JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS

ADQUISICIÓN DE SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO EN RED Y SERVIDORES EN CLUSTER PARA SEDES JUDICIALES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	1/13

Índice de contenido

1.SUMINISTROS A REALIZAR Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS....2

2.TRASPASO DE CONOCIMIENTOS....5

3.CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA Y MANTENIMIENTO....5

4.PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENCIAS....6

4.1Documentación de las Actuaciones: Incidencias y Peticiones....8

4.2ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO....9

5.CONDICIONES GENERALES....10

5.1CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES....10

5.2INFORMACIÓN DE BASE....11

5.3PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS....11

5.4ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO....11

5.5DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO....11

5.6INVENTARIADO DE LOS BIENES SUMINISTRADOS....12

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	2/13

1. SUMINISTROS A REALIZAR Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

El objeto del presente contrato es la adquisición de sistemas de almacenamiento en red y servidores en cluster para las sedes judiciales, según la siguiente distribución:

- Sede de Juzgados sita en calle Avenida Carlos V, S/N (Prado de San Sebastián), Sevilla:
  - 2 servidores (servidor tipo I), formato rack, cada uno de ellos con las siguientes características mínimas:
    - 2 procesadores de la familia Intel® Xeon® E5-2600 v4, cada uno de ellos con 10 núcleos y 15MB de caché.
    - 32 GB de RAM DDR4 2400 Mhz.
    - 2 tarjetas HBA FC de 16 Gbps.
    - 2 discos internos SAS 2,5" de, al menos, 140GB 15krpm, reemplazables en caliente y configurados en RAID 1 por hardware.
    - 2 fuentes de alimentación redundantes y sustituibles en caliente.
    - Sistema de refrigeración redundante.
    - Tarjeta de gestión remota, con capacidad gráfica de administración remota.
    - 2 puertos USB.
    - 2 tarjetas de red, con 2 puertos 1GbE cobre cada una de ellas.
    - Conexión dedicada de alto rendimiento para la gestión y operación del Cluster de servidores.
    - Todas las licencias necesarias para utilizar completamente las funcionalidades arriba descritas, incluyendo además licencia de Gestión y monitorización de recursos hardware del servidor (con soporte mínimo de 3 años)
  - 1 servidor (servidor tipo II), formato rack, con las siguientes características mínimas:
    - 2 procesadores de la familia Intel® Xeon® E5-2600 v4, cada uno de ellos con 10 núcleos y 15MB de caché.
    - 16 GB de RAM DDR4 2400 MHz.
    - 2 discos internos SAS 2,5" de, al menos, 140GB 15krpm, reemplazables en caliente y configurados en RAID 1 por hardware.
    - 2 fuentes de alimentación redundantes y sustituibles en caliente.

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	3/13

- Sistema de refrigeración redundante.
- Tarjeta de gestión remota, con capacidad gráfica de administración remota.
- 2 puertos USB.
- 2 tarjetas de red, con 2 puertos 1GbE cobre cada una de ellas.
- Todas las licencias necesarias para utilizar completamente las funcionalidades arriba descritas, incluyendo además licencia de Gestión y monitorización de recursos hardware del servidor (con soporte mínimo de 3 años)

- 1 cabina de almacenamiento (CABINA 1), formato rack, con las siguientes características mínimas:
  - 2 controladoras configuradas activo/activo independientes y redundantes. Sustituibles en caliente sin provocar disrupción en el servicio en la otra controladora y además, pudiendo asumir el rol de la controladora sustituida. Cada controladora deberá disponer de al menos 4 puertos FC de al menos 16Gbps.
  - 4 puertos 1GbE de cobre.
  - Capacidad bruta de almacenamiento mínima de 18TB con los requisitos siguientes:
    - Los discos utilizados serán al menos SAS 10krpm y/o SSD.
    - El licitador deberá presentar en su propuesta un desglose por tipos de discos y porcentaje utilizado frente al total de capacidad.
    - El licitador deberá presentar en la oferta técnica la explicación de la distribución presentada, detallando el espacio total bruto ofertado y su capacidad neta correspondiente.
  - 4GB NVRAM.
  - Funcionalidades FCP, NFS y CIFS, sin necesidad de añadir ningún componente externo, ni software ni hardware a la cabina.
  - 2 fuentes de alimentación, sustituibles en caliente.
  - El licitador deberá indicar en su propuesta los componentes que pueden ser sustituidos en caliente (sin pérdida de servicio).
  - Arquitectura de prevención y reemplazo ante el fallo individual de un disco a modo de hot-spare o mecanismo equivalente. El licitador deberá describir en su propuesta el comportamiento de los sistemas ofertados ante el fallo de un disco y el protocolo a seguir para su sustitución.
  - Thin provisioning.
  - Deduplicación inline. Es decir, la cabina debe tener la capacidad de eliminar la información redundante (deduplicación) de forma nativa en el sistema de almacenamiento sin el auxilio de elementos externos, independientemente del sistema operativo cliente que acceda a los datos y de forma transparente a los sistemas que accedan a los datos deduplicados, a la vez que los datos son deduplicados a medida que se van escribiendo.

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	4/13

- Capacidad para la realización de snapshots. El licitador expondrá el máximo de snapshots soportados y el tipo.
- Deberá soportar sistemas operativos Windows 2008/2012/2016, Windows 7/8/10.
- Disponer de un sistema de gestión, monitorización y reporting avanzado que disminuya el esfuerzo de administración y control. El sistema tiene que ofrecer consola de gestión en modo gráfico que permita gestionar el sistema de almacenamiento desde un solo punto. En el caso de que el sistema de gestión deba ser instalado en un servidor debido a que no es ofrecido directamente por el almacenamiento, se deberá incluir el hardware necesario para la completa administración de todas las funcionalidades de la solución propuesta.
- Se proporcionarán al menos todas las licencias necesarias para las funcionalidades mencionadas anteriormente.

- El sistema se instalará conectando la cabina suministrada a los dos servidores tipo II utilizando al menos dos switches HP SN 3000B, que el Servicio de Informática ya tiene en sus almacenes sin haber sido utilizados. La empresa suministrará al menos 12 transceptores 16Gbps, del fabricante de los switches HP SN 3000B y totalmente compatibles con ellos, por cada switch que se instale, y todos los elementos necesarios para su instalación, conexión y puesta en marcha. La empresa licitadora detallará en la oferta cuántos transceptores suministrará en este apartado.

- El sistema se instalará conectando los tres servidores, la cabina y los switches al SAI SOCOMEC Netys MT 11 kVA ya existente en el CPD de la sede. Por lo tanto, la empresa licitadora proporcionará los elementos necesarios (PDU, con los conectores correspondientes, cables de alimentación, etc.) para conectar dicho equipamiento al SAI.

- Sede de la Ciudad de la Justicia de Málaga, sita en C/ Fiscal Luis Portero García s/n, Málaga:
  - Cabina HP MSA2040 (CABINA 2), la empresa suministrará e instalará:
    - Una o varias bandejas de discos necesarias para ampliar la cabina actual con una capacidad mínima adicional de 24TB brutos. Los discos utilizados serán SAS de al menos 10krpm y/o SSD. El licitador deberá presentar en su propuesta un desglose por tipos de discos y porcentaje utilizado frente al total de capacidad. El licitador deberá presentar en la oferta técnica la explicación de la distribución presentada, detallando el espacio total bruto ofertado y su capacidad neta correspondiente.

Como norma general, en el caso de ofertar SSD, éstos deberán estar garantizados por un período de 5 años. La garantía deberá cubrir el reemplazo sin coste alguno de los discos SSD en caso de fallo y/o indisponibilidad, incluyendo especialmente el caso de SSD burnout, por haber agotado los ciclos de escritura de varias o todas las celdas del disco.

Asimismo, la empresa licitadora deberá garantizar la existencia de soporte, piezas de repuesto, escalabilidad y uso de los sistemas adquiridos durante al menos 6 años a partir de la fecha límite de presentación de ofertas de este contrato. Este requisito será justificado por la empresa licitadora presentando en la oferta técnica documentación oficial o certificación del fabricante. Todos los productos hardware suministrados serán originales (no remanufacturados), excluyendo productos de versiones anteriores, sin soporte de fabricante o descatalogados.

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	5/13

Todos los elementos suministrados en este expediente, equipamiento y licencias, contarán con 3 años de mantenimiento y garantía in-situ, 9x5, con respuesta en 4 horas, incluyendo cualquier elemento suministrado. La reparación del equipo averiado y/o su sustitución por otro nuevo será a lo sumo en 1 día hábil desde la notificación de la incidencia.

Se deberán incluir todos los elementos físicos y lógicos necesarios para su correcto uso y funcionamiento, es decir, se tratará de un servicio "llave en mano": todos los elementos se entregarán completamente instalados e interconectados.

Se proporcionará todo el cableado necesario para la instalación y puesta en marcha de los elementos objeto de este contrato. Los cables de par trenzado instalados serán como mínimo UTP categoría 7. Deberán suministrarse todos los elementos de interconexión necesarios, como transceptores, kits de enrackado, etc.

No serán admisibles las ofertas que en el momento de ser presentadas no figuren en el catálogo de productos del fabricante. Dicho requerimiento compete tanto a nivel de tipo y modelo de los sistemas a proponer como de las funcionalidades mínimas exigibles asociadas a los mismos y descritas en este pliego.

2. TRASPASO DE CONOCIMIENTOS

Se deberá realizar una formación de traspaso de conocimientos del adjudicatario al personal del SIJ sobre la solución instalada y por parte del personal encargado del diseño, implantación y configuración de la misma, en la que se traten todas las configuraciones y políticas aplicadas sobre los sistemas instalados, así como todos los procedimientos necesarios para realizar las tareas de mantenimiento de los sistemas. La empresa detallará la duración y contenidos de dicho traspaso de conocimientos, que deberán ser los suficientes para que el personal del SIJ pueda adquirir efectivamente los conocimientos a traspasar.

Esta formación deberá ser impartida en Sevilla en las instalaciones del SIJ, en las fechas y horarios que indique el Director de Proyecto.

En cualquier caso la instalación y configuración de los elementos objeto de contrato contará con la presencia permanente de personal técnico de la Consejería, al que se dará traslado de las actuaciones realizadas, su justificación, el procedimiento seguido y las tareas de mantenimiento a realizar posteriormente.

La empresa suministradora quedará a disposición del SIJ, para asistir en dudas puntuales y aclaraciones que surjan respecto a la infraestructura instalada y su administración, durante los seis meses siguientes a la certificación de finalización de la instalación y puesta en marcha.

La empresa licitadora indicará en la oferta el medio de atención a este tipo de peticiones, especificando el teléfono, correo electrónico y demás datos necesarios para hacer efectivas estas solicitudes. Durante los horarios de atención definidos en el apartado "PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENCIAS"

3. CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El periodo mínimo de garantía y mantenimiento, cubrirá al menos 3 años, para todo el equipamiento hardware y software ofertado, incluidas las licencias, componentes, etc. y para todas las instalaciones y trabajos realizados. Se dispondrá de soporte y atención, tanto telefónica como por cualquier medio

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	6/13

telemático, en castellano.

La garantía y el mantenimiento del software y hardware incluirá la instalación y configuración de cualquier versión, parche correctivo, adaptativo o evolutivo que se desarrolle durante el período de garantía, de manera general, para cualquier aplicativo utilizado, tanto comercial, licenciado o de software libre.

Todas las licencias suministradas serán en propiedad del Servicio de Informática Judicial (SIJ), y sin ningún tipo de caducidad en cuanto a su uso en la versión suministrada o actualizada, de forma que, aunque pase la fecha de garantía o mantenimiento, el SIJ podrá continuar indefinidamente utilizando el software o aplicaciones asociadas a las licencias sin ningún tipo de limitación, e incluirán soporte del fabricante al menos durante el plazo de garantía y mantenimiento establecido en este apartado.

La empresa licitadora detallará las condiciones de uso y disfrute de todas y cada una de las licencias suministradas.

La garantía, las licencias, junto con su soporte correspondiente, serán proporcionados por los respectivos fabricantes, y se acreditarán en la documentación técnica de la oferta mediante certificados expedidos por éstos.

La garantía deberá incluir cualquier actuación necesaria en el sistema para la determinación y resolución de incidencias o fallos de funcionamiento, así como el repuesto de elementos cuyos defectos sean tales que impidan su reparación o hagan que el resultado de su reparación no pueda considerarse fiable de cara a cumplir los requisitos de funcionamiento.

Los gastos generados por cualquier operación exigida por la reparación, actualización o sustitución de los equipos y el software, incluidas piezas y equipos nuevos necesarios, el movimiento o retirada de los mismos, seguros, gastos de viajes, dietas de los técnicos, etc., serán por cuenta de la empresa adjudicataria, no pudiendo reclamarse abonos adicionales por estos conceptos.

Cubrirá cualquier elemento o pieza de los sistemas y la reposición de materiales con motivo de averías, incluidas roturas o afecciones accidentales no intencionadas y el envío o retirada de cualquier elemento bajo garantía.

Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por piezas originales u otras expresamente señaladas como equivalentes por el fabricante del equipo original, certificado por éste, salvo autorización expresa del Servicio de Informática de la DGIS.

La retirada de cualquier equipamiento que contenga datos sometidos a la LOPD deberá ser comunicada previamente al Servicio de Informática, y autorizada expresamente por el mismo.

4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENCIAS

Para la gestión de las incidencias acaecidas durante la duración de este contrato se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Incidencia**: cualquier hecho o suceso que suponga una pérdida de funcionalidad de los sistemas objeto del contrato, conservando la operatividad u objeto principal del contrato e imputable a los mismos.

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	7/13

- **Incidencia grave**: cualquier hecho o suceso que imposibilite el funcionamiento de los sistemas objeto del contrato imputable a los mismos.

- **Tiempo de respuesta o atención:** plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que la empresa adjudicataria se pone a disposición del usuario para resolverla, presencial o telefónicamente, y notifica al CAU/CSU el código de incidencia asignado.

- **Tiempo de resolución**: plazo transcurrido entre la notificación de la incidencia a la empresa y la notificación al CAU/CSU de la restitución del elemento o sistema a su funcionamiento normal, incluida la sustitución, temporal o definitiva, del elemento averiado.

- **Horario laboral**: se considerará laboral, de lunes a viernes, desde las 8:00 hasta las 17:00 horas. A los efectos del cómputo de plazos sólo se considerarán útiles los días laborables.

- Las unidades temporales a emplear son horas laborables, siendo de aplicación en el cálculo de las mismas las comprendidas entre las 8:00 y las 17:00 horas, es decir, una comunicación de una incidencia a partir de las 17:00 horas será contabilizada como dada al día siguiente laboral a las 8:00 horas. Se entenderá las unidades de meses como meses naturales.

- **Horario de atención a incidencias:** el horario mínimo de recepción de incidencias será de lunes a viernes laborables, de 8:00 a 17:00 h.

- **Horario de asistencia a incidencias "in situ":** el horario mínimo de asistencia "in-situ" a reparaciones deberá ser de lunes a viernes laborables, de 8:00 a 17:00. El horario preferente de atención de incidencias será de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 h. El Servicio de Informática podrá autorizar y/o requerir intervenciones fuera del horario indicado.

La empresa prestadora del servicio pondrá a disposición del SIJ una dirección de correo electrónico para la atención de las incidencias, que será integrada con el Sistema de Gestión de Incidencias del SIJ, de forma que los tiempos de cierre-solución de las incidencias-peticiones se tomarán directamente del Sistema de Gestión de Incidencias, y en su defecto, de los correos electrónicos recibidos en el buzón del CAU/CSU desde el correo determinado por la empresa. Además, pondrá a disposición del SIJ uno o varios números de teléfono para la atención y comunicación relativas a dichas incidencias, con atención en castellano.

Los tiempos serán contabilizados en función de los datos disponibles en el sistema de Gestión de Incidencias del CAU/CSU de la Consejería, así como de las "Hojas de Actuación" debidamente firmados por los correspondientes responsables de la Consejería, y/o personas autorizadas por éstos.

En el cálculo de los parámetros anteriormente definidos no se considerarán aquellos tiempos de imposibilidad de actuación por la empresa adjudicataria por motivos imputables a la Consejería, bien por la inaccesibilidad a las instalaciones del cliente, aun con la debida acreditación, por la falta de personal técnico de la Junta de Andalucía que sea requerido por el técnico de la empresa para realizar su labor de reparación, o por otras causas que la empresa adjudicataria solicite y el Servicio de Informática admita.

Las incidencias que se produzcan podrán ser requeridas directamente por los usuarios y atendidas por el personal responsable de la operación de los servicios y el mantenimiento in situ, en cuyo caso deberán ser notificadas inmediatamente por éstos al CAU/CSU. Será el CAU/CSU del Servicio de Informática el que analizará y canalizará las peticiones recibidas a la empresa adjudicataria.

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	8/13

La calificación de la incidencia como grave corresponderá al personal del CAU/CSU en el instante en el que se comunica desde dicho servicio a la empresa adjudicataria, en aplicación del criterio descrito en la correspondiente definición. En caso de discrepancia corresponderá al Responsable del proyecto la calificación de la incidencia.

Cada incidencia registrada por el CAU/CSU llevará un número de identificación que servirá para el seguimiento posterior de la incidencia hasta su cierre. Además del número de incidencia, el CAU/CSU suministrará a la empresa adjudicataria a través del correo electrónico facilitado por esta, los datos necesarios para su estudio y solución: fecha y hora de la incidencia, ubicación del equipo, persona y teléfono de contacto, descripción de la incidencia y toda aquella información que permita su identificación y solución en el menor tiempo posible, incluyendo la calificación de la misma como grave en su caso.

La empresa adjudicataria dispondrá de un Centro de Recepción de Incidencias (CRI), operativo al menos en el calendario y horario laboral establecidos en este Pliego.

La empresa adjudicataria, una vez recibida la incidencia, realizará todos los trabajos necesarios para la solución de la misma. Solucionada la incidencia, se comunicarán al CAU/CSU los datos necesarios para el cierre de la misma.

El Responsable del proyecto determinará el o los procedimientos válidos de comunicación de incidencias y de notificaciones de resolución, en todo caso el procedimiento deberá contar con medios de constancia de fecha y hora, con el fin de verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución. Como se han indicado, se utilizará preferentemente el correo electrónico entre empresa y el CAU/CSU del Servicio de Informática, pudiendo habilitarse cualquier otra forma de comunicación y seguimiento de incidencias que se considere, en concreto, aplicación web, fax o atención telefónica.

La resolución de la avería incluirá el desplazamiento de cualquier técnico que fuera necesario, el diagnostico de la avería y su reparación, con la sustitución por otro de igual o superiores características en su caso, del o de los componentes defectuosos. El equipo una vez reparado deberá quedar en perfectas condiciones de uso.

4.1 Documentación de las Actuaciones: Incidencias y Peticiones

La empresa deberá comunicar cualquier acción realizada en la prestación de los servicios.

Cada reparación efectuada deberá estar acompañada de una justificación documental denominada “Hoja de actuación”, y que deberá estar debidamente firmado y sellado por el usuario o cuantos técnicos o personal tenga autorizado el Responsable del proyecto y que deberá incluir al menos la siguiente información sobre el bien reparado:

- Órgano.
- Dependencia.
- Provincia.
- Localidad.
- Dirección.
- Persona de contacto, teléfono y cargo.
- Descripción del aviso.
- Fecha, hora y descripción comunicada del aviso.
- Elemento afectado: número de serie, marca, modelo.
- Fecha y hora de inicio “in situ” de la reparación.

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	9/13

- Fecha y hora de finalización "in situ" de la reparación.
- Descripción de la reparación realizada.
- Relación de material sustituido, si procede.
- Técnico que realizó la reparación.
- Observaciones.

La falta o incorrección de la debida documentación esencial de las actuaciones, motivará el rechazo de cualquier notificación de solución o cierre de una incidencia o petición, continuando pendiente la resolución de las mimas a los efectos del cómputo de los plazos de los ANS, hasta la remisión de la información requerida. En concreto se considerará documentación esencial:

–La descripción de las acciones realizadas en la actuación.

–La notificación de cualquier cambio de elementos físicos o lógicos (inventariables, bajo cobertura de licenciamiento, código de activación o registro), con la indicación de todos los elementos físicos o lógicos inventariables (con número de serie individual, codificación de software, registro RFID de la DGIS, o cualquier otra información requerida para el Inventario/CMDB), retirados y los proporcionados en sustitución. Esta incorrección, a los efectos de los ANS se regirá por lo establecido en el apartado correspondiente.

La empresa podrá proponer, para la automatización y agilización de las comunicaciones, la sistematización y codificación de las notificaciones según la tipología de las actuaciones realizadas, así como el establecimiento de cualquier otro medio de intercambio de la misma. En especial, medios automatizados de integración con el sistema de Gestión de Incidencias de la DGIS. Cualquier propuesta deberá ser aprobada por el Responsable del contrato, y conllevará la asunción por parte de la empresa de todas las modificaciones y costes que suponga.

Los técnicos encargados de las instalaciones y reparaciones, deberán acudir a las acciones de mantenimiento provistos de la correspondiente autorización. Los perjuicios ocasionados, incluida la denegación de acceso, por la ausencia de acreditación solo será imputable a la empresa adjudicataria.

4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En este apartado se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio, en adelante ANS, cuyo incumplimiento dará lugar a las penalizaciones detalladas en el Anexo I del PCAP.

ANS sobre los tiempos de atención a incidencias

- El **tiempo máximo de respuesta** será de 4 horas laborales.
- El **tiempo máximo de resolución** será de 1 día laborable.

ANS sobre los tiempos de ejecución de los trabajos

Hace referencia al cumplimiento de determinados hitos en el plazo que en cada caso se establezca:

- Hitos significativos en la instalación, configuración y transferencia de conocimiento, que se acuerden a lo largo de la ejecución del expediente. Es decir, plazos correspondientes a las tareas que se acuerden como resultado de las reuniones de gestión del proyecto, como por ejemplo, la entrega del equipamiento en las instalaciones del SIJ y en los respectivos órganos judiciales
- Entrega de la documentación de ejecución proyecto según el apartado 5.5 de este pliego.
- Entrega de la documentación de finalización de proyecto según el apartado 5.5 de este pliego.

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	10/13

- Entrega de la documentación asociada a la atención de incidencias según lo indicado en el apartado 4.1 del presente pliego.

ANS	Indicador	Unidad medida	Op.	Umbral	Ventana medición
ANS1	Hitos significativos en la instalación, configuración y transferencia de conocimiento, que se acuerden a lo largo de la ejecución del expediente. Es decir, plazos correspondientes a las tareas que se acuerden como resultado de las reuniones de gestión del proyecto, como por ejemplo, la entrega del equipamiento en las instalaciones del SIJ y en los respectivos órganos judiciales	Tiempo	<=	Fecha establecida	Días naturales
ANS2	Entrega de la documentación de ejecución de proyecto según el apartado 5.5 de este pliego.	Tiempo	<=	30	Días naturales
ANS3	Entrega de la documentación de finalización de proyecto según el apartado 5.5 de este pliego.	Tiempo	<=	30	Días naturales
ANS4	Entrega de la documentación asociada a la atención de incidencias según lo indicado en el apartado 4.1 del presente pliego.	Tiempo	<=	1	Días laborables

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Consejería , y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	11/13

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal". En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

5.2 INFORMACIÓN DE BASE

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

5.3 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

5.4 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

El Servicio de Informática determinará todos los aspectos concretos de este suministro, entendido globalmente como proyecto, y resolverá sobre aquellas cuestiones no suficientemente especificadas en este Pliego. A su vez, propondrá al Responsable del proyecto con las funciones y cometidos detallados más adelante.

La empresa adjudicataria aportará un equipo de trabajo integrado por un Jefe de Proyecto y cuantos técnicos, propios o ajenos, de adecuada calificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos derivados del presente proyecto.

5.5 DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO

Durante la ejecución del proyecto, en un plazo no superior a 30 días naturales desde la fecha de firma del contrato, la empresa adjudicataria entregará la siguiente documentación, en formato tanto digital como papel:

- Relación detallada de los elementos suministrados, haciendo especial referencia a las especificaciones recogidas en el presente documento.
- Inventario en formato de hoja de cálculo editable en formato Open Document de los elementos

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	12/13

suministrados.

- Catálogos de especificaciones técnicas de los productos suministrados.

A la finalización del proyecto, en un plazo no superior a los 30 días naturales desde la fecha de finalización, la empresa adjudicataria entregará la siguiente documentación, en formato tanto digital como papel:

- Garantía, periodo y características, incluyendo el procedimiento detallado para la atención de incidencias.
- Condiciones de mantenimiento durante el periodo de garantía.
- Certificados de licencias, incluyendo el procedimiento detallado para el registro, activación y gestión completa de éstas.
- Descripción detallada de la infraestructura disponible para realizar el mantenimiento.
- Igualmente remitirá al responsable del proyecto memoria detallada, en el formato indicado arriba, de la prestación de los servicios y actuaciones realizadas. En dicha memoria aparecerá el cronograma de los trabajos realizados, las actas de las reuniones mantenidas, las incidencias que hayan surgido, etc.

No se dará por ejecutado completamente el contrato hasta que no se hayan realizado todos los trabajos y la empresa haya entregado al SIJ toda la documentación requerida en este apartado.

5.6 INVENTARIADO DE LOS BIENES SUMINISTRADOS

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, de cara a cumplir con lo dispuesto en la Ley 4/86, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en su artículo 14, así como la Orden de 23 de Octubre de 2012 por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.

El etiquetado se realizará mediante etiquetas con tecnología de radiofrecuencia (RFID) que proporcionará la Junta de Andalucía; no obstante, hay que destacar que el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación.

La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes anexado a la presente memoria, y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

LA JEFA DE SERVICIO DE
INFORMÁTICA JUDICIAL

Fdo.: Carmen León Bertrand

Código:	KWMFJ7755Z7SROqgZU1PHTeyN2F+Tn	Fecha	25/07/2017
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	13/13