

- Edificabilidad correspondiente a vivienda protegida: mínimo 80% de la Edificabilidad.
  - Edificabilidad otros usos compatibles (incluye viv. libre): máximo 20% de la Edificabilidad.
  - Edificabilidad bajo rasante
    - Coeficiente de Edificabilidad: 2,00 m<sup>2</sup>c/m<sup>2</sup>s
    - Altura de la Edificación.
      - Máxima: 14,25 m.
    - Número máximo de plantas sobre rasante: 4 plantas (baja más tres plantas).
    - Número máximo de plantas bajo rasante: 2 plantas.
- Por encima de la cuarta planta únicamente se admiten las edificaciones correspondientes a núcleos de escaleras y ascensores, sin poder superar en ningún caso 50 m<sup>2</sup> construidos.

#### - Condiciones Estéticas de las fachadas.

Vuelos: Se permiten un vuelo máximo de 40 cm respecto al plano de fachada en las plantas superiores a la baja siempre que el cuerpo volado no se cierre con un muro o paramento opaco en toda o parte de su altura.

#### - Número de viviendas.

Se computará la capacidad de viviendas máxima de la parcela a razón de 100 m<sup>2</sup> construidos por vivienda.

Para el cálculo se puede sumar la unidad inmediatamente superior si el resultado de dividir la edificabilidad máxima permitida entre el parámetro de referencia resultase mayor o igual a 5 en el primer decimal.

Número mínimo de viviendas protegidas: 80% de la edificabilidad total sobre rasante que el proyecto plantee, a razón de 100 m<sup>2</sup>c/vivienda.

Número máximo de viviendas libres: 20% de la edificabilidad total sobre rasante que el proyecto plantee, a razón de 100 m<sup>2</sup>c/vivienda.

Sevilla, 4 de enero de 2011.- La Delegada, Salud Santana Dabrio.

## CONSEJERÍA DE EMPLEO

*RESOLUCIÓN de 12 de enero de 2011, de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se dispone la publicación de la Resolución de 3 de diciembre del 2010, del Presidente del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se encomienda a la empresa pública Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U. (SADESI), la ejecución de los servicios que se citan.*

Habiéndose dictado con fecha 3 de diciembre Resolución del Presidente del Servicio Andaluz de Empleo de encomienda de gestión, en virtud de lo establecido en el artículo 105.5 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía,

### RESUELVO

Hacer pública la Resolución de 3 de diciembre de 2010, del Presidente del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se encomienda a la empresa pública Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U., (SADESI), las ejecuciones de los servicios de «Housing, Vigilancia de Red y la gestión de los sistemas, aplicativos, comunicaciones y seguridad, soporte de los sistemas de información del Servicio Andaluz de Empleo».

Sevilla, 12 de enero de 2011.- La Directora Gerente, Alejandra María Rueda Cruz.

RESOLUCIÓN DE 3 DE DICIEMBRE DE 2010, DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO, POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA EMPRESA PÚBLICA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, S.A.U., LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE «HOUSING, VIGILANCIA DE RED Y LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS, APLICATIVOS, COMUNICACIONES Y SEGURIDAD, SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO»

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo (BOJA núm. 153, de 28 de diciembre de 2002), el Servicio Andaluz de Empleo como Servicio Público de Empleo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, adscrito a la Consejería de Empleo, tiene asignada la competencia y gestión de la política de empleo de la Junta de Andalucía.

Que el artículo 1 del Decreto 136/2010, de 13 de abril, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Empleo y del Servicio Andaluz de Empleo, atribuye a la Consejería de Empleo entre otras las competencias relativas a: Las políticas activas de empleo y de intermediación laboral atribuidas por el artículo 3 de la Ley 4/2002, de 16 diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo, y en particular: La intermediación laboral, mediante la cualificación de la demanda y la dinamización de la oferta de empleo, facilitando el ajuste entre empleadores y demandantes de empleo.

El Servicio Andaluz de Empleo se encuentra actualmente inmerso en la ejecución de numerosas actuaciones y proyectos de modernización que pretenden no sólo normalizar, simplificar y unificar los procesos que le son propios en el desarrollo de sus competencias, sino también automatizarlos. Como consecuencia, son numerosos los proyectos tecnológicos abordados, lo que ha producido un aumento significativo en las infraestructuras técnicas para dar soporte a los servicios prestados, tanto de carácter interno como dirigidos al ciudadano.

Estas infraestructuras técnicas juegan un papel fundamental en la calidad de los servicios del SAE, y este papel se irá haciendo aún más importante a medida que se vaya avanzando en la automatización de los procesos, por lo que se debe asegurar una alta disponibilidad y un alto rendimiento de esas infraestructuras, exigencia que se hace máxima en el caso del canal telemático al ciudadano, que se extiende a un horario continuo de 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.

Teniendo presente estas necesidades y teniendo como objetivo principal la mejora continua de la calidad de los servicios TIC que se prestan a los ciudadanos y a los usuarios internos del SAE, se plantea un servicio de gestión de las plataformas e infraestructuras tecnológicas hardware y software, soporte de los sistemas de información del Servicio Andaluz de Empleo. Se entiende por gestión de las plataformas e infraestructuras tecnológicas, el housing para el centro de procesos de datos, la vigilancia de red, así como el diseño, instalación, configuración y administración de los servidores, sistemas, aplicaciones, bases de datos, seguridad y comunicaciones; las actividades de mantenimiento (preventivo, correctivo, adaptativo, perfectivo), la optimización de la disponibilidad y el rendimiento, y la gestión de los niveles de calidad de los servicios prestados.

Por ello se considera que, el mejor modo de alcanzar los objetivos citados, en las actuales condiciones del Servicio Andaluz de Empleo es la encomienda de los servicios de «Housing, Vigilancia de Red y la Gestión de los Sistemas, Aplicativos, Comunicaciones y Seguridad, Soporte de los Sistemas de Información del Servicio Andaluz de Empleo» a la «Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U.» (en adelante SADESI). Así mismo, los estatutos de esta entidad establecen que el objeto social de la misma es «la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y de servicios avanzados, que con carácter corporativo, ins-

titucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía, para incorporar y mantener completamente a Andalucía en la Sociedad de la Información». Igualmente recogen los estatutos que en tanto la «sociedad esté participada exclusivamente por el sector público andaluz:

- Tendrá la consideración de entidad instrumental privada, medio propio y servicio técnico del sector público andaluz y, especialmente, de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Agencias y/o otras entidades instrumentales privadas (sociedades mercantiles y fundaciones) a efectos de lo dispuesto en la Ley de Contratos del Sector Público;

- Podrá recibir y ejecutar encomiendas y/o contratos del sector público andaluz y, especialmente, de la Administración de la Junta de Andalucía a través de las distintas Consejerías en que se organice, sus Agencias y/o otras entidades instrumentales privadas (sociedades mercantiles, fundaciones y consorcios) en su condición de poderes adjudicadores, en los términos definidos por la legislación autonómica andaluza vigente en cada momento.»

Y, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 5/2009, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2010,

### RESUELVO

Primero. Se encomiende a SADESI, en los términos contenidos en la presente Resolución, y bajo la supervisión del Servicio Andaluz de Empleo, los servicios de «Housing, Vigilancia de Red y la Gestión de los Sistemas, Aplicativos, Comunicaciones y Seguridad, Soporte de los Sistemas de Información del Servicio Andaluz de Empleo».

Segundo. Las obligaciones a desempeñar por SADESI en relación al objeto de la presente encomienda serán los que se relacionan a continuación:

- Servicio de Housing.
- Servicios relacionados con la Vigilancia de Red.
- Servicios relacionados con la Gestión de Sistemas y las Comunicaciones, Gestión de los Aplicativos, y Gestión de la Seguridad.
- Servicios relacionados con la gestión de infraestructura del puesto de trabajo de los usuarios internos del SAE.
- Servicios relacionados con la gestión de los procesos de soporte a la operación.
- Servicios relacionados con la participación en el ciclo de vida y fundamentalmente la puesta en marcha de los proyectos tecnológicos que se estén desarrollando en el SAE, así como la colaboración en la implantación de proyectos corporativos de la Junta de Andalucía.
- Servicios relacionados con la gestión de la disponibilidad, capacidad y continuidad del negocio.
- Servicios relacionados con la gestión de los Objetivos y Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Además, SADESI deberá dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el Anexo II que se adjuntan a la presente Resolución.

Tercero. Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto máximo de 3.676.301,23 euros (tres millones seiscientos setenta y seis mil trescientos un euros con veintitrés céntimos), IVA incluido. Dicho importe se consignará con cargo a las anualidades y aplicaciones presupuestarias especificadas en la siguiente tabla:

ANUALIDAD	COD. PROYECTO	APLICACIÓN	IMPORTE
2010	2009000207	0.1.15.31.18.00.609.05.32D.7	754.290,69 €
2011	2007003061	3.1.15.31.18.00.609.05.32I.0.2011	271.868,53 €
2011	2009000207	3.1.15.31.18.00.609.05.32D.4.2011	1.450.000,00 €
2012	2007003061	3.1.15.31.18.00.609.05.32I.0.2012	1.200.142,01 €
TOTAL			3.676.301,23 €

Y de acuerdo con lo que se establezca en el Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para dicho ejercicio presupuestario.

En el Anexo I se muestra un cuadro resumen.

Cuarto. El abono del presupuesto aprobado se efectuará conforme a la actuación mensual efectivamente realizada, mediante certificaciones mensuales, o en su caso, por tarea realizada, aprobadas por el Director del Proyecto, previa presentación de las correspondientes facturas y otros documentos acreditativos del gasto efectuado, así como el análisis de costes imputados directamente a cada actuación, en cuanto a costes de personal y medios materiales propios, así como relación de gastos en la que se indique el importe repercutido por la empresa, en concepto de IVA.

Los gastos generales y corporativos de SADESI podrán ser imputados al coste de las actuaciones encomendadas, hasta un máximo del 6% de dicho coste, de acuerdo con el artículo 29 de la Ley 5/2009, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2010.

Quinto. Los trabajos incluidos en la presente encomienda tendrán una duración máxima de dos años, a contar desde el día de la firma de esta Resolución de Encomienda de Gestión, sin perjuicio de las posibles prórrogas y/o ampliaciones por el período necesario para la terminación de las actuaciones objeto de la presente encomienda, que el Servicio Andaluz de Empleo estime conveniente acordar antes de la finalización del citado plazo de vigencia, siendo la duración de cada prórroga y/o ampliación la acordada entre las partes, y todo ello, sin perjuicio de la vinculación de la encomienda a las disponibilidades presupuestarias.

Sexto. A todos los efectos, la totalidad de los servicios encomendados serán prestados por SADESI con independencia de las subcontrataciones que tuviera que realizar para prestar determinados servicios.

La Encomienda de Gestión no supone la cesión de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad del Servicio Andaluz de Empleo, dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte a la concreta actividad material objeto de la encomienda.

Séptimo. La Dirección de las actuaciones corresponderá a el Jefe de Intermediación en el Empleo de la Dirección General de Calidad de los Servicios para el Empleo del Servicio Andaluz de Empleo, que ejercerá como Director de Proyecto de la encomienda, para lo cual establecerá directrices de trabajo, realizará el seguimiento de la encomienda y velará por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas en el apartado segundo.

SADESI por su parte designará un Responsable de Gestión, cuyas funciones serán:

- Constitución y coordinación del equipo técnico encargado de la ejecución de los trabajos. Definición de roles y funciones en el equipo técnico.
- Planificación de las tareas y/o proyectos solicitados por el Director de Proyecto.
- Propuesta al Director de Proyecto, para su aprobación, de los procedimientos internos del servicio y de relación con otros Organismos.
- Propuesta al Director de Proyecto, para su aprobación, de los cambios en los recursos, tanto en lo que se refiere a la composición del equipo de trabajo, como a la infraestructura técnica hardware y software,
- Cuando sean necesarios para mantener o mejorar los niveles de servicio vigentes.
- Solicitud al Director de Proyecto de los recursos de infraestructura técnica hardware y software necesarios para dar

soporte a nuevos sistemas de información del SAE o a modificaciones de los ya existentes.

- Aseguramiento del nivel de calidad de los trabajos encomendados y del cumplimiento de los Objetivos y Acuerdos de Nivel de Servicio.

- Presentación al Director de Proyecto de forma periódica los informes de seguimiento que recojan los indicadores que permitan evaluar la calidad de los servicios y ayuden en la toma de decisiones.

- Presentación al Director de Proyecto, para su aprobación, de los resultados parciales y totales de la ejecución de los trabajos encomendados, así como su coste económico (certificaciones).

Octavo. Se creará una Comisión Mixta para la coordinación e impulso de las actuaciones mencionadas formada por cuatro miembros, dos en representación del Servicio Andaluz de Empleo de la Consejería de Empleo, uno de los cuales ostentará la presidencia de esta Comisión Mixta, y siendo además uno de ellos el Jefe de Intermediación en el Empleo de la Dirección General de Calidad de los Servicios para el Empleo del Servicio Andaluz de Empleo de la Consejería de Empleo; y dos en representación de SADESI, designados por sus órganos correspondientes, cuyas funciones serán las que a continuación se indican.

Serán funciones de la Comisión Mixta:

- Información periódica sobre el seguimiento de las actuaciones objeto de la presente encomienda.

- Preparación, seguimiento, evaluación, así como la formulación a la entidad SADESI, en su caso, de las propuestas de gestión y contratación de la asistencia técnica encomendada.

- Propuesta de finalización de los trabajos a que se refiere la presente encomienda.

- Interpretación y resolución de las dudas que pueda suscitar la ejecución de la presente encomienda.

La creación de esta Comisión Mixta tendrá lugar a lo largo de los tres primeros meses desde la entrada en vigor de la presente encomienda.

La celebración de las Comisiones Mixtas podrá ser bimensual y/o a petición de una de las entidades firmantes.

Serán convocadas por la presidencia de la Comisión Mixta, recogiendo lo acordado en ellas en las correspondientes Actas de Seguimiento de la Comisión Mixta.

Noveno. SADESI dará cuenta de la marcha de la encomienda al Director de Proyecto, mediante la presentación de los informes periódicos que se establezcan por este último, reuniones y cuantas actuaciones se estimen oportunas.

Décimo. Derivada de las actuaciones incluidas en la presente encomienda SADESI tendrá acceso a datos de carácter personal titularidad del Servicio Andaluz de Empleo (en adelante, los «datos») que se hallan sujetos al régimen legal previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD) y en su normativa de desarrollo. Ver Anexo III.

A tales efectos y en cumplimiento de lo dispuesto por el art. 12 de la LOPD, SADESI está obligada a:

- Utilizar y a tratar los datos con el único y exclusivo objeto de desarrollar las actuaciones incluidas en la presente encomienda y siguiendo en todo caso las instrucciones recibidas del Servicio Andaluz de Empleo. Expresamente se abstendrá de dar a los datos cualquier uso distinto al acordado y, en especial, se abstendrá de alterarlos, utilizarlos para su propio interés empresarial o comunicarlos o permitir el acceso de terceros a los mismos, ni siquiera para su conservación.

- A observar la máxima confidencialidad y reserva respecto de los datos de carácter personal que le sean facilitados por el Servicio Andaluz de Empleo con respecto al desarrollo

del objeto de la presente encomienda, comprometiéndose a no desvelar a ninguna tercera persona ninguno de estos datos, así como cualquier otra información que se le hubiera facilitado.

- Devolver al Servicio Andaluz de Empleo, una vez concluida la prestación de servicios objeto de la presente encomienda, todos los documentos y ficheros en los que se hallen reflejados todos o alguno de los datos, cualquiera que sea su soporte o formato, así como las copias de los mismos.

- El Servicio Andaluz de Empleo autoriza a SADESI para que, actuando en su nombre y por su cuenta, comunique, en caso necesario de subcontratación de parte de los servicios incluidos en la presente encomienda, dichos datos a los proveedores adjudicatarios de dichos servicios, con la exclusiva finalidad de ejecutarlos correctamente.

- Restringir el acceso y el uso de los datos a aquellos de sus empleados que sea absolutamente imprescindible que tengan acceso y conocimiento de los mismos para el desarrollo del objeto de la presente encomienda, obligándose a imponer a los mismos las obligaciones de confidencialidad y de prohibición de uso respecto de los datos, en los mismos términos que se prevén en los apartados primero y segundo anteriores, así como el debido cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes.

- Adoptar las medidas de seguridad de protección de los datos que se indican en el Anexo III, así como ir actualizando las Medidas de Seguridad conforme a las exigencias legalmente sobrevenidas durante la duración de la presente encomienda.

Undécimo. Como medio para garantizar la calidad de los servicios prestados, se establecerán de forma consensuada y previamente al comienzo de la prestación efectiva de los servicios, unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de SADESI de cumplirlos. Estos Acuerdos de Nivel de Servicio podrán evolucionar a lo largo de la ejecución de la encomienda con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente prestado. Los recursos tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes en cada momento. Los Acuerdos de Nivel de Servicio se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real prestado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

## ANEXO I

### PRESUPUESTO CORRESPONDIENTE AL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE HOUSING, VIGILANCIA DE RED Y LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS, APLICATIVOS, COMUNICACIONES Y SEGURIDAD, SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

SERVICIOS	TOTAL AÑO 2010	TOTAL AÑO 2011	TOTAL AÑO 2012
SERVICIO DE HOUSING	348.027,40 €	396.543,84 €	165.085,53 €
SERVICIO DE VIGILANCIA DE RED	95.121,53 €	100.632,79 €	19.013,51 €
SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS SISTEMAS, APLICATIVOS, COMUNICACIONES Y SEGURIDAD	159.897,67 €	879.437,16 €	775.400,49 €
TOTAL	603.046,60 €	1.376.613,79 €	959.499,53 €
Total Año Importe Gestión (6%)	36.182,80 €	82.596,83 €	57.569,97 €
Total Año Importe	639.229,40 €	1.459.210,62 €	1.017.069,50 €
Total Año Importe + I.V.A. 18%	754.290,69 €	1.721.868,53 €	1.200.142,01 €
Total Importe + I.V.A. 18%			3.676.301,23 €

## ANEXO II

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ENCOMENDADOS

## 1. Servicio de Housing.

- Proporcionar espacio físico para ubicar el equipamiento y la infraestructura tecnológica del Servicio Andaluz de Empleo.
- Comunicaciones y conectividad de los sistemas, que el Servicio Andaluz de Empleo requiera para la correcta prestación de sus servicios.
- SADESI proporcionará al Servicio Andaluz de Empleo respaldo en horario no laborable (manos remotas), en las condiciones que se pacten antes del comienzo de la prestación de los servicios.

## 2. Servicios relacionados con la vigilancia de red.

- Monitorización de las infraestructuras hardware y software, y de los servicios suministrados, en base a los requerimientos definidos por el Servicio Andaluz de Empleo.
- Implantación de los procedimientos de actuación definidos por el Servicio Andaluz de Empleo, a ejecutar con cada una de las alarmas recibidas en el sistema de monitorización.

El servicio de Vigilancia de Red se proporcionará en un horario ininterrumpido de 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

## 3. Servicios relacionados con la gestión de sistemas y las comunicaciones, de los aplicativos, y de la seguridad.

## b) Gestión de sistemas.

- Tareas de mantenimiento del CPD (Centro de Proceso de Datos): instalación de equipos y del cableado estructurado.
- Instalación, configuración y administración del hardware y software y otras infraestructuras avanzadas, tanto de los servidores alojados en los CPD centrales, como los distribuidos en cada una de las oficinas del SAE.
- Gestión de los sistemas de almacenamiento masivo.
- Gestión de los sistemas de backup.
- Gestión de los servicios de ficheros, incluyendo el despliegue de directivas de seguridad y el control de usuarios y grupos.
- Gestión del directorio activo de usuarios e integración del mismo con las aplicaciones del SAE.
- Gestión de las plataformas de monitorización de la infraestructura desplegada.

## c) Gestión de las comunicaciones.

- Gestión de los equipos de comunicaciones alojados en los CPD centrales (switches, balanceadores, etc.).
- Gestión ante la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA) de altas, bajas y modificaciones de usuarios, servicios, publicaciones, etc., excepto las peticiones que supongan efectos de contratación de servicios.
- Gestión de incidencias y problemas junto con los operadores y otros Organismos implicados.

## d) Gestión de los aplicativos del SAE.

- Gestión de las bases de datos, servidores de aplicaciones, y aplicaciones del SAE en cualquiera de los entornos disponibles: Pruebas, Pre-Producción, Producción, etc.
- Explotación de los aplicativos requeridos por el SAE en el entorno de Producción.
- Colaboración en el diseño y la ejecución de pruebas y test de aplicativos.
- Ejecución de subidas de nuevas versiones de aplicativos en cualquiera de los entornos disponibles, según los procedimientos definidos por el SAE.

## a) Gestión de la seguridad.

- Gestión de las plataformas de seguridad perimetral (corfuegos, etc.).

- Securización de acceso a la red de datos.

- Bastionado de servidores. Gestión de antivirus de servidores.

- Exploración de vulnerabilidades y detección de intrusos en las plataformas gestionadas.

- Gestión de la política de seguridad definida por el SAE: cuentas de usuarios, mecanismos de autenticación, permisos de acceso, documento de seguridad.

- Gestión de la política de salvaguardias definida por el SAE.

## 4. Servicios relacionados con la gestión de infraestructuras del puesto de trabajo de los usuarios internos del SAE.

- Gestión de las incidencias, peticiones y consultas de usuarios internos, de modo que se constituya en un segundo nivel de resolución, con especial atención a servicios críticos, y a la atención y resolución proactiva de incidencias.

- Colaboración con el servicio de Atención a Usuarios en la instalación y configuración de las herramientas hardware y software del puesto de trabajo de los usuarios internos.

## 5. Servicios relacionados con la gestión de los procesos de soporte a la operación.

## a) Gestión de inventario.

- Gestión del inventario hardware y software de todos los equipos gestionados, así como de las relaciones existentes entre ellos. El inventario será propiedad del SAE y deberá incluir también el equipamiento existente en almacenes (stocks) e identificar los elementos que se encuentren fuera de soporte por parte del fabricante.

- El inventario deberá estar permanentemente actualizado, y deberá poder ser consultado por el SAE en cualquier momento. Además se deberá mantener actualizado en lo que respecta al SAE, el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía, así como otros sistemas de información corporativos relacionados.

- Control de las licencias asociadas a los elementos gestionados.

## a) Gestión de garantías y proveedores.

- Seguimiento técnico de los equipos gestionados, estén o no en garantía, y en caso de producirse avería de un elemento hardware o software, se realizará la gestión técnica con el proveedor (apertura de tickets, reclamación de servicio, etc.), tanto para los elementos que se encuentren dentro de dicho período de garantía como para aquellos otros que no estándolo, se encuentren sujetos a algún contrato de mantenimiento con proveedores externos.

## c) Gestión de incidencias, problemas, peticiones y consultas.

- Gestión de las incidencias, peticiones y consultas generadas y transferidas desde los distintos equipos técnicos del SAE. Se prestará especial atención a los servicios críticos, y a la atención y resolución proactiva de incidencias.

- Gestión de las incidencias detectadas de forma proactiva por el servicio de Vigilancia mediante la monitorización de las infraestructuras hardware y software y de los servicios suministrados, de modo que se constituya en un segundo nivel de resolución, con especial atención a los servicios críticos.

- Gestión de problemas: corregir las causas de las incidencias que se generan en los servicios gestionados.

- Ejecución de tareas para la prevención de incidencias: instalación de parches en los servidores, ajustes de rendimiento en las bases de datos, etc.

- Análisis de tendencias e identificación potencial de incidencias antes de que ocurran.

- Realización de los informes post mortem de incidencias solicitados por el SAE.



- Fuera del horario laboral, deberá existir un servicio de guardia ante incidencias, que deberá cubrir 24 horas al día, siete días a la semana, 365 días al año (en adelante, Servicio 24x7), para los servicios identificados por el SAE como críticos y que será ofrecido por técnicos de soporte especialistas. El servicio de guardia incluirá la actuación presencial en los CPD si fuera necesario.

d) Gestión de cambios y entregas.

- Implementar los cambios en la infraestructura hardware y software gestionada, de la forma más eficiente en tiempo, coste y calidad, minimizando los efectos adversos.

- Evolucionar los equipos gestionados con nuevas versiones de software o componentes hardware de más altas prestaciones, adaptándolas a nuevas necesidades (nuevas aplicaciones corporativas implantadas, etc.) o simplemente para mejorar su rendimiento o seguridad.

- Ejecución de Órdenes de Trabajo procedentes de los distintos equipos técnicos del SAE.

- Realización de propuestas de corrección y mejoras técnicas. Implantación de los cambios acordados y seguimiento de los mismos una vez implantados.

6. Servicios relacionados con la participación en el ciclo de vida y la puesta en marcha de los proyectos tecnológicos, así como la colaboración en la implantación de proyectos corporativos de la Junta de Andalucía.

- Estudio, planificación y ejecución de la implantación de nuevos sistemas hardware y software, así como la adaptación a los cambios evolutivos que se produzcan.

- Asesoramiento a los distintos equipos técnicos del SAE para la selección de alternativas tecnológicas, elaborando propuestas de diseño de arquitecturas físicas y lógicas de sistemas y aplicaciones.

- Elaboración de recomendaciones en el dimensionamiento de los sistemas y optimización de los recursos.

- Colaboración en el desarrollo de nuevos aplicativos y de versiones de aplicativos ya en funcionamiento. Ejecución de las puestas en producción, según los procedimientos definidos por el SAE.

- Elaboración de manuales de explotación y de operación, instrucciones técnicas de aplicaciones, etc., en los ámbitos indicados.

7. Servicios relacionados con la gestión de la disponibilidad, capacidad y continuidad del negocio.

- Proveer al SAE de un nivel definido de disponibilidad de los servicios suministrados.

- Gestión de la capacidad: medida y control de los recursos de infraestructura adecuados en cada momento y elevación de informes al SAE para el control de los costes, según las necesidades.

- Participar en la elaboración del Plan de Continuidad, asegurando que la infraestructura técnica y los servicios necesarios podrían ser recuperados en los plazos acordados tras un desastre.

8. Servicios relacionados con la gestión de los objetivos y acuerdos de nivel de servicio.

- Aseguramiento del cumplimiento de los Objetivos y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos por el SAE.

- Implantación de un Cuadro de Mando de la Calidad de los Servicios: generación de métricas, informes y estadísticas relacionados con los servicios suministrados.

- Elaboración del Catálogo de Servicios, con la descripción detallada de los servicios encomendados, junto con los niveles de servicio asociados.

ANEXO III

MEDIDAS DE SEGURIDAD A APLICAR POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, S.A.U.

NIVEL BÁSICO	
TIPO DE DATOS	- Nombre. - Apellidos. - Direcciones de contacto (tanto físicas como electrónicas). - Teléfono (tanto fijo como móvil). - En suma, cualquier dato relativo a una persona física que no se enmarque en los siguientes niveles.
MEDIDAS DE SEGURIDAD OBLIGATORIAS	- Documento de seguridad. - Régimen de funciones y obligaciones del personal. - Registro de incidencias. - Identificación y autenticación de usuarios. - Control de acceso. - Gestión de soportes. - Copias de respaldo y recuperación.

NIVEL MEDIO	
TIPO DE DATOS	- Comisión infracciones penales. - Comisión infracciones administrativas. - Información de Hacienda Pública. - Información de servicios financieros.
MEDIDAS DE SEGURIDAD OBLIGATORIAS	- Medidas de seguridad de nivel básico. - Responsable de Seguridad. - Auditoría bianual. - Medidas adicionales de Identificación y autenticación de usuarios. - Control de acceso físico.

*RESOLUCIÓN de 12 de enero de 2011, de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se dispone la publicación de la Resolución de 3 de diciembre de 2010, del Presidente del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se encomienda a la empresa pública Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U. (SADESI), la ejecución del servicio que se cita.*

Habiéndose dictado con fecha 3 de diciembre Resolución del Presidente del Servicio Andaluz de Empleo de encomienda de gestión, en virtud de lo establecido en el artículo 105.5 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía,

RESUELVO

Hacer pública la Resolución de 3 de diciembre de 2010, del Presidente del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se encomienda a la empresa pública Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U., (SADESI), las ejecuciones de los servicios de «Mantenimiento de la Aplicación Hermes del Servicio Andaluz de Empleo.»

Sevilla, 12 de enero de 2011.- La Directora Gerente, Alejandra María Rueda Cruz.