas comisiones, grupos de trabajo y roles se encuentra disponible en la [última versión publicada de la política de seguridad del marco de gobernanza](#).

Será de aplicación todo lo indicado en el epígrafe de Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios, detallado al final del presente apartado “Términos y condiciones”.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

P24.3C. Servicio de Centro de Operaciones de Ciberseguridad

El alcance de este proyecto incluye la gestión y seguimiento de la implantación y funcionamiento de un Centro Virtual de Operaciones de Ciberseguridad (vSOC) mediante el que se mejorarán las capacidades de vigilancia y detección de incidentes en los sistemas del Cabildo Insular de Tenerife (CIT) y de las restantes entidades adheridas (Ayuntamientos de prioridad 1) y se optimizará la capacidad de reacción y respuesta ante cualquier ataque, de conformidad con los criterios e información suministrada por las mismas. Este proyecto se canaliza a través de un convenio de cooperación suscrito con el Centro Criptológico Nacional adscrito al Centro Nacional de Inteligencia (CNI-CCN).

El CNI-CCN asume la gestión técnica operativa del equipo de técnicos expertos necesarios para cumplir con el alcance previsto. Este personal técnico especializado (personal del vSOC) realizará toda la gestión operativa, el soporte al personal y las labores que requieren mayor nivel de conocimiento en “inteligencia de ciberseguridad” y tratamiento de incidentes de seguridad.

Será responsabilidad del CNI-CCN la gestión de la infraestructura que incorpore al proyecto y que sea necesaria para la prestación del servicio, control de versiones y configuraciones, así como la gestión de la reparación de las averías que pudiesen surgir. De igual forma, será responsabilidad del CIT y de los Ayuntamientos la parte correspondiente a su infraestructura que pongan a disposición del proyecto.

Es especialmente importante que cada Ayuntamiento disponga de la capacidad necesaria para actuar de forma local sobre sus equipos (ordenadores, servidores, portátiles, dispositivos móviles, etc.) cuando para el tratamiento de alguna incidencia, sea necesaria la actuación in-situ sobre los mismos y no sea posible la delegación y atención remota desde el propio vSOC.

Detalles de actividades a realizar:

- Operación del vSOC:
 - Recepción y gestión de incidencias de seguridad.
 - Mantenimiento de soluciones de seguridad (punto final y perimetral).
 - Revisión y ejecución de operativas y procedimientos de seguridad.
 - Coordinación de la aplicación de medidas técnicas del ENS.
- Implantación vSOC:
 - Segmentación de redes
 - Centralización protección perimetral de Ayuntamientos en el Cabildo.
 - Correlación de eventos de seguridad.
- Implantación ENS:
 - Auditoría de certificación de ENS 5 Ayuntamientos (año 1).
 - Inicio de funcionamiento del Órgano de Auditoría Técnica (OAT).
 - Implantación de herramienta de gestión de tiques para ayuntamientos
 - Implantación de herramienta de acceso remoto para ayuntamientos
- Seguimiento periódico.

Confidencialidad de la información y protección de datos

A causa de la ejecución de las funciones previstas en el proyecto entre el CCN-CNI y el Cabildo de Tenerife, es probable que el Ayuntamiento llegue a tener acceso directo o indirecto con medios, procedimientos o información relativas o pertenecientes al Centro Nacional de Inteligencia y, por tanto, clasificada por el ordenamiento jurídico español vigente con el grado de SECRETO.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

El Ayuntamiento manifiesta conocer los deberes y obligaciones asociados a dichas materias, y en concreto el especialmente grave de reserva, conforme a lo establecido en la Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre secretos oficiales; en su reglamento, aprobado mediante el Decreto 242/1969, de 20 de febrero, y en la Ley 11/2002, de 6 de mayo, reguladora del Centro Nacional de Inteligencia. Esta obligación de confidencialidad y reserva afecta a toda la información clasificada a la que se tenga acceso, con independencia del momento, medio o lugar, y se mantendrá vigente de manera permanente e indefinida, con independencia de la eventual finalización del presente proyecto y de los accesos (o la causa de los accesos) a la información clasificada.

Será de aplicación todo lo indicado en el epígrafe de Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios, detallado al final del presente apartado “Términos y condiciones”.

P24.3D. Adhesión de Ayuntamientos de más de 50.000 habitantes al convenio de Ciberseguridad con el CNI-CCN

El alcance del presente proyecto es la prórroga de la adhesión de cada Ayuntamiento al Convenio de colaboración en materia de ciberseguridad suscrito entre el Cabildo Insular de Tenerife y el Centro Criptológico Nacional del Centro Nacional de Inteligencia (CNI-CCN) con fecha 28 de octubre de 2020.

Se dará continuidad a la adhesión del Ayuntamiento para la primera anualidad de la prórroga del convenio que se extenderá del 29 de octubre de 2024 al 28 de octubre de 2025.

Alcance previsto a desarrollar en la primera anualidad de la prórroga del convenio:

Con carácter general se trata de la continuidad de las actuaciones iniciadas durante la anualidad anterior.

El detalle de las actuaciones previstas será incorporado por cada Ayuntamiento en el Anexo que deberá presentar asociado a este proyecto.

Financiación prevista a realizar por estos Ayuntamientos:

La aportación dineraria que le corresponde realizar a cada Ayuntamiento será satisfecha directamente al CNI-CCN con los importes que incorpore cada Ayuntamiento en el Anexo que deberá presentar asociado a este proyecto. Los plazos de transferencia y justificación deben estar alineados con los establecidos en el convenio de referencia.

Modelo de gobernanza aplicable:

- Administrativa: las aportaciones (presupuestos) y justificaciones son independientes y correrán por cuenta de cada Ayuntamiento que lo realizará de forma directa con el CCN.
- Documentación: se gestionará de forma compartida en el mismo repositorio en Teams que ya existe para el desarrollo del proyecto.
- Reuniones
 - Reuniones semanales:
 - Se realizará entre los interlocutores de cada Ayuntamiento y el CNI-CCN o personas en las que delegue.
 - Reuniones mensuales (OSI)
 - Entre todas las entidades para el seguimiento y gobernanza del vSOC.

Confidencialidad de la información y protección de datos

A causa de la ejecución de las funciones previstas en el proyecto entre el CCN-CNI y el Ayuntamiento, es probable que el Ayuntamiento llegue a tener acceso directo o indirecto con medios, procedimientos



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

o información relativas o pertenecientes al Centro Nacional de Inteligencia y, por tanto, clasificada por el ordenamiento jurídico español vigente con el grado de SECRETO.

El Ayuntamiento manifiesta conocer los deberes y obligaciones asociados a dichas materias, y en concreto el especialmente grave de reserva, conforme a lo establecido en la Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre secretos oficiales; en su reglamento, aprobado mediante el Decreto 242/1969, de 20 de febrero, y en la Ley 11/2002, de 6 de mayo, reguladora del Centro Nacional de Inteligencia.

Esta obligación de confidencialidad y reserva afecta a toda la información clasificada a la que se tenga acceso, con independencia del momento, medio o lugar, y se mantendrá vigente de manera permanente e indefinida, con independencia de la eventual finalización del presente proyecto y de los accesos (o la causa de los accesos) a la información clasificada.

Red insular

P24.6A. Financiación de ramales de acceso a la red de autoprestación

El presente proyecto consiste en la financiación por el Cabildo de los costes parciales o totales necesarios para la ejecución por el Ayuntamiento de su ramal de acceso en fibra óptica para la conexión del CPD del Ayuntamiento con el CPD del Cabildo a través del Anillo Insular de Telecomunicaciones de Tenerife (AITT).

En los casos en que el importe final de la ejecución del proyecto sea inferior al solicitado y recibido por el Ayuntamiento, se llevará a cabo lo previsto en art.26.5 del Reglamento de Asistencia Integral a los municipios, es decir, al justificar la ejecución con un importe inferior al aportado inicialmente, la diferencia se deducirá de los futuros libramientos a favor del Ayuntamiento.

La ejecución del proyecto requerirá el previo replanteo in-situ de los trabajos entre el Ayuntamiento (técnico municipal), la empresa que éste último seleccione, y el Cabildo de Tenerife (el Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC y el Servicio Técnico de Innovación). Esta revisión podrá dar lugar a reformulaciones de los proyectos, que pueden afectar al precio final de los mismos.

El diseño y dimensionado de la red troncal y de la red de distribución, así como su ejecución, será responsabilidad del titular del Anillo Insular de Telecomunicaciones de Tenerife (AITT, Cabildo de Tenerife, en adelante CIT).

El diseño y ejecución de la red de dispersión, consistente en el ramal de acceso, desde las infraestructuras del AITT, será responsabilidad del Ayuntamiento.

La conexión entre la red de dispersión y las infraestructuras del AITT será responsabilidad del titular del AITT (Cabildo de Tenerife).

La conexión entre la red de dispersión y el CPD del Ayuntamiento será responsabilidad del titular del CPD (Ayuntamiento). Esta conexión se deberá de realizar de forma coordinada con el Cabildo de Tenerife.

La responsabilidad y titularidad de la red de dispersión, ramal de acceso, recaerá, una vez ejecutado el mismo por el Ayuntamiento, y si se han cumplido los requisitos y condiciones indicadas en la presente, en el Cabildo de Tenerife que además se encargará de su mantenimiento.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Para acelerar la conexión por fibra del CPD de cada ayuntamiento con la arqueta más próxima de la fase III del AITT y de la Red de Autoprestación del Cabildo (RTC-ALiX), se habilita al Ayuntamiento para ejecutar, con financiación parcial por parte del Cabildo, su ramal de acceso o última milla (ver el apartado “Requisitos técnicos del ramal de acceso”).

Delimitación de responsabilidades

Los Puntos de interconexión (Puntos de terminación de red) realizan la unión entre la red de autoprestación del CIT y la red de área local del Ayuntamiento y delimitan las responsabilidades en cuanto a mantenimiento entre el CIT y el Ayuntamiento. Dado que la entrega de los servicios se realiza en dos emplazamientos claramente diferenciados (CPD del Ayuntamiento y D-ALiX) existen dos puntos de interconexión:

1. Ayuntamiento: El punto de interconexión se encontrará en el panel de parcheo del Ayuntamiento en su CPD, entregándose en dicho panel de parcheo los servicios de la RTC-ALiX mediante cuatro latiguillos LC multimodo. El CIT será quien proporcione y conecte dichos latiguillos una vez se certifique el enlace. Cualquier incidencia que ocurra desde el extremo de esos latiguillos hacia la electrónica del Ayuntamiento será responsabilidad del Ayuntamiento. Del mismo modo cualquier incidencia que ocurra desde el extremo del latiguillo hacia la RTC-ALiX, será responsabilidad del Cabildo.
2. D-ALiX: El punto de interconexión se encontrará en el panel de parcheo del Rack del Ayuntamiento en la sala de administraciones públicas de D-ALiX, entregándose en dicho panel de parcheo los servicios de la RTC-ALiX mediante cuatro latiguillos LC multimodo. El CIT será quién proporcione y conecte dichos latiguillos una vez se certifique el enlace.
 - a. Cuando el Ayuntamiento disponga de equipamiento propio en el D-ALiX: cualquier incidencia que ocurra desde el extremo de esos latiguillos hacia la electrónica del Ayuntamiento será responsabilidad del Ayuntamiento. Del mismo modo cualquier incidencia que ocurra desde el extremo del latiguillo hacia la RTC-ALiX, será responsabilidad del Cabildo.
 - b. Cuando el Ayuntamiento no disponga de rack y/o equipamiento propio en el D-ALiX: al no disponer de las infraestructuras necesarias, la entrega será realizada a la electrónica de red del Cabildo, y la responsabilidad del mantenimiento será de este último, para hacer posible la conexión, a su red y la red SARA, para los Ayuntamientos que se encuentren en esta situación.

Responsabilidades del Cabildo de Tenerife

Generales

- Financiar el ramal de acceso o última milla del Ayuntamiento.
- Coordinación de los distintos Servicios Técnicos del Cabildo y con el Ayuntamiento.

Responsabilidades del Ayuntamiento

- Licitación, adjudicación y gestión de la contratación de la ejecución de su ramal de acceso o última milla.
- Velar por el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos para la ejecución del ramal.
- Aceptar y aplicar los cambios que indique el Cabildo de Tenerife durante los replanteos conjuntos a realizar al inicio y al final de la ejecución de los trabajos.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Facilitar el acceso a sus instalaciones a los técnicos de soporte del Cabildo y/o RTC-ALiX.

Requisitos técnicos del ramal de acceso

Para la conexión de diversos puntos de interés (PDI) tales como las sedes principales de los ayuntamientos de la isla, así como otras sedes municipales o insulares de interés, a las infraestructuras del AITT y RTC-ALiX, se precisa la ejecución de una serie de ramales en los que se instalará un cable de fibras ópticas desde las arquetas origen, en las infraestructuras del AITT, hasta las salas de telecomunicaciones de los PDI.

Memoria técnica

Los trabajos consistirán en la ejecución de la instalación de cableado sobre canalizaciones de alumbrado público, red semafórica o telecomunicaciones existentes en la vía pública; la ejecución de obra civil, tanto para el enlace entre canalizaciones, nuevas canalizaciones, como para instalar arquetas de reparto o derivación; instalaciones en fachada; así como la instalación en planta interna a través de las canalizaciones y patinillos propios de los edificios.

Al tratarse de contratos menores de obra, no se precisa proyecto, pero sí es necesario realizar una **memoria técnica**, que se adjuntará al presupuesto, describiendo pormenorizadamente el trazado, añadiendo las fotos que se consideren oportunas, tanto a pie de calle como aéreas. Será imprescindible generar y entregar un archivo KMZ con el recorrido.

La memoria técnica, para su aprobación, será entregada en la solicitud de adhesión al proyecto correspondiente y será revisada por el Cabildo, y éste podría añadir cambios si los considerase necesarios con el objetivo de asegurar la máxima reutilización y eficiencia de la inversión realizada para dar cobertura a medio o largo plazo a otras sedes públicas en el municipio.

La memoria técnica se volverá a entregar actualizada al finalizar la ejecución de los trabajos, contemplando cualquier cambio derivado de la propia ejecución del proyecto, así como el resultado de las necesarias mediciones y verificaciones ópticas que sirvan como evidencia del correcto despliegue del ramal de acceso.

Punto de interconexión

En todas las salas de telecomunicaciones de los PDI, el Punto de interconexión (Punto de terminación de red) consiste en una bandeja de parcheo de fibras ópticas en las que se terminarán los cables mediante la conectorización de al menos 8 fibras, usando conectores tipo SC/APC, independientemente del número de fibras que conformen el cable. Esta bandeja ya se encuentra instalada dentro del armario de RTC en los CPD de los Ayuntamientos y es en ella donde se deberá terminar mediante fusiones el despliegue del ramal. Este trabajo, las fusiones del cable en la bandeja, deberán de ser coordinados con el Cabildo de Tenerife.

Cables de fibras ópticas

Los cables de fibras ópticas deberán de:



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Disponer de 16 o 72 fibras ópticas dependiendo del ramal:
 - Ramal de acceso: desde el AITT hasta arqueta en el exterior del Ayuntamiento, cable de 72 fibras ópticas.
 - Ramal de planta interna: desde arqueta exterior del Ayuntamiento hasta el CPD del ayuntamiento, cable de al menos 16 fibra ópticas.
- Cables conformados por tubos de 8 ó 12 fibras ópticas.
- Fibras del tipo ITU T G-652d.
- Todos los cables utilizados, en cualquiera de los ramales, deben de disponer de protección dieléctrica anti roedores.
- Los cables utilizados en los ramales de planta interna deben de ser LSZH.
- Los cables deben tener la cubierta exterior de color amarillo.
- Los cables deberán de estar serigrafiados con la siguiente leyenda: “AITT – Cabildo Insular de Tenerife – 922.747.800”.
- Los cables deberán estar etiquetados en cada una de las arquetas o tramos de patinillos por los que discurran, la etiqueta deberá de ser impresa mediante equipo de etiquetado, no se admitirán etiquetas realizadas mediante rotuladores, deberán de ser de material plástico y en ella se deberá de recoger como mínimo la siguiente información:

| |
|------------------------------------|
| AITT - Cabildo Insular de Tenerife |
| Nombre del cable |
| Arqueta origen |
| Arqueta destino |

- Desde Cabildo se indicará el nombre de las arquetas y el nombre de los cables con el objeto de homogeneizar nomenclaturas.
- Los cables se deberán dejar debidamente anclados tanto en bandejas, patinillos o arquetas, respetando en todo momento los radios de curvatura del cable.

Arquetas

Todas las arquetas que se ejecuten:

- Dispondrán de tapa D400.
- Dimensiones 800x800x800.
- Serán preferiblemente prefabricadas.
- Las tapas tendrán apertura mediante sectores triangulares.
- Las tapas estarán serigrafiadas con el logo del Cabildo y el acrónimo “AITT”.
- Dispondrán de cierre mediante llave.
- El suelo de la arqueta estará cubierto de una capa no inferior a 10 cm de picón.
- En aquellas arquetas que sean de reparto se deberá de dejar una coca de, al menos, 10 metros.
- En aquellas arquetas de nueva ejecución que sean de paso se deberá de dejar una coca de, al menos, 5 metros.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Todos los conductos que accedan a la misma estarán obturados mediante bolsas o tapones de goma (en ningún caso se utilizará espuma de poliuretano).

El número de arquetas a ejecutar a lo largo de los ramales dependerá de la sinuosidad del mismo, así como de la existencia o no de arquetas existentes sobre dicha canalización. La máxima distancia entre arquetas, existentes o nuevas, no será superior a los 50-75 metros, dependiendo de la sinuosidad del recorrido.

En la fachada del Ayuntamiento se deberá de ejecutar una arqueta de reparto en la que se finalice la instalación en planta externa y se realice el cambio de cableado, de cableado de planta externa a cableado de planta interna.

Fusiones de fibras

Los trabajos incluirán las fusiones de fibras en planta interna y en aquellos que se indique o sean necesarios, en planta externa. En cualquier caso, las fusiones deberán de tener unas pérdidas de inserción inferiores a 0,15dB, y en cada uno de los tramos la media de pérdidas deberá de ser inferior a 0,10dB. Aquellas fusiones que presenten, a la hora de su ejecución, unas pérdidas superiores a la indicada, deberán romperse y volver a ejecutarse. No se permitirá la re-fusión de aquellas que presentan pérdidas superiores sin haberlas roto previamente. Se deberá hacer reflectometría de al menos las fibras que se fusionen en el CPD municipal (el resto, no). Estas medidas se entregarán, como certificación del enlace, junto con la documentación AS-BUILT correspondiente a la finalización de la ejecución del proyecto.

En los extremos del cable que finalicen en una arqueta de reparto se deberá de proveer una caja de empalme igual o similar a la BPEO 2 de la marca 3M, en caso de que se ofrezcan cajas de empalmes diferentes a la indicada, deberán de tener la aprobación de uso por parte del Cabildo.

En caso de que haya una sede o punto de interés (PDI) entre el AITT y el Ayuntamiento, se deberá ejecutar una arqueta de reparto. Posteriormente se instalará un nuevo cable, sangrando el primero y fusionando las fibras.

Obra civil

En trabajos de nueva obra civil, se utilizará idealmente un tritubo de 63mm con pared lisa. Si no se dispone de tritubo o no hay espacio para él, con 2x63mm será suficiente. El tamaño de la zanja será el que la empresa considere oportuno, porque dependerá de los servicios que tengan alrededor, lo mismo con la profundidad. Todos los tubos se deben dejar enhebrados con hilo guía.

Electrónica de red necesaria en los Ayuntamientos

El ayuntamiento deberá contemplar la disponibilidad de la electrónica de red necesaria para la conexión de su red, con el equipamiento de terminación de red de la RTC-ALiX, desplegado en el CPD municipal, y con el objetivo de poder aprovechar todas sus capacidades de alta disponibilidad:

- La conexión de la electrónica de RTC-ALiX, dispuesta en las sedes municipales, con el equipamiento/infraestructuras de red municipales, se podrá realizar a través de hasta 4 latiguillos de fibra óptica multimodo con una capacidad cada uno de 1Gbps, lo que permite dar



alta disponibilidad/protección simultánea ante errores de ruta y de equipos. Lo mínimo recomendado es la conexión de 2 de estos latiguillos (lo que daría protección de ruta y de equipo, pero de forma alternativa).

- Se requiere, por tanto, en el ayuntamiento, un mínimo de dos (2) Switch/Conmutadores, con capacidades de N2/N3, cada uno con 1 (deseable 2) puerto/s 1 Gbps SFP multimodo. Además, este equipo, con el objetivo de configurar adecuadamente la alta disponibilidad (debe ser posible el stacking para el HA), debe tener soporte a través de configuración a: la creación de enlaces agregados con el protocolo LACP Dinámico y posibilidad de realizar VLAN tagging sobre los puertos agregados. La conexión de estos equipos se realizará siempre a través de paneles de parcheo y no mediante la conexión directa del equipo del Ayuntamiento con el de la Red de autoprestación.

P24.6B. Servicio de conectividad con la red de autoprestación.

El Cabildo de Tenerife, una vez ejecutado el ramal de acceso por cada Ayuntamiento y conectado a las infraestructuras del AITT, procederá a la iluminación de la fibra óptica, y la activación y certificación de los enlaces correspondientes para la conexión a alta velocidad de la red de cada Ayuntamiento con:

- La red del Cabildo: para el acceso a los servicios comunes prestados a los Ayuntamientos.
- La red del Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones (red SARA): para el acceso a los sistemas y plataformas de uso compartido para las Administraciones Públicas.
- Otras redes: que se habiliten y regulen en los presentes planes de modernización.
 - Acceso a Internet compartido (solamente navegación).

Las responsabilidades del Cabildo son las que se enumeran a continuación:

Generales

- Gestión del alta o modificación del servicio de conectividad.
- Evolución y mejora del servicio.

Interconexión

- Configuración del direccionamiento IP, reglas de enrutamiento, etc necesarios para el servicio.
- Facilitar a nivel técnico la conexión de las redes de los Ayuntamientos con la red SARA, u otras redes que se habiliten, a través de la red del Cabildo.
- Proporcionar a los ayuntamientos la información técnica y el soporte necesario para la puesta en marcha de los tráficos que se habiliten.
- Conexión y configuración de la electrónica de red del Cabildo.

Soporte y Mantenimiento

- Mantenimiento de las comunicaciones y la infraestructura física (hardware) y lógica (software) de soporte necesaria para el servicio.
- Soporte y mantenimiento de la red de autoprestación (RTC-ALiX).
- Interlocución para la gestión y soporte de la red física de soporte a la autoprestación (AITT).
- Monitorización del servicio conforme a la Política de monitorización del Cabildo.
- Respuesta y resolución de incidencias y/o consultas relacionadas con el enlace de comunicaciones.
- Actualización de firmware de dispositivos de red del RTC-ALiX.
- Renovación de dispositivos de red del RTC-ALiX.
- Coordinar y notificar cortes por mantenimiento.



Seguridad

- Aplicación de medidas básicas de inspección, análisis y protección del tráfico cursado, antes de entregarlo a las redes destino.
- Garantizar la continuidad de la conectividad de datos, asegurando la robustez, disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos intercambiados.

Las responsabilidades del Ayuntamiento son las siguientes:

Generales:

- Realizar las labores técnicas necesarias para la conectividad en el equipamiento de red y de seguridad del Ayuntamiento que le sean solicitadas desde el Cabildo o que sean necesarias.
- Hacer un uso correcto del acceso a la red del Cabildo empleándolas exclusivamente para aquello a lo que está autorizada.
- Soporte técnico a usuarios finales del Ayuntamiento.
- Realizar las pruebas previas y posteriores necesarias para verificar las actualizaciones y/o cambios que deba realizar el Cabildo en su red.
- Aplicar el esquema de direccionamiento IP que le indique el Cabildo.
- Hacer uso de los servidores DNS que le indique el Cabildo para la resolución y acceso a servicios alojados en las redes del Cabildo u otras a las que tenga acceso a través del mismo.

Soporte:

- Realizar la administración y configuración local de su equipamiento de red y de seguridad.
- Asumir la gestión, mantenimiento y resolución de incidencias de los elementos activos del ayuntamiento que se utilicen para el acceso.
- Notificar incidencias que afecten al servicio, haciendo uso de los canales establecidos. Si se produjera cualquier incidencia, antes de notificarla, comprobar que efectivamente se trata de un problema fuera de la red del Ayuntamiento.
- Colaborar con el Cabildo en la detección, diagnóstico y resolución de las incidencias, incluyendo en su caso la realización de actuaciones que aseguren la reducción del tiempo de resolución de las incidencias.

Seguridad:

- Adoptar y cumplir las medidas de seguridad necesarias para proteger debidamente la información y los sistemas del Cabildo.
- Tomar las medidas necesarias para evitar el acceso no autorizado y la manipulación incorrecta de la infraestructura ubicada en el interior de la edificación del ayuntamiento.
- Mantener la seguridad de los equipos conectados al servicio.
- Mantener la seguridad en origen de los tráficos soportados el servicio.

Condiciones

- La interconexión de las redes de los ayuntamientos y del Cabildo se realizará a través de los correspondientes Sistemas de Protección de Perímetro, tal y como se indica en la GUÍA DE SEGURIDAD (CCN-STIC-811) INTERCONEXIÓN EN EL ENS del Centro Criptológico Nacional (en adelante CCN). Se empleará como mínimo un sistema de interconexión basado en la conexión del firewall perimetral del ayuntamiento con el firewall perimetral del Cabildo, estableciendo las correspondientes reglas de acceso en ambos dispositivos para asegurar la seguridad de ambas redes.
- El uso de este servicio está subordinado al cumplimiento estricto de las presentes condiciones y de cualesquiera avisos legales y recomendaciones que fueren de aplicación o que establezca el



- Cabildo durante su prestación, para lo que el Cabildo podrá modificar las condiciones de uso en cualquier momento, debiendo comunicar previamente tales cambios a los Ayuntamientos.
- El Cabildo de Tenerife declina cualquier responsabilidad ante los ayuntamientos u otros terceros por cualquier problema asociado a la prestación del servicio, entre otros;
 - La ausencia de disponibilidad y continuidad del funcionamiento del servicio de acceso.
 - La falta de veracidad, exactitud, exhaustividad, licitud, fiabilidad, actualidad y utilidad de los contenidos de cualquier sitio de accedido desde él
 - La falta de almacenamiento, entrega errónea, o entrega inoportuna de cualquier información o material.
 - Cualquier daño que resulte de la descarga o el acceso a cualquier información o material en Internet a través del servicio.
 - La interrupción, suspensión o cancelación del acceso, cuando se motive por problemas en la legalidad o seguridad detectados en el uso del servicio.
 - El Ayuntamiento acepta mantener indemne al Cabildo de Tenerife contra cualquier reclamación de terceros derivada de o en cualquier manera relacionada con su uso del servicio, incluyendo la responsabilidad o gasto ocasionado por las reclamaciones, pérdidas, daños (reales o resultantes), litigios, resoluciones, costas procesales y honorarios de abogados, de cualquier tipo y naturaleza.
 - Los tipos de datos personales a los que el Cabildo como Encargado del Tratamiento podrá tener acceder son los indicados en la solicitud del proyecto por cada Ayuntamiento.
 - Aplicará además lo indicado en los siguientes epígrafes del presente documento:
 - Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios.
 - Cláusulas comunes de seguridad de la información

P24.6C. Cesión de equipamiento para la mejora de la red de datos municipal.

El presente proyecto consiste en la compra y cesión de equipamiento de red con el objetivo de mejorar la seguridad, rendimiento y administración de las redes de área local existentes en los Ayuntamientos con menos recursos. También se pretende la mejora de la interconexión de las sedes municipales.

Este proyecto incluye el suministro, instalación, configuración básica, formación y cesión del equipamiento a cada Ayuntamiento.

Una vez cedido el equipamiento, la administración, soporte y evolución del mismo correrá por cuenta del Ayuntamiento.

El tipo de equipamiento dentro del alcance del presente proyecto es el siguiente:

- Switch gestionable L2 24 interfaces
- Switch gestionable L2 48 interfaces
- Switch gestionable L2 24 interfaces POE+
- Switch gestionable L2 48 interfaces POE+
- Router Central para conexiones entre sedes remotas
- Router Remoto para conexiones entre sedes remotas

Será de aplicación lo indicado en el epígrafe Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios del presente apartado de “Términos y condiciones”.

Interoperabilidad y Accesibilidad

P24.11. Marco de gobernanza insular de accesibilidad de portales y aplicaciones.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

El Cabildo de Tenerife establece un marco de gobernanza para garantizar la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles de los Ayuntamientos de la isla, conforme al Real Decreto 1112/2018. Este marco define las responsabilidades y recursos de cada entidad para ofrecer una respuesta eficiente y eficaz a la ciudadanía.

La responsabilidad del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad se delega parcialmente en la Unidad Responsable de Accesibilidad (URA) del Cabildo, mientras que los Ayuntamientos mantendrán ciertas funciones a través de los Responsables de Accesibilidad Delegados (RAD).

Será de aplicación lo indicado en el epígrafe Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios del presente apartado de “Términos y condiciones”.

Las responsabilidades del Cabildo son las que se enumeran a continuación:

A través de la URA del Cabildo (que contará con el apoyo de la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad Sinpromi S.L.):

- Coordinación y emisión de directrices y/o buenas prácticas para los Ayuntamientos.
- Asumirá algunas funciones delegadas desde los Ayuntamientos, siempre que su centralización sea posible por razones de competencia, disponibilidad de recursos en el Cabildo y además se produzca una mejora de eficiencia.
- Emitir directrices y asesorar en la implementación de la gestión y atención de solicitudes de participación, consultas, sugerencias, comunicaciones, quejas y solicitudes de información accesible en los Ayuntamientos sobre sus sitios web y aplicaciones móviles.
- Coordinar e impartir actividades de promoción, concienciación y formación sobre los Ayuntamientos y dirigidas especialmente al personal con competencias en el desarrollo, comunicación en RRSS, así como de los encargados de la edición y generación de contenidos.
- Se encargará de dar asesoría y/o apoyo a los RAD de las distintas entidades en cuestiones que requieran un análisis específico en el ámbito de la accesibilidad.
- Coordinar la realización de las revisiones periódicas de accesibilidad en los Ayuntamientos, quedando recogido los resultados en los informes de revisión de la accesibilidad y al menos en: la fase de diseño de los sitios web y aplicaciones móviles, de forma periódica una vez en explotación y, especialmente, ante cambios importantes en contenidos y tecnologías.
- Elaborar el Informe anual (antes del 1 de octubre) de seguimiento y/o revisión sobre el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad sobre los Ayuntamientos.
- Asistir y coordinar con los ayuntamientos la elaboración del informe anual (antes del 1 de octubre) sobre la atención de quejas y reclamaciones de Accesibilidad.
- Elaboración del informe anual de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación en los Ayuntamientos.
- Actuar como punto de contacto con el ministerio para el seguimiento y presentación de informes anuales y colaboración con las tareas que tiene asignadas. Realizará la interlocución y presentación de los informes anuales previstos en el art 19 del RD 1112/2018 sobre el Cabildo, entidades del sector público dependiente y ayuntamientos.
- Notificar al órgano encargado de realizar el seguimiento y presentación de informes a nivel nacional las designaciones, modificaciones o bajas de la URA y RAD.

Las responsabilidades del Ayuntamiento son las siguientes:

A través del RAD de cada Ayuntamiento:

- Tendrá responsabilidad sobre la accesibilidad en la entidad, contando con el apoyo y coordinación de la URA del Cabildo.



- Asumirá las funciones de accesibilidad sobre la entidad cuando no sea viable su centralización por razones de competencia o no se produzca una mejora de eficiencia.
- Adoptar las directrices, plantillas y buenas prácticas que comparta la URA del Cabildo.
- Establecer y atender los siguientes canales de participación para los sitios web y aplicaciones móviles de la entidad, teniendo en cuenta especialmente a las organizaciones representativas de personas con discapacidad y personas mayores, y sus familias: correo electrónico, teléfono y oficinas de atención presencial
- Coordinar y velar por el funcionamiento efectivo de los mecanismos de comunicación en la entidad.
- Establecer y atender los siguientes canales de comunicación de incumplimientos, dificultades de acceso, consultas y formulación de sugerencias para los sitios web y aplicaciones móviles de la entidad: correo electrónico, teléfono y oficinas de atención presencial.
- Establecer y atender la formulación de quejas en accesibilidad, la solicitud de información relativa a contenidos excluidos del RD 1112/2018 o exentos por carga desproporcionada, o una posterior reclamación en base a las mismas, para los sitios web y aplicaciones móviles de la entidad. La presentación deberá cumplir los requisitos establecidos en la Ley 39/2015. En el ámbito de cada entidad será presentada a la unidad a la que pertenece el RAD (se indicará en la Declaración de Accesibilidad).
- Solicitar asesoría y/o apoyo a la URA Cabildo en cuestiones que requieran un análisis específico en cuestiones de accesibilidad.
- Elaborar el informe anual (antes del 1 de octubre) sobre la atención de quejas y reclamaciones de accesibilidad.
- Publicar la declaración de accesibilidad facilitada por el Cabildo.
- Para la comunicación con el ministerio, el seguimiento y presentación de informes se contactará con la URA del Cabildo.

Será de aplicación lo indicado en el epígrafe Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios del presente apartado de “Términos y condiciones”.

Gestión del talento

P24.5. Formación y concienciación.

La formación se hará mediante la modalidad online o presencial, según las circunstancias, disponibilidad, presupuesto, objetivos y destinatarios de las acciones. El contenido específico final de las actividades de formación quedará definido en consenso con los Ayuntamientos.

También se incluye la organización y desarrollo de jornadas de concienciación y/o formación dirigidas a los Ayuntamientos en algunos de los proyectos del plan de modernización municipal.

La gestión será indirecta a través de la Asociación Redeltic (Red de Técnicos en Modernización y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Entidades Locales de la isla de Tenerife).

Será de aplicación lo indicado en el epígrafe Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios del presente apartado de “Términos y condiciones”.

Mejora de los servicios públicos



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

P24.7. Soporte tecnológico básico a los centros de competencias digitales.

Los compromisos por parte de Cabildo y Ayuntamientos para este proyecto son los siguientes:

Cabildo de Tenerife:

- Designar una persona responsable insular como responsable del servicio, que actúe como canal de comunicación con la persona responsable municipal del servicio.
- Asumir el coste asociado al mantenimiento correctivo del equipamiento informático software y hardware, a través de la aportación económica correspondiente, hasta el máximo de la aportación económica.
- Asumir el coste del servicio de atención a usuarios para el mantenimiento remoto y presencial cuando resulte necesario y la gestión de incidencias, a través de la aportación económica correspondiente, hasta el máximo de la aportación económica.
- Asumir el coste asociado a la prestación de servicios de conectividad.
- Gestión de incidencias relacionadas con la conectividad de los espacios. (La conectividad de los centros se incluye en el contrato de Comunicaciones del Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas).
- Suministro de equipamiento TIC a los nuevos municipios prioridad 1 adheridos al proyecto de Dinamización y Formación en los centros de competencias digitales.
- El Cabildo contará con el apoyo del contrato de servicio de la Oficina de Gestión de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales, a lo largo de la anualidad, y el Modelo de Gestión Integral pendiente de aprobación, que servirá de base para definir los términos y condiciones que aplican a este servicio.

Ayuntamiento:

- Designar una persona responsable municipal que actúe como canal de comunicación con el Cabildo.
- Garantizar los medios y condiciones de los espacios o locales para el funcionamiento correcto del equipamiento informático del Servicio, como locales con los metros cuadrados suficientes, accesibilidad, el mobiliario o la instalación eléctrica adecuada a las necesidades de este equipamiento.
- Asumir el coste de los gastos corrientes, como suministro eléctrico, iluminación, limpieza del local o material fungible.
- Asumir el coste de los gastos para el aseguramiento del equipamiento informático ante riesgos ordinarios y hurto.
- Designar un/a gestor/a del centro donde se ubica el equipamiento informático que, además de responsabilizarse de las instalaciones, cumplirá las políticas de uso del centro y colaborará en las tareas de registro de los usuarios de los centros.
- El/la gestor/a del centro trasladará las normas de aplicación y políticas de uso del centro a los usuarios y velarán por su cumplimiento.
- En tanto no se desarrollen nuevas políticas se estará a lo establecido en Protocolo de Trabajo para la Gestión y Dinamización de los Telecentros del Cabildo de Tenerife.

P24.8. Dinamización y formación en los centros de competencias digitales



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Los compromisos por parte del Cabildo y Ayuntamientos para este proyecto son los siguientes:

Cabildo de Tenerife:

- Designar una persona responsable insular como responsable del Servicio, que actúe como canal de comunicación con el responsable municipal del servicio.
- Proporcionar el Modelo de Gestión del Servicio.
- Asumir el coste asociado a la dinamización de los espacios RICID, a través de la aportación económica correspondiente, hasta el máximo de la aportación económica, y desde el momento de activación de esta capacidad.
- Apoyar, en su caso, a los/las dinamizadores/as municipales que, opcionalmente, algunos municipios directamente proporcionen con sus propios medios y costes.
- Asumir los costes de marca, sitio web y sistemas de información del Servicio, hasta el máximo de la aportación económica y desde el momento de activación de esta capacidad.
- Publicitar en la información del Servicio los datos asociados al municipio, como localizaciones, horarios, personas de contacto, agenda de actividades, etc., sujeto a la aportación económica disponible.
- El Cabildo contará con el apoyo del contrato de servicio de la Oficina de Gestión de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales, a lo largo de la anualidad, y el Modelo de Gestión Integral pendiente de aprobación, que servirá de base para definir los términos y condiciones que aplican a este servicio.

Ayuntamiento:

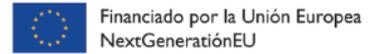
- Designar a la persona responsable municipal que actúe como canal de comunicación con el Cabildo.
- Asumir el coste de los gastos del personal que el municipio adicionalmente pudiera aportar para la dinamización municipal.
- Trasladar a la posible dinamización municipal las pautas de operación del Servicio y velar por su correcto seguimiento.
- Trasladar a las personas beneficiarias las pautas de uso del Servicio, recogidas en el Modelo de Gestión del Servicio, y velar por su correcto cumplimiento.
- Colaborar activamente con la entidad encargada de la operativa del Servicio, desde el momento de activación de esta entidad, para su mejora permanente.

Gobierno abierto

P24.12. Apoyo al sistema interno de información.

El presente proyecto tiene como objetivo principal asistir a los Ayuntamientos de la Isla en el cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Para facilitar la implementación de un canal interno de denuncias, se ofrecerá alojamiento y apoyo para el uso de una solución informática compartida. La solución tecnológica seleccionada es un software de código abierto desarrollado en Europa y basado en la Directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo, conocido como GlobalLeaks (<https://www.globaleaks.org/>). Esta herramienta permitirá a los



Ayuntamientos gestionar las denuncias internas de manera segura y confidencial, cumpliendo con los estándares europeos de protección del informante.

Se proporcionará también asistencia jurídica a los Ayuntamientos a través de un servicio externalizado para la gestión del sistema interno de información. Este apoyo incluirá la resolución de dudas para la implementación de mejores prácticas para la gestión de denuncias internas. El objetivo es asegurar que todos los Ayuntamientos puedan operar de manera eficiente y conforme a la normativa vigente, garantizando la protección adecuada a los informantes.

Tal y como indica la normativa esta externalización de la gestión del sistema interno de información al ocurrir en el ámbito del sector público (Art. 15 de la Ley 2/2023) solo podrá comprender la recepción de las informaciones y, en todo caso, tendrá un carácter exclusivamente instrumental.

Será de aplicación todo lo indicado en el siguiente epígrafe de Cláusulas comunes para el alojamiento de portales web, detallado al final del presente apartado “Términos y condiciones”.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Cláusulas comunes

Cláusulas comunes para el alojamiento de portales web

Las responsabilidades del Cabildo son las que se enumeran a continuación:

- Gestión del alta o modificación del servicio de alojamiento.
- Evolución y mejora del servicio.
- Aportar las infraestructuras físicas, lógicas, de comunicaciones y de seguridad para el alojamiento y protección de cada portal municipal.
- Hacer posible el uso como servicio (SaaS) de un gestor de contenidos para alojar de forma eficiente y eficaz la información de cada Ayuntamiento.

Hardware:

- Mantenimiento de las comunicaciones y la infraestructura física (hardware) y lógica (software), de forma que las paradas no programadas del servicio se minimicen.
- Soporte técnico y mantenimiento del servicio.

Seguridad:

- Antivirus.
- Aplicar actualizaciones al gestor de contenido, plugins y demás componentes instalados.
- Aplicar actualizaciones del sistema operativo y el software base necesario.
- Monitorización del servicio conforme a la Política de Monitorización del Cabildo.
- Retención de logs de acuerdo con la Política de retención y almacenamiento de logs.
- Mantenimiento de los logs del sistema en las copias de seguridad.
- Copias de seguridad conforme a la Política de Copias de Seguridad del Cabildo.
- Instalar y mantener actualizado el agente de copias de seguridad.
- Realizar la restauración de datos autorizados por el Administrador del sitio municipal.

Las responsabilidades del Ayuntamiento son las siguientes:

Contenidos:

- Carga y mantenimiento de la información y/o contenidos de su Ayuntamiento.
- Soporte técnico a usuarios finales. Mantenimiento preventivo (operativas). Explotación.
- Realizar las pruebas previas y posteriores necesarias para validar las actualizaciones que deba realizar el Cabildo.

Seguridad:

- Mantener la confidencialidad de las credenciales (cuentas de usuario, certificados, ...).
- Mantener la seguridad del servicio.
- Incorporación de copias de seguridad.
- Autorizar las restauraciones de datos.
- Comunicar al Cabildo de Tenerife si existen datos de carácter personal a los que podrá tener acceso diferentes a los regulados en el siguiente apartado de condiciones

Internet:



- Gestionar la compra y mantenimiento de dominios DNS.
- Consensuar con el Cabildo la publicación de aplicaciones o servicios.

Condiciones

- El Cabildo no será responsable en ningún caso de los contenidos alojados, ya sean los contenidos propiedad del ayuntamiento o propiedad de terceros.
- En caso de problemas de seguridad originados en el servicio de gestor de contenidos (p.ej. virus), u otros problemas de funcionamiento que puedan afectar a otros servicios, los técnicos del Cabildo estarán facultados para realizar las acciones necesarias, avisando al Administrador del sitio municipal, aunque esas acciones lleven acarreado el corte del servicio.
- Tratamiento de datos de carácter personal: los tipos de datos personales a los que el Encargado del Tratamiento podrá acceder son los indicados a continuación
 - **Datos identificativos** [Nombre y Apellidos, DNI]: del personal autorizado para acceder a los portales.
- Será de aplicación todo lo indicado en los siguientes epígrafes incluidos al final del presente apartado "Términos y condiciones".
 - Cláusulas comunes de seguridad de la información
 - Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios

Cláusulas comunes para software como servicio

El Cabildo de Tenerife pondrá a disposición de los ayuntamientos soluciones software como servicio en nubes públicas con el objetivo de liberar al personal técnico municipal de las complejidades asociadas a las infraestructuras necesarias.

Las responsabilidades del Cabildo son las que se enumeran a continuación.

Infraestructuras

- Gestión de la contratación de la solución.
- Gestión del alta o modificación en el servicio.
- Evolución y mejora del servicio.

Seguridad

- Consensuar con el responsable técnico del Ayuntamiento la aplicación de políticas comunes.

Mantenimiento y soporte

- El mantenimiento y soporte técnico de la solución será el proporcionado por el proveedor de servicios en la nube.

Las responsabilidades del Ayuntamiento son las que se enumeran a continuación.

Mantenimiento y soporte

- Gestionar, dar soporte a usuari@s y/o administrar el software a nivel de la entidad.
- Administrar y parametrizar el servicio a las necesidades de la entidad.
- Mantener/validar la aplicación de actualizaciones.
- Ejecución de mantenimientos preventivos.
- Reportar cualquier problema técnico al Cabildo para su escalado al proveedor o seguir el canal de escalado que indique el Cabildo.

Seguridad

- Realización de copias de seguridad.



- Mantener la confidencialidad de las credenciales (cuentas de usuario, certificados,...)
- Mantener la seguridad del servicio.
- Los Ayuntamientos deben tomar las medidas necesarias para prevenir el acceso no autorizado a la solución.
- Los Ayuntamientos son responsables de garantizar que sus usuari@s autorizad@s cumplan con estos términos y condiciones.
- Comunicar al Cabildo de Tenerife si existen datos de carácter personal a los que podrá tener acceso diferentes a los regulados en el siguiente apartado de condiciones.

Conectividad

- Gestionar la compra o mantenimiento de dominios DNS para la publicación en Internet.

Condiciones

- El Cabildo no será responsable en ningún caso de los contenidos alojados y/o tratados, ya sean los contenidos propiedad del Ayuntamiento o propiedad de terceros.
- El Cabildo no se hace responsable de las pérdidas o daños que puedan surgir del uso indebido de la solución por parte de los usuari@s en los Ayuntamientos.
- El Cabildo no será responsable por interrupciones en el servicio causadas por circunstancias fuera de su control, tales como fallos técnicos imprevistos, desastres naturales, o actos de terceros.
- En caso de problemas de seguridad originados en el software u otros problemas de funcionamiento que puedan afectar a otros servicios/entidades, se podrá bloquear el acceso al software hasta que se solucione el incidente en cuestión, avisando lo antes posible al responsable técnico del Ayuntamiento para que proceda a la solución del problema.
- El Cabildo se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento, notificando previamente a los Ayuntamientos.
- Tratamiento de datos de carácter personal: los tipos de datos personales a los que el Encargado del Tratamiento podrá acceder son los indicados a continuación
 - **Datos identificativos** [Nombre y Apellidos, DNI]: del personal autorizado para acceder a los portales.
 - **Datos académicos y profesionales**: Formación; Experiencia profesional; Pertenencia a colegios o asociaciones profesionales
 - **Datos detalle de empleo**: Cuerpo/Escala; Categoría/grado; Puestos de trabajo; Datos no económicos de nómina
- Es de aplicación todo lo indicado en los siguientes epígrafes detallados al final del presente apartado de “Términos y condiciones”:
 - Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios
 - Cláusulas comunes de seguridad de la información

Cláusulas comunes para el alojamiento de servidores y escritorios virtuales

El alojamiento de servidores y/o escritorios virtuales en las infraestructuras del Cabildo estará sujeto a los términos generales indicados en el presente apartado.

Las responsabilidades del Cabildo son las que se enumeran a continuación.

Infraestructuras

- Gestión del alta o modificación en el servicio.
- Evolución y mejora del servicio.
- Espacio físico en el CPD del Cabildo con todo lo que comporta: armarios, suministro eléctrico, climatización, seguridad física y lógica, etc.
- Aprobar los recursos de cómputo, almacenamiento y/o conectividad (RAM, CPU, almacenamiento, etc.) solicitados por el responsable técnico del Ayuntamiento.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Mantenimiento de las comunicaciones (entre las redes de los Ayuntamientos y del Cabildo) y la infraestructura física (hardware) y lógica (software) del Cabildo.
- Soporte técnico y mantenimiento de las infraestructuras físicas y virtuales.
- Planificar tareas de reinicio a petición del responsable técnico en el Ayuntamiento.
- Servicios de publicación segura y comunicación con los sistemas municipales.

Seguridad

- Antivirus.
- Consensuar con el responsable técnico del Ayuntamiento el Plan de Copias y/o almacenamiento.
- Protección perimetral de la publicación en Internet (cuando corresponda).
- Planificar y revisar la correcta realización de las copias de seguridad.
- Realizar la restauración de datos autorizados por el responsable técnico.

Las responsabilidades del Ayuntamiento son las que se enumeran a continuación.

Sistema operativo

- Licencias y aplicar actualizaciones del sistema operativo.
- Realizar la administración local. Reinicio de los servidores/escritorios.

Aplicaciones

- Mantener la actualización del software de usuario y/o negocio instalado
- No instalar software sin licencias. Las licencias que sean necesarias deberán ser suministradas por el Ayuntamiento correspondiente.
- Asegurar la disponibilidad del soporte técnico para el software usuario y/o negocio que se instalen en las infraestructuras virtuales.
- Gestionar, dar soporte a usuarios y/o administrar el software de usuario y/o negocio alojado.
- Soporte técnico a usuarios finales. Mantenimiento preventivo (operativas). Explotación.

Seguridad

- Realización de copias de seguridad dentro de los servidores/escritorios virtuales.
- Mantener la confidencialidad de las credenciales (cuentas de usuario, certificados,...)
- Mantener la seguridad de los servidores/escritorios.
- Comunicar al Cabildo de Tenerife si existen datos de carácter personal a los que podrá tener acceso diferentes a los regulados en el siguiente apartado de condiciones.

Conectividad

- Gestionar la compra o mantenimiento de dominios DNS en los supuestos de publicación en Internet.
- Consensuar con el Cabildo la publicación de aplicaciones o servicios TIC hacia Internet y la conectividad con los servicios municipales.

Condiciones

- El Cabildo no será responsable en ningún caso de los contenidos alojados en las infraestructuras virtuales, ya sean los contenidos propiedad del Ayuntamiento o propiedad de terceros
- En caso de problemas de seguridad originados en el servidor y/o escritorios (p.e. virus) u otros problemas de funcionamiento que puedan afectar a otros servicios, el equipo se desconectará hasta que se solucione el incidente en cuestión, avisando lo antes posible al responsable técnico del Ayuntamiento para que proceda a la solución del problema.
- Tratamiento de datos de carácter personal: los tipos de datos personales a los que el Encargado del Tratamiento podrá acceder son los indicados a continuación
 - **Datos identificativos** [Nombre y Apellidos, DNI]: del personal autorizado para acceder a los portales.



- **Datos de características personales:** Datos de estado civil; Edad; Datos de familia; Sexo; Fecha de nacimiento; Nacionalidad; Lugar de nacimiento; Idioma.
 - **Datos académicos y profesionales:** Formación; Experiencia profesional; Pertenencia a colegios o asociaciones profesionales
 - **Datos de transacciones:** servicios, procedimientos o expedientes asociados;
 - **Datos detalle de empleo:** Cuerpo/Escala; Categoría/grado; Puestos de trabajo; Datos no económicos de nómina.
- Es de aplicación todo lo indicado en los siguientes epígrafes detallados al final del presente apartado de “Términos y condiciones”:
 - Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios
 - Cláusulas comunes de seguridad de la información

Cláusulas comunes sobre la prestación de servicios

Las responsabilidades del Cabildo son las que se enumeran a continuación:

- Asumir el coste asociado al proyecto.
- Coordinar, gestionar y realizar la ejecución y seguimiento del proyecto.

Las responsabilidades del Ayuntamiento son las que se enumeran a continuación

- Se nombrará un responsable/interlocutor del servicio por parte del Ayuntamiento.
- Participación en la aportación de información necesaria para la ejecución del proyecto y validación de las alternativas que se puedan plantear durante el mismo.
- Conformidad de las tareas que le correspondan.
- Seguimiento global del proyecto y comunicación interna en el ayuntamiento.
- Estudio y ejecución de las tareas que correspondan ejecutar al propio Ayuntamiento.
- Aceptar y/o implementar las mejoras de operativas, procedimiento, seguridad y/o rendimiento indicadas por el Cabildo.
- Se compromete a recibir (asegurar disponibilidad del personal) la formación necesaria para sus usuari@s.

Condiciones

- Cuando en el desarrollo de un proyecto, de forma reiterada y cuando al menos se haya requerido una vez por escrito al Ayuntamiento, no se reciba respuesta por parte de un Ayuntamiento sobre el cumplimiento de las obligaciones adquiridas o el grado de avance resultante sea insuficiente para poder cumplir con los objetivos establecidos en el proyecto, se dará por desistida la participación del Ayuntamiento.
- Cuando la actuación conlleve el soporte técnico por el Cabildo:
 - Horario de prestación del servicio:
 - Atención de incidencias y soporte técnico:
 - Horario de servicio: de lunes a viernes: 6.45 – 22.00 y sábados: 9.00 – 15.00
 - Acuerdo de nivel de servicio: dentro del ámbito de su responsabilidad, el Cabildo establece los siguientes compromisos:
 - Disponibilidad del servicio del 99%.
 - Tiempo de respuesta máximo ante incidencias que impliquen pérdida de funcionalidad o caídas del servicio: 2 horas.
 - Se establece como franja de tiempo fija preautorizada para el mantenimiento:
 - De lunes a viernes: de 7 a 8 de la mañana y sábados de 9 a 11.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

- Durante este horario se realizarán principalmente las operaciones de mantenimiento más habituales de una forma fácil y ágil, requiriendo solamente informar previamente a los ayuntamientos.
- Canales de interlocución con el Cabildo:
 - Consultas sobre alta/modificación/mejora de los servicios
 - Por correo electrónico: tenerifelocal@tenerife.es.
 - Atención de incidencias y soporte técnico:
 - Por correo electrónico: cau@tenerife.es.
 - Por teléfono: 922 239999.

Cláusulas comunes de seguridad de la información

Primera.- Objeto del encargo y tipología de datos personales.

Como consecuencia de la formalización de la adhesión de un Ayuntamiento a uno o varios de los proyectos y/o servicios regulados en el presente documento, el encargado del tratamiento (en este caso el Cabildo de Tenerife) accederá a los datos de carácter personal del responsable del tratamiento (el Ayuntamiento) en la prestación de los servicios regulados en la presente.

El presente documento tiene por objeto definir las condiciones conforme a las que el encargado del tratamiento llevará a cabo el tratamiento de los datos personales necesarios para la adecuada prestación de las obligaciones reguladas en la presente con el responsable del tratamiento. Las finalidades que motivan el tratamiento de datos personales por parte del encargado del tratamiento, son, única y exclusivamente, para la prestación de los servicios regulados en el presente documento.

El tratamiento de los datos personales por la Encargada se regirá por la presente. Estas condiciones, que vinculan al Encargado/a respecto de la persona Responsable, constituyen el "Acuerdo del Encargo de tratamiento" al que hace referencia el artículo 28.3 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

En concreto, los tipos de datos personales a los que el encargado del tratamiento podrá acceder son los indicados en los términos y condiciones de cada uno de los proyectos regulados en el presente documento.

El tratamiento consistirá en la realización de las siguientes operaciones sobre los datos personales: consulta, conservación, extracción, comunicación por transmisión, supresión y destrucción.

Segunda.- Deber de secreto

Habida cuenta del carácter reservado de los datos, documentos e informaciones que obran en poder del responsable del tratamiento, en caso de que éstos pudieran ser conocidos por el Encargado del Tratamiento en virtud del presente clausulado, el encargado del tratamiento se compromete a que permanezcan en secreto.

Esta obligación de guardar secreto permanecerá incluso hasta después de cesar en su relación con el responsable del tratamiento, cualquiera que fuera la causa.

A estos efectos, el encargado del tratamiento se compromete a tomar, respecto de sus empleados, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado del tratamiento y que, en consecuencia, deben respetar.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Tercera.- Instrucciones del Responsable del Tratamiento

El Encargado del Tratamiento se compromete a tratar los datos personales a los que tenga acceso únicamente conforme a las instrucciones documentadas que, a tal efecto, le indique el Responsable del Tratamiento. Este compromiso se extenderá asimismo con respecto a las Transferencias Internacionales de Datos de carácter personal a un tercer país o una Organización internacional.

En consecuencia, los datos que se conozcan u obtengan en virtud de este documento, no podrán ser utilizados para ninguna otra finalidad distinta de la ejecución del mismo, tendrán carácter confidencial y no serán publicados o puestos en conocimiento de terceras partes sin la autorización previa y por escrito del Responsable del Tratamiento salvo en los casos expresamente autorizados por la Ley.

En este sentido, el Encargado del Tratamiento se compromete a informar inmediatamente al Responsable del Tratamiento en el caso en que una instrucción dirigida por este pudiera infringir las disposiciones que resultasen aplicables en materia de protección de datos recogidas en el ordenamiento comunitario o de los Estados miembros.

El Encargado del Tratamiento se compromete a utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja durante el desarrollo o ejecución de las obligaciones pactadas en los proyectos, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para otros fines distintos o fines propios.

El encargado del tratamiento podrá comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del tratamiento del mismo Responsable, de acuerdo con las instrucciones del mismo. En este caso, el responsable del tratamiento identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado del tratamiento debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional en virtud del derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable del tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

Ninguna de las partes asumirá responsabilidad alguna por la no ejecución o el retraso en la ejecución de cualquiera de las obligaciones en virtud del presente acuerdo si tal falta de ejecución o retraso resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular: los desastres naturales, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.

Cuarta.- Subcontratación del objeto

El encargado del tratamiento recurrirá a otros subcontratistas para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. El responsable del tratamiento autoriza al conjunto de sub-encargados indicados por el encargado del tratamiento en el apartado de términos y condiciones del proyecto en concreto. La documentación acreditativa sobre el cumplimiento de las garantías exigidas en materia de protección de datos por parte de dichas entidades sub-encargadas estará a disposición del responsable del tratamiento y lo podrá solicitar en cualquier momento al encargado del tratamiento. Este listado en caso de sufrir modificaciones será comunicado al responsable del tratamiento, quien podrá oponerse a que el encargado del tratamiento contrate a cualquiera de los sub-encargados de tratamiento identificados.



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Adicionalmente, el encargado del tratamiento impondrá por escrito al sub-encargado las mismas obligaciones de protección recogidas en la presente cláusula. Dichas obligaciones serán igualmente extensibles para el encargado del tratamiento en el supuesto de que el sub-encargado utilice otros terceros y en el caso de existir una cadena de subcontratistas, de tal modo que el encargado del tratamiento y cualquiera de los subcontratistas hasta llegar al último de la cadena queden sujetos a las mismas obligaciones. El encargado del tratamiento será plenamente responsable ante el responsable del tratamiento y responderá del efectivo cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos de los posibles subcontratistas que interviniesen en el tratamiento de los datos personales, ya sean designados directamente por el encargado del tratamiento o, bien, indirectamente a través de una cadena de subencargados.

El encargado del tratamiento del tratamiento notificará por escrito al responsable del tratamiento de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución del sub-encargado del tratamiento (subcontratista) y toda la información necesaria, en su caso, sobre el nuevo subcontratista, para su autorización previa por parte del responsable del tratamiento.

Quinta.- Registro de actividades de tratamiento

El Encargado del Tratamiento llevará un registro por escrito y en formato electrónico de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas conforme al artículo 30.2 del Reglamento General de Protección de Datos.

Sexta.- Medidas de seguridad

El Encargado de Tratamiento establecerá las medidas técnicas y organizativas, necesarias para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo existente que, en su caso, incluyan, entre otros:

- a) La pseudoanonimización y el cifrado de datos personales;
- b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico;
- d) Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

En cualquier caso, el Encargado de Tratamiento adoptará las medidas de seguridad, técnicas y organizativas, apropiadas para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico natural.

En el ámbito del sector público, la Disposición adicional primera de la LOPDGDD establece que las medidas de seguridad a aplicar en el ámbito público serán las establecidas en Real Decreto 311/2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). En todo caso, se estará a la categorización del servicio por parte del responsable del tratamiento.

Séptima.- Notificación de brechas de seguridad

El Encargado del Tratamiento se compromete a notificar al responsable del tratamiento en su calidad de Responsable del Tratamiento, de forma inmediata cualquier incidente de seguridad de los datos



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

personales, en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, de conformidad con la naturaleza de los datos tratados, los riesgos asociados a la pérdida, destrucción o alteración de dichos datos de carácter personal y la información de que disponga el Encargado del Tratamiento a fin de que el Responsable tome las decisiones oportunas con respecto al incidente de seguridad producido, las cuales serán trasladadas al Encargado del Tratamiento.

En dicha notificación, si fuera posible, el Encargado del Tratamiento informará de lo descrito a continuación:

- a) De la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos, así como, si fuera posible, las categorías y el número aproximado de los interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nivel de riesgo estimado para los derechos y libertades de las personas físicas.
- c) De los datos de contacto de la persona que puede facilitar más información sobre el incidente de seguridad.
- d) De las posibles consecuencias del mismo.
- e) De las medidas adoptadas o propuestas para remediar a la brecha de la seguridad y/o para mitigar los posibles efectos negativos.

Si en un primer momento el Encargado del Tratamiento no fuera capaz de informar de todas las cuestiones indicadas con anterioridad, las comunicará tan pronto tenga conocimiento de las mismas.

Corresponderá al responsable del tratamiento comunicar las violaciones de la seguridad de los datos personales a la Autoridad de Control competente y a los interesados, con la colaboración del encargado del tratamiento.

Octava.- Protección de datos de los intervinientes

Los datos personales de las personas físicas que participen o estén en contacto con ocasión de la prestación del proyecto y/o servicio, tendrán como base jurídica que legitima su tratamiento la formalización y ejecución del mismo en el ámbito del procedimiento regulado en el Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios, aprobado de forma definitiva en la sesión del 1 de marzo de 2021 del Pleno del Cabildo Insular de Tenerife, y publicado el pasado 19 de abril de 2021 en el Boletín Oficial de Canarias (BOC) nº 79.

La finalidad del tratamiento es ejecutar el convenio, en los aspectos económicos y técnicos derivados, así como el desarrollo y control del/los servicio/s acordado/s y, en su caso, remisión de información sobre las incidencias relacionadas con aquéllos.

Asimismo, garantizan cumplir con el deber de información con respecto al personal autorizado cuyos datos personales podrán ser comunicados entre las partes para el mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica establecida. Se comunicarán mutuamente la identidad de sus Delegados de Protección de Datos, en caso de que dicho nombramiento les sea de aplicación.

Los datos no serán cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos, según la Ley. Los datos serán conservados por el tiempo en que puedan ser requeridos por las autoridades públicas competentes (Agencia Tributaria, Juzgados o Tribunales).



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), el interesado podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, respecto de sus datos personales de los que es responsable cada una de las partes, enviando un escrito, dirigida a la dirección que conste en el encabezamiento y/o pie del presente acuerdo.

Asimismo, si considera vulnerado sus derechos en materia de protección de datos, podrá acudir a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

Novena.- Devolución o destrucción de los datos

Una vez finalizada la ejecución de un proyecto o terminación por cualquier otra causa y a elección del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento se compromete a devolver y/o destruir en los plazos y formas que el Responsable del Tratamiento le indique todos los datos personales a los que tenga acceso para la realización del objeto del Convenio, al igual que cualquier soporte o documento en el que consten y se obliga a no tratar, bajo ninguna forma o concepto, dichos datos personales; obligándose también a mantener indemne al Responsable del Tratamiento por cualquier violación a la obligación contenida dentro de la presente cláusula.

El encargado del tratamiento podrá guardar durante los plazos legalmente previstos en la normativa vigente, copia de las actuaciones realizadas a los efectos de demostrar su diligencia ante posibles reclamaciones administrativas o judiciales en las que se pudiera poner en duda su correcta ejecución del convenio.

Décima.- Deber de diligencia

El Encargado del Tratamiento se compromete a facilitar al Responsable del Tratamiento toda aquella información que resulte necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, y, en su caso, informará al Responsable del Tratamiento en relación con su adhesión a un código de conducta aprobado, o su adscripción a cualquier mecanismo de certificación que pueda garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en relación con el tratamiento de datos de carácter personal. En caso de que el Encargado del Tratamiento esté adscrito a un código de conducta o mecanismo de certificación, el Responsable del Tratamiento podrá requerirle en cualquier momento de la vigencia del Convenio para que lo justifique documentalmente.

Decimoprimer.- Obligaciones del Responsable del Tratamiento.

Corresponden al responsable del tratamiento las siguientes obligaciones:

- Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado del tratamiento en el caso de que las operaciones de tratamiento lo requieran.
- Cumplir con el deber de información hacia los interesados y legalizar el tratamiento en alguno de los supuestos del art 6 del RGPD.
- Dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos ARSOPL que se reciban. En el supuesto que la solicitud la reciba el encargado de tratamiento, deberá trasladarla al responsable de tratamiento.
- Realizar las consultas previas que corresponda.
- Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado del tratamiento.



Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

Decimosegunda.- Confidencialidad de la información.

En el marco de la prestación de los servicios indicados en el presente, las partes podrán revelarse determinada información relativa a sus actividades, así como de desarrollo y materiales siempre que todo ello sea necesario para la prestación del servicio. Las partes acuerdan que la información que se revelen mutuamente (salvo que sean de dominio público, que ya se conociera por otra parte o que revele a un tercero por requerimiento legal con obligación de ser atendido) tendrá la consideración de confidencial por lo que se comprometen a guardar el más absoluto secreto sobre la información de la otra parte a que tengan acceso.

A los efectos del presente acuerdo, tendrá la consideración de información confidencial toda aquella susceptible de ser revelada por palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en un futuro, ya sea intercambiada como consecuencia de la relación regulada o que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

Los deberes de confidencialidad derivados de la prestación del servicio permanecerán durante su periodo de vigencia y subsistirán con posterioridad a la extinción del mismo, por tres años. Asimismo, ambas partes se comprometen a devolverse o destruir la información confidencial en el momento de extinción del servicio sin que sea necesario requerimiento previo para ello.

Las partes se comprometen a no copiar, reproducir, ceder información o material facilitado por la otra parte, así como a no permitir a ninguna otra persona física o jurídica la copia o reproducción o divulgación, sea total, parcial o de cualquier forma, de la información o materiales facilitados en cualquier momento, sin la autorización previa de la otra parte manifestada expresamente y por escrito. Tanto el responsable del tratamiento como el encargado del tratamiento del tratamiento garantizarán que el personal autorizado por los mismos que tenga acceso a la información confidencial respete y garantice su deber de secreto, aun después de finalizar su relación contractual. Por tanto, realizarán cuantas advertencias y suscribirán cuantos compromisos sean necesarios con dichas personas, con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones.

El encargado deberá mantener a disposición del responsable del tratamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior

Decimocuarta.- Declaración relativa a la ubicación de los servidores y lugar de prestación de los servicios asociados a los mismos.

En aplicación de lo establecido en el artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) se declaró la ubicación de los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos:

LUGAR/ES DESDE DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS ASOCIADOS A LOS SERVIDORES

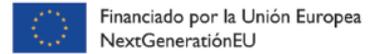
Servidores en el Centro de Proceso de Datos del Cabildo de Tenerife

País: ESPAÑA

Localidad: CPD Granadilla Abona

Tipo de servidor:

Comunicaciones Aplicaciones



Propio Ajeno

Subcontratación

Nombre de la empresa: INERZA,S.A.- ATLANTIS TECNOLOGÍA Y SISTEMAS, S.L.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS (U.T.E.), como adjudicataria de la contratación Servicio del Centro de Atención a Usuarios (CAU) y Apoyo TIC (ATIC).

Servidores del servicio de correo electrónico en la nube

Nombre de la empresa proveedora: Microsoft Ibérica SL

Tipo de servicio contratado:

Housing Hosting dedicado Hosting compartido

Marcar en caso de ser un servicio de Cloud Computing

Ejecución de proyectos de planes anteriores

A continuación, se relacionan los proyectos, aprobados en planes correspondientes a anualidades anteriores, cuya ejecución también se prevé abordar durante el ejercicio 2024:

- **P23.2B. Piloto plataforma de administración electrónica**
 - Presupuesto: 62.993,04 €
- **P23.2C. Estudio herramientas de policía local, servicios sociales y helpdesk**
 - Presupuesto: 20.000 €
- **P23.4. Apoyo en la elaboración de planes de modernización en cada ayuntamiento**
 - Presupuesto: 50.000 €
- **P23.10. Apoyo en la revisión y mejora de procedimientos**
 - Presupuesto: 67.719,87 €