JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE "SOPORTE CORPORATIVO DE PRODUCTOS ORACLE 2018-2020"

ÍNDICE

1 ANTEDECENTES....4
2 OBJETO DEL CONTRATO....6
3 ALCANCE ORGANIZATIVO....7
4 CONTENIDO DE LOS TRABAJOS....8
4.1 ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE USO....8
4.1.1 SITUACIÓN ACTUAL....8
4.1.2 NUEVAS ADQUISICIONES....8
4.1.2.1 LICENCIA USO DE DESPLIEGUE ILIMITADO....8
4.2 SERVICIOS DE SOPORTE BÁSICO....9
4.3 SERVICIOS DE SOPORTE AVANZADO....10
4.3.1 ESTRATEGIA Y DISEÑO DEL SERVICIO....10
4.3.1.1 Gestión de la Demanda....10
4.3.1.2 Gestión de la Capacidad....10
4.3.1.3 Catálogo de Servicios....11
4.3.2 TRANSICIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO....12
4.3.2.1 Gestión de Accesos....12
4.3.2.1.1 Soporte al mantenimiento de la Guía de Contactos....12
4.3.2.2 Gestión de Incidencias....12
4.3.2.2.1 Apoyo de primer nivel para incidencias sobre productos Oracle....13
4.3.2.2.2 Soporte y atención ante incidencias severas fuera del horario laboral....13
4.3.2.2.3 Soporte experto y atención de incidencias del Sistema de Gestión Unificada de Identidades....13
4.3.2.2.4 Asistencia en recuperación de bases de datos....13
4.3.2.2.5 Análisis ante caídas de rendimiento....14
4.3.2.3 Gestión de Peticiones....14
4.3.2.3.1 Asistencias Técnicas Especializadas....14
4.3.2.3.2 Actuaciones Preventivas....17
4.3.2.4 Gestión de Cambios, Versiones y Despliegues....18
4.3.2.5 Gestión de Problemas....19
4.3.2.5.1 Investigación aplicada....19
4.3.2.6 Gestión de la Configuración....19
4.3.2.6.1 Relación entre CIs y soporte....19
4.3.2.7 Gestión del Conocimiento....20
4.3.2.7.1 Orientación y Formación a la Junta de Andalucía sobre el Servicio....20
4.3.2.7.2 Transferencias de Conocimiento....21
4.3.2.7.3 Taller Práctico....21
4.3.2.7.4 Mantenimiento de la Base de Conocimiento (KB)....21
4.3.3 MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO....22
5 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO....23
5.1 Funciones y responsabilidades....23
5.2 Control y seguimiento....25
6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO....27

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 2 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.1 Niveles de Severidad....27
6.2 ANS sobre la gestión de tiques....29
6.2.1 Indicadores sobre la gestión de tiques....29
6.2.2 Objetivos de servicio sobre la gestión de tiques....31
6.3 ANS sobre la gestión de facturación....32
ANEXO I: PARQUE DE LICENCIAS DE USO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA....34
ANEXO II: ALCANCE ORGANIZATIVO....35

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 3 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1 ANTEDECENTES

La Junta de Andalucía viene prestando el denominado **Servicio Corporativo Oracle (SCO)** que encapsula los productos Oracle a fin de ofrecerlos a todos los Centros Directivos bajo el alcance organizativo que disponen de despliegues de estos productos.

Tras varios años de despliegue de estos productos Oracle en los entornos software de la Junta de Andalucía, se ha logrado establecer una base instalada suficientemente dotada para dar respuesta a los requisitos tecnológicos sobre los sistemas de información que se utilizan en la prestación de servicios públicos de calidad.

Esta estrategia ha permitido a la Junta de Andalucía disponer de una infraestructura de software base robusta y fiable con una relación coste-beneficio muy favorable frente a la contratación segmentada de estos productos y servicios.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 4 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación se puede englobar en tres grandes bloques:

- ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE USO (LU): Suministro del derecho al uso de los productos indicados a continuación en un número ilimitado de procesadores
  - **SGBD**: Oracle Database Enterprise Edition (Gestor de Bases de Datos Relacionales) en la modalidad de ULA (*Unlimited License Agreement*)
- SOPORTE BÁSICO (SB): El mantenimiento de las licencias de productos Oracle, en la modalidad de Soporte Básico (denominado *Oracle Premier Support*) afecta tanto a las nuevas licencias indicadas en el punto anterior como a las adquiridas por medio de anteriores contratos del mismo tenor celebrados entre la Junta de Andalucía y Oracle. Se incluye también en el alcance la modalidad de soporte extendido (*Extended Support*), aplicable a versiones cuyo plazo de soporte premier ha expirado.
- SOPORTE AVANZADO (SA): Consiste en disponer de servicios avanzados de atención y soporte especializado y personalizado remoto e in situ que permitan a las diferentes Consejerías y Organismos prevenir situaciones no deseables y contar con asesoramiento experto para la toma de decisiones técnicas o estratégicas. La prestación de este soporte se limita a las infraestructuras y Sistemas de Información clasificados como de nivel ALTO y MEDIO según el Esquema Nacional de Seguridad, en todos los entornos de su ciclo de vida.

La lista completa de los productos sobre los que son aplicables los servicios de soporte (Básico y Avanzado) son los que se detallan en el ANEXO I: PARQUE DE LICENCIAS DE USO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, entre los que destacamos los siguientes:

- **SGBD**: *Oracle Database Enterprise Edition*
- **Partitioning**: *Oracle Partitioning*
- **Sv. Aplicaciones**[1]: Servidor de aplicaciones
- **RAC**: *Oracle Real Application Clusters* (Software de Base de Datos para soluciones de alta disponibilidad)
- **IdM:** Productos asociados a la suite de gestión de identidades de Oracle, en concreto: *Enterprise Single Sign-On Suite Plus*, *Identity Manager Connector*, *Identity Federation*, *Identity Manager* y *Directory Services*.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 5 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3 ALCANCE ORGANIZATIVO

El alcance organizativo de esta contratación incluye a todas las Consejerías y organismos de la Administración de la Junta de Andalucía recogidos en el ANEXO II: ALCANCE ORGANIZATIVO.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 6 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4 CONTENIDO DE LOS TRABAJOS

4.1 ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE USO

4.1.1 SITUACIÓN ACTUAL

El parque de licencias de productos Oracle afectados por este expediente de los que actualmente dispone la Junta de Andalucía está compuesto por los productos que se detallan en el ANEXO I.

Todas estas licencias que son titularidad de la Junta de Andalucía, podrán instalarse en cualquiera de las plataformas, en las que los productos estén disponibles, de cualquiera de las Consejerías y organismos de la Junta de Andalucía, que en la actualidad son los recogidos en el ANEXO II.

Como se puede ver en el ANEXO I, en la actualidad los productos adquiridos por la Junta de Andalucía en contratos anteriores están asociados a distintos CSIs y nombres de clientes u organizaciones. Al inicio del presente contrato Oracle deberá unificar estos CSIs y nombres de forma que se simplifiquen y los productos queden repartidos únicamente en 3 CSIs. La configuración deseada se puede consultar igualmente en el ANEXO I.

4.1.2 NUEVAS ADQUISICIONES

4.1.2.1 LICENCIA USO DE DESPLIEGUE ILIMITADO

Actualmente se estima que la Junta de Andalucía dispone de un volumen de licencias de los productos objeto de esta contratación que es adecuado para el número de usuarios y servicios que debe atender en el momento actual.

No obstante, y teniendo en cuenta el incremento de usuarios y servicios previsible para los próximos años, el presente pliego pretende cubrir las nuevas necesidades mediante la contratación de licencias de uso de despliegue ilimitado durante un periodo de dos años a contar desde la fecha del Contrato Administrativo que se formalice (en adelante el periodo del contrato) para los productos de Oracle que se indican más adelante y en el ámbito de las Consejerías, Organismos Autónomos y resto de Agencias Administrativas y Entidades Instrumentales que se detallan en el ANEXO II y con el alcance especificado en dicho Anexo, añadiéndose al conjunto de licencias de productos Oracle que ya son propiedad de la Junta de Andalucía de forma previa a esta contratación.

Mediante dicha adquisición de licencias de uso de despliegue ilimitado (ULA – Unlimited License Agreement), Oracle concederá el derecho a utilizar los programas arriba mencionados e incluidos en el alcance de esta licencia de forma ilimitada durante el período del contrato.

A la finalización de este contrato se procederá a consignar por escrito el número de procesadores en que los programas incluidos en esta licencia ilimitada están siendo utilizados. Por tanto, una vez transcurrido el periodo del contrato la licencia ilimitada quedará convertida en una licencia propiedad de la Junta de Andalucía para utilizar los programas mencionados hasta el número de procesadores resultantes del uso determinado en dicho momento; cualquier uso que exceda de dicho límite a partir de la conclusión del contrato obligará a la adquisición de las licencias adicionales que resultaran necesarias y de su correspondiente servicio de soporte técnico en su caso. Se asimilará a este supuesto (finalización del periodo del contrato) el de la cancelación anticipada (es decir, antes de transcurrir los dos años de vigencia del contrato) de los servicios de soporte técnico para esta licencia ilimitada, decidida por causas distintas a la del incumplimiento de este contrato.

Oracle deberá incluir como parte del contenido de su propuesta documentación formal que evidencie con el

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 7 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

suficiente nivel de detalle y de forma precisa el licenciamiento adquirido por la Junta de Andalucía en el presente contrato. Asimismo durante la ejecución del presente contrato, una vez abordados los procesos de certificación asociados a la finalización de ULA que correspondan, Oracle deberá proporcionar documentación formal que acredite la cantidad de licencias propiedad de la Junta de Andalucía que hayan resultado o resulten de la finalización del ULA de productos en contratos anteriores entre la Junta de Andalucía y Oracle, de forma que constituyan pruebas de compra válidas.

4.2 SERVICIOS DE SOPORTE BÁSICO

El soporte básico o SB (también conocido por sus siglas en inglés Standard Product Support - SPS, o Premier Support - PS) incluirá para las licencias que sean de titularidad de la Junta de Andalucía en cada momento, los servicios que a continuación se describen:

- DERECHO DE ACTUALIZACIÓN. Suministro de nuevas versiones o revisiones consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones, rendimiento y solución de problemas habidos en versiones anteriores. Suministro de software y documentación asociada correspondiente.
- SOPORTE A PRODUCTO. Servicio de soporte mediante canal web o bien telefónico, mediante la realización de llamadas al Centro de Soporte de Oracle, a fin de:
    - Realizar consultas sobre el uso de las licencias.
    - Acceso a bases de conocimiento de Oracle sobre los productos sujetos a la contratación de este soporte básico.
    - Realizar consultas referentes a la optimización de sus configuraciones y parámetros de funcionamiento.
    - Reportar cualquier incidencia técnica referente al uso y funcionamiento de los productos.
    - Acceso a actualizaciones de versiones, tanto a nivel de alertas de seguridad, como aquellas destinadas a mejorar deficiencias observadas en el funcionamiento del software base.
    - Apertura de casos en las herramientas de soporte online para solicitar que se incluyan nuevas funcionalidades que mejoren las prestaciones de los productos.
    - Asistencia técnica de expertos de Oracle ante anomalías o dudas relacionadas con el software a través de la apertura de casos a partir de las herramientas on-line.
    - Solicitar actualizaciones de versiones, manuales y resto de documentación de los productos.

Como herramienta de gestión para el Soporte Básico, Oracle habilita la herramienta "My Oracle Support" (MOS). Este servicio estará disponible de forma ininterrumpida vía canal web online. El personal técnico de las diferentes Consejerías u Organismos, tendrán acceso al sistema de soporte de Oracle en tiempo real, y podrán establecer comunicación con los profesionales del servicio de soporte técnico y acceder al repositorio de productos Oracle.

No obstante, debido a que la Junta de Andalucía dispone de una herramienta propia para la gestión de servicios, en concreto para la prestación de servicios de soporte avanzado Oracle, llamada NAOS, durante la ejecución del proyecto deberá articularse una convergencia y/o alineamiento de la herramienta MOS hacia la herramienta NAOS, con el objetivo de poder disponer de una gestión centralizada de toda la información del soporte Oracle por parte de la Junta de Andalucía.

Adicionalmente a los servicios anteriormente descritos, que constituyen la base de la prestación de servicios de soporte básico, se incluyen asimismo los siguientes servicios de valor añadido:

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 8 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- SESIONES FORMATIVAS / INFORMATIVAS. Bajo petición y supervisión de la Dirección de Proyecto, se deberán proporcionar sesiones formativas, informativas o divulgativas sobre las siguientes temáticas:
    - Licenciamiento. Aclaración de aspectos sobre el licenciamiento de los productos contratados. Buenas prácticas para el correcto uso del software de acuerdo a la licencia y legislación aplicable. Posibles herramientas de ayuda.
    - Uso de la herramienta de prestación de servicio de Soporte Básico (My Oracle Support).
        - Instrucciones de uso de la herramienta, buenas/malas prácticas de uso, información sobre cambios de funcionalidades en la herramienta.
        - Cursos para la certificación en el uso de la herramienta de los alumnos participantes en la sesión.

4.3 SERVICIOS DE SOPORTE AVANZADO

El servicio de Soporte Avanzado o SA (también conocido por sus siglas en inglés ACS – Advanced Customer Support), constituye un complemento al Soporte Básico a fin de detectar anomalías de funcionamiento, disponibilidad, rendimiento, etc. antes de que éstas se presenten en los sistemas de la Junta de Andalucía. Es un servicio por tanto enfocado eminentemente a la prevención.

Además, ante la aparición de incidencias, el servicio aporta componentes que posibilitan la atención personalizada del Equipo de Trabajo. Dicho personal dispone de conocimiento preciso sobre las características de los productos Oracle instalados en la Junta de Andalucía para dar soporte a sus sistemas de información.

La Junta de Andalucía y Oracle Ibérica S.R.L. usarán ITIL como conjunto de buenas prácticas de referencia para la gestión de los servicios prestados a través de esta contratación. La Junta de Andalucía aportará al servicio una oficina técnica de gestión que se encargará de establecer, supervisar y velar por la correcta ejecución de los procedimientos de gestión de servicio del contrato.

4.3.1 ESTRATEGIA Y DISEÑO DEL SERVICIO

El sistema de información para la prestación del Soporte Avanzado será proporcionado por la Junta de Andalucía y se denomina "NAOS" (Ventanilla Única Interna). El Equipo de Trabajo de Oracle será responsable de que todas las peticiones recibidas y atendidas sean canalizadas y registradas en el sistema NAOS, debiendo apoyar al Responsable del Contrato en las actividades de difusión y fomento del uso de la herramienta por parte de los usuarios, en sustitución de otros canales (email, teléfono). Cualquier actividad realizada bajo el servicio que no quede en la herramienta NAOS no será considerada estadísticamente.

4.3.1.1 Gestión de la Demanda

El adjudicatario colaborará con la Dirección del Proyecto en la obtención de indicadores que permitan evaluar la carga de trabajo prevista para los servicios contratados en el corto, medio y largo plazo.

4.3.1.2 Gestión de la Capacidad

El adjudicatario deberá definir e implantar un Modelo de Gestión de la Capacidad que establezca los mecanismos y procedimientos de gestión que regulen la adaptación de la capacidad de servicio al escenario de

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 9 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

demanda que se de en cada momento. El principal objetivo es aportar la mayor flexibilidad posible en la dotación de recursos para la prestación de los servicios, adecuando la capacidad a las necesidades reales, permitiendo así un aumento o disminución ágil de capacidad para afrontar situaciones de mayor o menor carga, manteniendo unos tiempos de respuesta adecuados.
El adjudicatario se encargará de realizar la gestión más apropiada de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios de acuerdo a la previsión correspondiente. El adjudicatario comunicará a la Dirección del Proyecto con suficiente antelación cualquier dificultad que pueda surgir para atender la carga de trabajo prevista, independientemente del cumplimiento de los Niveles de Servicio (ANS).
El servicio abarcará todos los Sistemas de Información clasificados según el Esquema Nacional de Seguridad de nivel medio y alto de los organismos incluidos en el alcance del Contrato Corporativo

4.3.1.3 Catálogo de Servicios

Las actividades incluidas en el Servicio de Soporte Avanzado se organizan como se describe a continuación, indicando los procesos ITIL a los que dan soporte.

- Gestión de Acceso
  - Soporte al mantenimiento de la Guía de Contactos
- Gestión de Incidencias
  - Apoyo de primer nivel para incidencias sobre productos Oracle
  - Soporte y atención ante incidencias severas fuera del horario laboral
  - Soporte experto y atención de incidencias del Sistema de Gestión Unificada de Identidades
  - Asistencia en recuperación de bases de datos
  - Análisis ante caídas de rendimiento
- Gestión de Peticiones
  - Asistencias Técnicas Especializadas
    - Revisiones de rendimiento
    - Revisiones de configuración
    - Análisis de parches (Patch Sets)
    - Asistencia planificada fuera de horario
  - Actuaciones preventivas
    - Elaboración y revisiones de los Planes de Soporte
    - Alertas y asesoramiento preventivo
- Gestión de Cambios, Versiones y Despliegues
- Gestión de Problemas
  - Investigación aplicada
- Gestión de Configuración
  - Relación entre CIs y soporte
- Gestión del Conocimiento

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 10 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Orientación y Formación a la Junta de Andalucía sobre el Servicio
- Transferencias de Conocimiento
- Taller Práctico
- Mantenimiento de la Base de Conocimiento (KB)

4.3.2 TRANSICIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO

4.3.2.1 Gestión de Accesos

"Es el proceso que da acceso a los servicios a los usuarios autorizados, mientras restringe el acceso a quienes no tienen autorización."

4.3.2.1.1 Soporte al mantenimiento de la Guía de Contactos

El Responsable del Contrato será el responsable de publicar la **Guía de Contactos del Servicio**, la cual contiene información sobre:

- Por parte de la Junta de Andalucía:
  - La jerarquía u organigrama de las personas directamente relacionadas con la prestación del servicio.
  - El personal de contacto técnico, tanto a nivel de responsables de los Servicios o departamentos de Informática, como a nivel técnico identificando las personas directamente relacionadas con las solicitudes del servicio.
  - Contactos de terceros involucrados y que tengan un papel relevante en la prestación del servicio: Administradores de Sistemas, Administradores de Bases de Datos, etc.
- Por parte de Oracle Ibérica S.R.L.:
  - La persona que ostente las funciones de Gerente de Cuenta.
  - Aquellas personas pertenecientes a Oracle que juegan un papel relevante respecto a la prestación del servicio para la Junta de Andalucía.

Esta guía facilitará que, tanto la Junta de Andalucía como Oracle Ibérica S.R.L., dispongan siempre de un cauce establecido para transmitir cualquier asunto o incidencia relacionada con la prestación del servicio.

La responsabilidad de mantener actualizada la información de esta guía será conjunta de Oracle Ibérica S.R.L. y de la Junta de Andalucía. Oracle Ibérica S.R.L. pondrá en conocimiento del Responsable del Contrato cuantos cambios de personal de contacto en la Junta de Andalucía detecten en el desarrollo de los trabajos de soporte y también dará soporte al Responsable del Contrato en la difusión de este documento para fomentar su revisión periódica por parte de todos los beneficiarios del servicio.

El proceso de actualización de la guía tendrá en general una periodicidad mínima semestral, aunque se producirán las actualizaciones puntuales autorizadas por el Responsable del Contrato.

4.3.2.2 Gestión de Incidencias

"Este proceso tiene como objetivo restablecer el servicio lo más pronto posible al nivel de prestación acordado, reduciendo al máximo el impacto en la actividad del servicio público."

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 11 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.3.2.2.1 Apoyo de primer nivel para incidencias sobre productos Oracle

El Equipo de Trabajo de Oracle Ibérica S.R.L. atenderá, actuando como soporte de primer nivel, las incidencias recibidas en relación al funcionamiento y administración de las infraestructuras y productos de software Oracle, siendo responsable de su seguimiento y monitorización y debiendo asegurar su correcta evolución y resolución final.

Este apoyo se materializa en las siguientes actividades:

- Análisis de la incidencia.
- Transferencia del conocimiento técnico y de las características del entorno de la Junta de Andalucía en el que se produce para la resolución de la incidencia.
- Asistencia en la identificación, diagnóstico y resolución del problema subyacente.
- Búsqueda de posibles soluciones alternativas.
- Asistencia en las pruebas de la solución propuesta.
- Apoyo en la implantación en producción de la solución acordada.

Todas las incidencias a excepción de aquellas de impacto crítico (Prioridad 1) serán atendidas en horario de oficina.

4.3.2.2.2 Soporte y atención ante incidencias severas fuera del horario laboral

Las incidencias de impacto crítico (Prioridad 1), es decir aquellas que provoquen pérdida o deterioro grave del servicio, se canalizarán a través de un servicio de guardia (horario 24x7) atendido por el Equipo de Trabajo, el cual actuará hasta que la incidencia quede resuelta o hasta que se confirme una solución alternativa aceptada por la Junta de Andalucía.

4.3.2.2.3 Soporte experto y atención de incidencias del Sistema de Gestión Unificada de Identidades

Dado el carácter paulatino de la implantación del Sistema de Gestión de Identidades, conforme el número de usuarios afectados aumenta, Oracle Ibérica S.R.L. establecerá los medios y recursos necesarios para proporcionar de forma progresiva el soporte experto preciso para abordar con garantías de éxito estos trabajos.

La necesidad será demandada por el Director del Proyecto del Sistema de Gestión Unificada de Identidades y aprobada por el Responsable del Contrato.

4.3.2.2.4 Asistencia en recuperación de bases de datos

Un tipo de incidencia de especial criticidad es la necesidad de realizar una recuperación de una base de datos. El Equipo de Trabajo proporcionará al personal técnico de la Junta de Andalucía asistencia en la recuperación de Bases de Datos. Oracle Ibérica S.R.L. incluirá de forma detallada el proceso de asistencia a la recuperación de Bases de Datos.

Acciones incluidas en la recuperación de la Base de Datos son:

- Asesoramiento respecto a los procedimientos de recuperación y utilidades existentes.
- Análisis de las diferentes opciones de recuperación en la situación concreta.
- Aplicación más idónea de las utilidades y procedimientos de recuperación que proporciona Oracle.

La ejecución de estas actividades serán consecuencia de la atención de las incidencias que se produzcan sobre las Bases de Datos. Estas actividades serán demandas por el personal técnico de los Organismos a partir de la información de las incidencias registradas en las herramientas de soporte y aprobadas por el Responsable del

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 12 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Contrato según los procedimientos establecidos a estos efectos.

4.3.2.2.5 Análisis ante caídas de rendimiento

Ante una caída significativa del rendimiento de un sistema, reflejada por los indicadores técnicos correspondientes, el Equipo de Trabajo recopilará y revisará los datos que puedan estar teniendo impacto en el rendimiento del mismo. Con los datos obtenidos, intentará determinar los factores que pudieran estar provocando la caída de rendimiento. El Equipo de Trabajo pondrá en común y revisará con el personal técnico de la Junta de Andalucía las posibles modificaciones que corrijan la repentina caída en las prestaciones para devolver al sistema a sus niveles de rendimiento habituales.

Las recomendaciones pueden incluir:

- Cambios en: parámetros de inicialización, estructuras de memoria, configuración física o lógica de la base de datos u otros productos Oracle objeto de este contrato, niveles de parches o de versiones de productos software.
- Cambios en la configuración de los Servidores de Aplicaciones (incluyendo los productos Oracle Forms & Reports), configuración y parámetros de Listeners y de SQL Net.
- Identificación de sentencias SQL que consuman un elevado número de recursos, identificación de bloqueos en el acceso a datos o de procesos software que hagan un uso excesivo de los recursos del sistema.
- Quedan fuera del alcance del análisis los sistemas operativos, el hardware, la red o cualquier otro software de terceros.

Tras la identificación de las sentencias SQL pesadas, los conflictos de bloqueos o los procesos que hacen un uso excesivo de recursos, Oracle Ibérica, S.R.L. informará al departamento de desarrollo correspondiente de la Junta de Andalucía, de los trabajos a acometer para que pueda emprender las modificaciones oportunas.

La ejecución de estas actividades vendrán reflejadas en los correspondientes Planes de Soporte o responder a demandas planteadas por el personal técnico de los Organismos debiendo anexarse una traza con información técnica que demuestre la pérdida de rendimiento.

Se valorará positivamente, que el licitador oferte licencias de productos (Tunning Pack) que permitan ayudar en la optimización del rendimiento de los Sistemas

4.3.2.3 Gestión de Peticiones

"Mediante este proceso se gestionan las peticiones de servicio. Normalmente consisten en solicitudes estándares ya sean de información, peticiones temporales, pequeños cambios que se consideran estándares, etc."

4.3.2.3.1 Asistencias Técnicas Especializadas

Los organismos podrán solicitar al Equipo de Trabajo asistencias técnicas especializadas, las cuales consisten en intervenciones, actuaciones o asistencias técnicas de carácter proactivo y planificado, ya sean en remoto o in-situ en el organismo. Las intervenciones podrán ser solicitadas en cualquier momento o bien venir definidas por el plan estratégico del organismo o haber sido propuestas por Oracle pero incorporadas igualmente al Plan de Soporte Personalizado tras su aprobación por el organismo.

Bajo este supuesto se registrarán casos como:

- Solicitudes de revisiones de rendimiento

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 13 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Solicitudes de revisiones de configuración
- Análisis de parches (Patch Sets)
- Asistencia técnica (remoto o in-situ) para supervisión y soporte en intervenciones de carácter complejo o impacto crítico
- Solicitudes de asistencia planificada fuera de horario
- Soporte a migraciones
- etc.

Revisiones de rendimiento

El Equipo de Trabajo realizará revisiones de rendimiento particularizadas para determinadas instancias de los productos Oracle afectados por el soporte avanzado dentro de los entornos de despliegue de software Oracle de la Junta de Andalucía.

Oracle Ibérica S.R.L. deberá ofrecer información adicional sobre estas revisiones en el desarrollo del Planes de Soporte. Como consecuencia de estos análisis, se darán recomendaciones que ayuden a la Junta de Andalucía a mantener los niveles de rendimiento requeridos.

Las áreas a analizar en estas revisiones son, como mínimo, las siguientes:

- Informes de actividad del Sistema (Uso de CPU, análisis de la memoria, uso de disco)
- Tiempos de respuesta del software Oracle
- Eficiencia de la instancia Oracle
- Análisis de la Shared Pool
- Actividad de la base de datos por disco/volumen de datos.

El Responsable del Contrato, tras una revisión de rendimiento, podrá proponer otras áreas de análisis que se incorporarán en las siguientes revisiones de rendimiento.

Se realizarán al menos **34 revisiones de rendimiento durante la ejecución del contrato**.

La ejecución de estas actividades vendrán reflejadas en los correspondientes Planes de Soporte o responder a demandas planteadas por el personal técnico de las Consejerías y resto de Entidades.

Revisiones de configuración

El Equipo de Trabajo realizará revisiones de configuración sobre las instancias de los productos Oracle afectados por el soporte avanzado para dar recomendaciones sobre las configuraciones hardware y software del entorno. Oracle Ibérica S.R.L. incluirá de forma detallada el proceso de Revisión de la Configuración dentro de la oferta.

Las áreas de análisis serán como mínimo las siguientes:

- Información de Sistemas:
  - Uso de disco y espacio libre
  - Uso de CPU
  - Niveles de parches de S.O. y resto de software base
  - Información de archivos de registros (logs) del sistema

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 14 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Configuración Oracle:
  - ORACLE_HOME, ORACLE_SID, ubicación y contenido de los ficheros de configuración.
  - Estructura de directorios, tamaño y ubicación de los ficheros de datos, estructura de Tablespaces,
  - Objetos inválidos, fichero de Alert, etc.
- Información de Red:
  - Configuración TCP/IP
  - Configuración de interfaces de red
  - Configuración del "Listener" Oracle
  - Configuración de SQL*Net

Como consecuencia del análisis, se darán recomendaciones que ayuden a la Junta de Andalucía a mantener los grados de disponibilidad y estabilidad de la instancia estudiada.

El Responsable del Contrato, como resultado de una revisión de configuración, podrá proponer otras áreas de análisis que se incorporarán en las siguientes revisiones de configuración.

Se deberán realizar **10 revisiones de configuración durante el periodo del contrato**.

La ejecución de estas actividades vendrán reflejadas en los correspondientes Planes de Soporte o responder a demandas planteadas por el personal técnico de las Consejerías y resto de Entidades.

Análisis de parches (Patch Sets)

El Equipo de Trabajo estudiará el entorno de los despliegues de productos Oracle de la Junta de Andalucía e identificará y evaluara la conveniencia de aplicar aquellos parches (Patch Sets) que puedan mejorar la estabilidad, el rendimiento o simplemente las certificaciones de compatibilidad de los productos Oracle objeto de este contrato.

La ejecución de estas actividades vendrán reflejadas en los correspondientes Planes de Soporte o como consecuencia de las incidencias acaecidas en las instalaciones de los Organismos. Estas actividades serán demandas por el personal técnico de la Consejería y/o por el propio Equipo de Trabajo del contratista a partir de la información de las incidencias registradas en las herramientas de soporte y aprobadas por el Responsable del Contrato según los procedimientos establecidos a estos efectos.

Las recomendaciones aportarán información del tipo:

- Identificación de los parches específicos a aplicar.
- Identificación de la certificación de compatibilidad técnica y de los parches o versiones de productos que son necesarios para el uso de productos de terceros.
- Comunicación de los prerrequisitos de instalación.
- Asesoramiento sobre los pasos necesarios para aplicar el parche.

Asistencia planificada fuera de horario

Ante una actividad llevada a cabo por la Junta de Andalucía fuera del horario de oficina (un paso a producción, una actualización de versión, la instalación de parches, etc.), la Junta de Andalucía podrá solicitar la participación de un miembro del Equipo de Trabajo que permanecerá de guardia durante el tiempo que se desarrolle la actividad. Esta persona podrá ser localizada a través de beeper, teléfono, o aquel canal que se establezca, para proporcionar asistencia en el caso de surgir alguna incidencia o detectarse algún problema imprevisto.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 15 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La persona asignada del Equipo de Trabajo intentará solventar la incidencia y, en caso de no poder resolver la incidencia de forma inmediata, bien presencialmente o bien de manera remota:

- Verificará que toda la información relevante queda reflejada en la descripción del caso, el cual será registrado por el Organismo, mediante una incidencia (Service Request).
- Verificará que el Service Request es correctamente asignado y que queda en manos de un analista de "Soporte a Producto" (Product Support).
- Actuará como punto de contacto para la escalada del caso si fuese necesario.
- Reportará el estado del Service Request al Gerente de la cuenta.

4.3.2.3.2 Actuaciones Preventivas

Elaboración y revisiones de los Planes de Soporte

El Responsable del Contrato determinará aquellos Organismos que deben contar con un Plan de Soporte particularizado durante el primer año del contrato. La aceptación de dicho Plan de Soporte deberá contar con la aprobación del Responsable del Contrato.

El Plan de Soporte de cada Organismo debe ser elaborado por ambas partes y será objeto de las revisiones necesarias para garantizar su adecuación a través de cuantas modificaciones se consideren oportunas. Este documento describe para cada Organismo los detalles de ejecución temporal de los componentes del servicio, con el objetivo de alinear los esfuerzos y los componentes del servicio con los planes y proyectos de la Junta de Andalucía que permiten lograr los objetivos de la actividad del servicio público.

Para elaborar este documento es indispensable la colaboración entre el Equipo de Trabajo y las personas Responsables del Proyecto de las Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía. Para la elaboración del "Plan de Soporte" será imprescindible conocer los aspectos relevantes respecto a la infraestructura hardware y software de la Junta de Andalucía, así como los planes o actuaciones que se van a llevar a cabo durante el período del servicio. Con esta información se establecerán los objetivos a cubrir con los componentes del servicio y se establecerá un calendario de actuaciones.

La información que se deberá analizar para la elaboración del Plan de Soporte particularizado para cada Organismo será la siguiente:

- La descripción de los proyectos de la Junta de Andalucía a desarrollar por el Organismo, con sus prioridades, estrategias, objetivos o retos.
- Los planes de la Junta de Andalucía o las nuevas iniciativas y proyectos que tengan alguna repercusión sobre el servicio.
- La planificación establecida de los componentes de servicio.
- El estado general del servicio e informe de prestación de sus componentes.
- Las incidencias más importantes reportadas a "Soporte a Producto".
- El resultado general de los componentes de servicio prestados.

Adicionalmente se entregará, en caso de que existan problemas técnicos concretos y SR (Service Request) asociados, un informe de revisión de SRs donde se incluirán estadísticas por diferentes métricas de los problemas de producto y de las incidencia reportadas por el Cliente en las herramientas de soporte del servicio. Del análisis de los datos que ahí se detallan se obtendrán las conclusiones o tendencias que pueden indicar posibles puntos de mejora.

El Plan de Soporte de cada Organismo deberá tener un enfoque eminentemente proactivo, por lo que se realizarán revisiones anuales de cada uno de ellos con la misma operativa que la redacción inicial (se consideran años de ejecución del contrato, no años naturales). La revisión de cada Plan de Soporte se realizará un año

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 16 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

después de la confección del mismo.

La información tratada en estas revisiones del Plan de Soporte será:

- Revisión de los planes de la Junta de Andalucía o de nuevos proyectos, así como del análisis del impacto en la planificación de las actividades del servicio.
- Revisión de la planificación establecida para cada componentes de servicio.
- Estado general del servicio e informe de prestación de sus componentes.
- Revisión de la información incluida en los informes de Revisión de Rendimiento y de Configuración llevados a cabo en el Organismo durante el periodo de análisis.
- Revisión y análisis de las incidencias más importantes reportadas a "Soporte a Producto" durante el período analizado.
- Análisis del resultado general de los componentes de servicio prestados hasta el momento de la revisión.
- Actualizaciones de la Guía de Contactos
- Se incorporará al Plan de Soporte como información adicional cualquier aspecto relacionado con los anteriores que el Responsable del Contrato considere necesario por su relevancia con la prestación del servicio contratado.

Los Planes de Soporte aprobados deberán traducirse en el registro de cuantas intervenciones planificadas sean identificadas en la herramienta de gestión del servicio NAOS.

Alertas y asesoramiento preventivo

El Equipo de Trabajo proporcionará de forma preventiva información técnica relativa al entorno de despliegue de los productos de software Oracle objeto de esta contratación. Oracle Ibérica S.R.L. deberá ofrecer información adicional sobre el mismo en el desarrollo del Planes de Soporte.

La información suministrada al personal de contacto técnico de la Junta de Andalucía será del siguiente contenido:

- Alertas y otras incidencias relativas al software Oracle de la Junta de Andalucía. Los problemas de producto u operativas de usuario detectados en otros entornos, que hayan sido publicados por Oracle Ibérica S.R.L. y que pueden tener un impacto grave, generarán una "Alerta" advirtiendo de las incidencias detectadas y de los parches o recomendaciones de operativa que resuelven o previenen los problemas potenciales.
- Información sobre nuevas versiones o nuevos parches de productos Oracle.
- Información relativa a consultas sobre la configuración y procedimientos de administración del entorno de producción que la Junta de Andalucía pueda plantear.
- Información sobre la configuración del entorno de producción y sobre procedimientos relativos a la administración del entorno de software Oracle.

4.3.2.4 Gestión de Cambios, Versiones y Despliegues

"Su objetivo es gestionar los cambios de forma eficiente y controlada. Se evalúan, priorizan, planifican, prueban, implementan y documentan. Asegura que los cambios sobre el servicio o la infraestructura subyacente están de acuerdo con los cambios acordados y se asegura que los clientes utilicen el servicio de forma efectiva."

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 17 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Durante la ejecución de las asistencias especializadas y actividades planificadas en Planes de Soporte, así como durante la atención de determinadas incidencias acaecidas en las instalaciones de los Organismos, en ocasiones se requiere aplicar una solución o recomendaciones que implican instalar parches, actualizar versiones, cambiar parámetros de configuración, etc. El Equipo de Trabajo deberá participar activamente en estos cambios elaborando informes para los organismos con los pasos recomendados para realizar el cambio de una forma controlada. Asimismo, el organismo podrá solicitar al Equipo de Trabajo que revise la instalación tras haber aplicado los cambios, para comprobar el correcto estado de funcionamiento.

4.3.2.5 Gestión de Problemas

"Mediante este proceso se buscan las causas raíz que se manifiestan en las incidencias. El proceso trabaja de forma proactiva para prevenir fallos en la infraestructura, principalmente aquellos que pueden causar incidencias."

Una incidencia puede estar motivada por un problema subyacente. En este caso el Equipo de Trabajo deberá trabajar en la identificación, diagnóstico y resolución de dicho problema.

4.3.2.5.1 Investigación aplicada

Tanto por iniciativa del Gerente de Cuenta como por parte de la Junta de Andalucía, ante un problema de producto, que haya sido reportado por el personal técnico, se realizará un estudio adicional sobre la incidencias notificadas que tengan como origen dicho problema. El Equipo de Trabajo investigará o probará funcionalidades o características del software de Oracle relacionadas con dichas incidencias. Como resultado de la investigación, se entregará un informe y se crearán los artículos necesarios en la KB para la reutilización de dicho conocimiento.

Se valorará positivamente que el licitador oferte licencias de productos (Diagnostic Pack) que permitan agilizar la detección de problemas y el diagnostico de los mismos.

4.3.2.6 Gestión de la Configuración

"Su objetivo es ofrecer datos fiables y actualizados de la infraestructura subyacente. Gestiona los activos del servicio y sirve de apoyo al resto de procesos."

4.3.2.6.1 Relación entre CIs y soporte

Para el conocimiento cierto sobre el despliegue de productos Oracle así como un adecuado seguimiento del servicio de soporte es imprescindible disponer de una Base de Datos de Gestión de la Configuración (Configuration Management Data Base, en adelante CMDB). Dicha CMDB forma parte actualmente de la herramienta de gestión del servicio de Soporte Avanzado, proporcionada por la Junta de Andalucía.

Cada una de las incidencias atendidas en el proceso de Gestión de Incidencias deberá ser vinculada por el Equipo de Trabajo a un CI (Configuration Item) de los incluidos en la CMDB, siendo responsabilidad del Equipo de Trabajo revisar y verificar las características reflejadas en la misma. El Equipo de Trabajo promoverá la actualización continua de esta información, verificando que la configuración de aquellas instancias sobre las que

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 18 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

realicen actuaciones se corresponde con la que está especificada en la CMDB.

4.3.2.7 Gestión del Conocimiento

"Mejora la calidad de las decisiones asegurando la disponibilidad de información confiable a todos los procesos."

4.3.2.7.1 Orientación y Formación a la Junta de Andalucía sobre el Servicio

Cuando la magnitud de las novedades y cambios en la nueva contratación y prestación del servicio así lo aconsejen, la Dirección de Proyecto podrá solicitar a Oracle Ibérica S.R.L. su participación en la impartición de una sesión de orientación y formación en el arranque del servicio, generalmente celebrada durante el primer mes del contrato.

Esta sesión, será el punto de partida del servicio, y tiene dos objetivos concretos:

1. Obtener de la Junta de Andalucía la información necesaria para alinear los esfuerzos de la prestación del servicio contratado con los objetivos buscados. Por tanto, se recopila información de actividad del servicio público e información sobre los planes y proyectos de TI para la consecución de dichos objetivos.
2. Presentar el servicio, clarificando cuestiones como: los procedimientos estándar para la prestación del mismo, los responsables por ambas partes, el establecimiento de interlocutores, puntos de contacto, así como para establecer los acuerdos o procedimientos de trabajo más oportunos.

La agenda a seguir en la sesión de Orientación y Formación en el servicio deberá tratar temas como los siguientes:

- Presentaciones y responsabilidades
- Presentación general de Oracle Ibérica S.R.L.
- Presentación general de soporte Oracle
- Presentación del servicio
- Descripción de los componentes del servicio
- Presentación del Equipo de Trabajo y forma de contacto
- Actualización de datos para la "Guía de Contactos"
- Situación actual de la Junta de Andalucía
- Objetivos de la actividad del servicio público
- Planes y Proyectos de TI
- Actualización de Planes de Soporte
- Establecimiento de la fecha de la primera reunión de seguimiento
- Preguntas y Respuestas

Durante la ejecución del contrato podrán impartirse sesiones de orientación y formación adicionales, si fueran necesarias, para garantizar la correcta prestación del servicio a criterio del Responsable del Contrato. La necesidad de la misma será establecida por el Responsable del Contrato y estará motivada por los siguientes supuestos: alinear los esfuerzos del servicio y/o clarificar cuestiones asociadas con la prestación del servicio.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 19 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El contenido de todas las sesiones será elaborado íntegramente por el contratista y siendo aprobado por el Responsable del Contrato. Estas sesiones se celebrarán en Sevilla, siendo los asistentes el personal técnico afectado por el contrato y realizándose la convocatoria por parte del Responsable del Contrato.

Como parte de las actividades de orientación sobre el servicio, el Equipo de Trabajo deberá colaborar con el Responsable del Contrato en el mantenimiento y promoción a los usuarios de la "**Guía de Uso del Servicio**", la cual regula aspectos como:

- Los procedimientos de acceso al servicio de Soporte Oracle. Tanto dentro como fuera del horario de oficina.
- La Guía de las "Mejores Prácticas" de uso del servicio de Soporte Oracle.
- El procedimiento de escalada de incidencias, esto es, procedimiento para gestionar la resolución y asignación de prioridades de las incidencias reportadas.

4.3.2.7.2 Transferencias de Conocimiento

De forma complementaria, se organizarán a modo de sesiones de "Transferencia de Conocimiento" aquellas jornadas y seminarios de carácter técnico relacionados con los productos y servicios objeto de este contrato que permitan usarlo con la máxima eficiencia y eficacia. Será obligatorio realizar un número de **4 sesiones de transferencias de conocimiento anuales** (se consideran años de ejecución del contrato, no años naturales) durante la duración del contrato **de una duración mínima de 5 horas cada una**.

El programa y agenda de dichas sesiones deberá ser elaborado al comienzo de cada año en forma de Plan de Transferencias de Conocimiento Anual. Una propuesta inicial de temáticas candidatas será elaborada por el contratista, pudiendo el Responsable del Contrato solicitar la inclusión de temas adicionales. La selección de temáticas definitivas para las 4 sesiones será realizada por el Responsable del Contrato.

Estas sesiones se celebrarán en Sevilla, siendo los asistentes el personal técnico afectado por el contrato y realizándose la convocatoria por parte del Responsable del Contrato.

4.3.2.7.3 Taller Práctico

El Responsable del Contrato podrá proponer la realización de un taller práctico con periodicidad anual de carácter presencial para un número reducido de participantes, con el objetivo de que determinados perfiles comprometidos en la colaboración activa para la difusión de los conocimientos recibidos puedan profundizar en el aprendizaje de determinados aspectos técnicos.

La temática y agenda del taller será determinada bajo el mismo procedimiento descrito para las Transferencias de Conocimiento, teniendo en cuenta que en este caso los contenidos deberán constar de prácticas o laboratorios para que los alumnos puedan ejercitar y trabajar directamente con los productos. El Responsable del Contrato podrá requerir a los alumnos seleccionados que expresen sus expectativas y preferencias para la selección de los laboratorios y contenidos del taller.

El taller práctico deberá constar al menos de **4 jornadas de 5h de duración cada una**, pudiendo ser requerida la disponibilidad de las instalaciones de Oracle Ibérica S.R.L. para su celebración.

4.3.2.7.4 Mantenimiento de la Base de Conocimiento (KB)

En el transcurso del trabajo de resolución de incidencias y problemas, el Equipo de Trabajo nutrirá la KB (Knowledge Base) con aquellos artículos y contenidos que considere de interés para su posible reutilización en la solución de incidencias.

Se redactarán y publicarán al menos **60 artículos de conocimiento anuales** durante el periodo del contrato.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 20 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.3.3 MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

El adjudicatario colaborará con la Dirección del Proyecto para mantener una lista de medidas de mejoras, su grado de aplicación y la evaluación de los resultados obtenidos respecto a los objetivos. Dicha lista se evaluará periódicamente en las reuniones de seguimiento.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 21 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

5.1 Funciones y responsabilidades

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto. Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto. Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

A continuación se definen las distintas figuras así como las funciones y responsabilidades de cada una. Hay que tener en cuenta que se requerirán interlocutores y equipos de trabajo específicos y propios para cada componente, es decir, Soporte Básico y Soporte Avanzado.

Persona Responsable del Contrato

Esta figura es aportada por la Junta de Andalucía. Se constituirá en interlocutor e intermediario entre los distintos organismos públicos y Oracle Ibérica S.R.L. Sus funciones y responsabilidades específicas serán las establecidas en este pliego, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 52 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y en el pliego de cláusulas administrativas particulares aprobado en el expediente de contratación. Siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y el personal técnico involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por la Jefatura del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Gestión de las peticiones por parte de cualquier Entidad u Organismo de los integrantes, verificando su efectivo cumplimiento.
- Aprobar las revisiones de los planes de soporte y de las actividades descritas en el Soporte Avanzado.
- Aprobar la participación en el servicio contratado de las personas del Equipo de Trabajo aportado por Oracle Ibérica S.R.L., así como solicitar la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo (tanto de la Jefatura como del Equipo de Trabajo) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Una vez aprobada por la Persona Responsable del Contrato la composición del Equipo de Trabajo aportado por Oracle Ibérica S.R.L., la Jefatura del Equipo de Trabajo tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el Equipo de Trabajo.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

Oficina de Gestión de Activos Software y Soportes Corporativos. Asociados

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 22 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Es aportada por la DGPD, y ejerce funciones de apoyo técnico, de gestión y organizativo al responsable del Contrato.

Sus miembros podrán ejercer, de acuerdo a los criterios y objetivos marcados por el Responsable del contrato, diferentes funciones en relación al contrato objeto de esta licitación: interlocución con la Jefatura del Equipo de Proyecto del proveedor, control de calidad de los trabajos realizados, etc.

Jefatura del Equipo de Trabajo

Es aportado por Oracle Ibérica S.R.L., siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Es la persona Responsable directo, técnico y funcional, y principal interlocutor durante el desarrollo normal de los trabajos. Además tendrá como responsabilidades y funciones específicas los siguientes:

- Organizar la ejecución del servicio contratado de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Director del Proyecto.
- Ostentar la representación del Equipo Técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer a la Persona Responsable del Contrato las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos, velando por el cumplimiento de los ANS y revisando que el equipo de soporte atienda en tiempo y forma las peticiones, y las derive / escale adecuadamente a niveles superiores en caso necesario.
- Presentar a la Persona Responsable del Contrato, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

Equipo de Trabajo

El Equipo de Trabajo, es el conjunto de personal técnico aportado por Oracle que es el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego y que se encuentran descritos a lo largo del mismo.

Persona Responsable de la Gerencia de la Cuenta

La coordinación de todos los servicios incluidos en este apartado será realizada por la persona que ostente las funciones de Gerente de Cuenta designado por Oracle Ibérica, S.R.L. para dar un soporte más personalizado. Esta figura podrá coincidir con la de la Jefatura del Equipo de Trabajo, pero teniendo en cuenta que además de las funciones establecidas en este pliego para la persona responsable de la Jefatura del Equipo de Trabajo, deberá realizar las siguientes tareas y funciones:

- Facilitar el correcto desarrollo del servicio a través de la ejecución de todos los componentes del mismo.
- Ser el punto de contacto cuando la Junta de Andalucía requiera una respuesta ante una situación crítica y que no pueda ser solucionada mediante los miembros del Equipo de trabajo que tratan el soporte a Producto.
- Gestionar, dentro del Equipo de Trabajo que tratan el soporte a Productos Oracle, la escalada de incidencias de Prioridad 1 y aquellas de Prioridad 2 que se acuerden mutuamente y aprobada por la Persona Responsable del Contrato.
- Ser el enlace entre la Junta de Andalucía y Oracle Ibérica S.R.L. para servir de apoyo en la resolución de incidencias críticas (en Prioridad 1 y aquellas de Prioridad 2 que se acuerden mutuamente) relacionadas con problemas de producto.
- Facilitar la elaboración y mantenimiento de la documentación correspondiente al servicio:
    - Guía de Contactos

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 23 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Planes de Soporte

- Monitorizar de forma continuada los avances de los trabajos relacionados con la Junta de Andalucía y la oportuna comunicación entre los diversos grupos de personas que intervienen en la prestación del servicio.
- Coordinar todas las visitas de Oracle Soporte a la Junta de Andalucía y de la Junta de Andalucía a Oracle.
- Solicitar información a la Junta de Andalucía relativa a la satisfacción en la prestación del servicio, poniéndola en conocimiento de Oracle y de la propia Junta de Andalucía.
- Ser la encargada de poner en marcha todas las iniciativas de mejora de servicio que provengan de la anterior iniciativa.
- En general, ser el punto de contacto ante cualquier duda por parte de la Junta de Andalucía en cuanto a quien dirigirse dentro de Oracle. Ante una ausencia por parte de la persona que ostente las funciones de Gerente de Cuenta (vacaciones, formación, etc.) será proporcionado a la Junta de Andalucía un contacto alternativo.

Modificación en la composición del equipo de trabajo

Si Oracle Ibérica S.R.L. propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá comunicar al Responsable del Contrato por escrito con diez días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta.

La incorporación adicional de nuevos recursos al Equipo de Trabajo, porque así lo estime conveniente Oracle Ibérica S.R.L. para cumplir con los requisitos de disponibilidad del servicio, habrá de comunicarse a la Persona Responsable del Contrato con un preaviso de un día.

5.2 Control y seguimiento

El seguimiento y control del servicio contratado se efectuará sobre las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el Responsable del Equipo de Trabajo por parte de Oracle Ibérica S.R.L y la Persona Responsable del Contrato.
- Oracle Ibérica S.R.L. facilitará mensualmente y de forma previa a la celebración de cada reunión de seguimiento información de uso del servicio de soporte básico (MOS) por cada CSI propiedad de la Junta de Andalucía, entre los que se incluirán estadísticas de uso de los distintos servicios que ofrece el Soporte Básico y listado de usuarios de MOS con indicación de frecuencia de uso.
- Reuniones de seguimiento, con periodicidad mensual, del Responsable del Equipo de Trabajo por parte de Oracle Ibérica S.R.L., y de la Persona Responsable del Contrato o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las re-asignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos, la validación de las programaciones de actividades tanto de las planificadas como de los resultados de las ejecutadas y de la actualización de los Planes de Soporte, así como el cumplimiento de los acuerdos a nivel de servicio descritos en el apartado 6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO. Estas reuniones se convocarán, preferentemente, durante la primera semana o quincena del mes.
- Tras las reuniones de seguimiento el Responsable del Contrato podrá solicitar aclaraciones a Oracle y, si procede, rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en el presente pliego o no superen los controles de calidad establecidos.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 24 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Independientemente de las Reuniones de Seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del servicio contratado, podrán tener lugar las Revisiones Técnicas, para tratar temas puntuales. La convocatoria se realizará a demanda de la Persona Responsable del Contrato.
- De todas las reuniones que se celebren para la ejecución de las prestaciones contenidas en este pliego, el contratista levantará acta, que habrá de ser suscrita por todas las personas intervinientes y visada por el Responsable del contrato.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 25 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En el presente apartado se definen los indicadores que determinan el Acuerdo de Nivel de Servicio. El incumplimiento de este ANS podrá conllevar penalizaciones que están descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6.1 Niveles de Severidad

La calidad de servicio en la prestación del soporte se mide a través de los Acuerdos de Nivel de Servicio, los cuales a su vez se articulan en base a la **severidad** de cada una de las peticiones de soporte (en adelante "tiques"[1]).

Debido a que el Soporte Básico y el Soporte Avanzado utilizan distintas herramientas para el registro y atención de las peticiones de soporte, es necesario realizar una trazabilidad entre la terminología utilizada en cada una de las herramientas y el nivel de severidad a que sería traducido desde el punto de vista de la medición de ANS.

SEVERIDAD ANS	**SEVERITY MOS**	**PRIORIDAD NAOS**
1	CRITICAL	CRITICA
2	SIGNIFICANT	ALTA
3	STANDARD	MEDIA
4	MINIMAL	BAJA (o PLANIFICACIÓN[2])

A su vez, el valor del nivel de severidad bajo el que debe ser clasificado un tique de forma correcta se debe calcular a su vez a partir de los valores obtenidos en los siguientes dos aspectos:

- Categorización del Sistema afectado (según el Esquema Nacional de Seguridad)
- Impacto en el negocio del incidente que ha motivado la apertura del tique

Así, se establece la siguiente matriz:

SEVERIDAD DEL TIQUE		**IMPACTO EN EL NEGOCIO**			
		CRITICO	ALTO	MEDIO	BAJO
CATEGORÍA DEL SISTEMA (según ENS)	ALTA	1	1	2	3
	MEDIA	2	2	3	4
	BÁSICA	3	3	4	4
	N/A	1	2	3	4

1 El término "tique" utilizado a lo largo del apartado 7 hace referencia tanto a las peticiones de soporte en la herramienta MOS, también llamados SR (Service Requests) como a las peticiones de soporte en la herramienta NAOS, comúnmente conocidas como "tiques".

2 Aunque la prioridad PLANIFICACIÓN se puede asimilar a BAJA por defecto (o P4), debido a que se trata de un valor automático determinado por el sistema NAOS que no aporta información sobre la gravedad del problema, se debe exigir al ingeniero que modifique este valor y determine de forma expresa un valor válido para la prioridad, a saber CRITICA, ALTA, MEDIA, BAJA.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 26 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El Esquema Nacional de Seguridad obliga a los organismos a tener los sistemas clasificados como ALTO, MEDIO o BÁSICO, en función del valor obtenido en las distintas dimensiones de seguridad analizadas para cada sistema. De ahí que se dispone de este dato de forma previa. En caso de que haya más de un sistema afectado en el mismo tique, se especificaría el sistema con el valor de categoría mayor. Por último, el valor N/A en la matriz anterior se aplicaría en caso de que no se pudiese asociar al tique ningún sistema de información en particular.

Por otro lado, en el momento de apertura del tique se debe analizar el impacto en el negocio del incidente y clasificar a su vez dicho impacto como CRITICO, ALTO, MEDIO o BAJO. A continuación se incluye una descripción de qué implicaciones en el servicio tiene cada nivel de impacto:

- IMPACTO CRITICO

  El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que impide seguir trabajando de manera razonable. Se experimenta una completa pérdida del servicio. La operativa es critica para las actividades del servicio público y la situación es de emergencia. La incidencia presenta, al menos, una de las siguientes características:

  1. Corrupción de datos
  2. Una función crítica documentada no está disponible.
  3. El sistema se queda 'colgado' de forma indefinida, causando retrasos inaceptables o indefinidos en recursos o respuestas.
  4. El sistema está caído y se vuelve a caer repetidamente después de intentar reiniciarlo

- IMPACTO ALTO

  Se experimenta una pérdida de servicio severa. Prestaciones importantes se encuentran no disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.

- IMPACTO MEDIO

  Se experimenta una pérdida de servicio menor. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

- IMPACTO BAJO

  Se solicita una mejora, información, o el esclarecimiento de la documentación relativa al software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. No se experimenta ninguna pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento de los sistemas.

  De acuerdo a la definición anterior, las consultas sobre la forma correcta de interpretar y aplicar el modelo de licenciamiento de productos Oracle de acuerdo a las condiciones contractuales suscritas entre la Junta de Andalucía y Oracle se incluyen en este grupo.

En el momento de la apertura del tique el usuario deberá proporcionar a los agentes de MOS información sobre la severidad que corresponde al tique de acuerdo al criterio descrito en el presente pliego, incluyendo información resumen sobre el análisis realizado (categoría del sistema + impacto).

En caso de ambigüedad, la Dirección de Proyecto será, en última instancia la que determine la severidad que corresponde a un tique.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 27 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.2 ANS sobre la gestión de tiques

En el Soporte Avanzado se atienden tiques correspondientes a distintas operaciones de distinta naturaleza: incidencias, consultas, asistencias especializadas, reuniones, tiques de mejora, etc. Los indicadores y ANS que se definen a continuación, con sus penalizaciones asociadas, tendrán aplicabilidad exclusivamente para las incidencias y consultas técnicas.

En cuanto al Soporte Básico, los ANS tendrán aplicación sobre todos los SRs registrados en la herramienta MOS bajo cualquier CSI propiedad de la Junta de Andalucía.

6.2.1 Indicadores sobre la gestión de tiques

Se definen los siguientes indicadores para el seguimiento de la gestión de tiques:

Indicador		***Definición***	***Aplicabilidad***	***Severidad***	***Umbral***[3]
I-1	Tiempo de respuesta	Tiempo transcurrido desde la fecha de apertura del tique, hasta el primer comentario, cambio de estado o intervención registrado en el tique por parte de un agente o técnico de Oracle, no siendo válida la respuesta automática del sistema.	Tiques cerrados en el periodo	1	2 horas
				2	7 horas
				3	24 horas
				4	24 horas
I-2	Tiempo de resolución	Diferencia entre la fecha de cierre y la fecha de apertura del tique, descontando a este resultado los tiempos que quedan fuera del calendario/horario local del servicio, así como los tiempos en los que el tique queda a la espera de intervención por parte del usuario.	Tiques cerrados en el periodo	1 (sin tener que desarrollar un parche)	24 horas
				1 (si hay que desarrollar un parche)	200 horas
				2	80 horas
				3	160 horas
				4	240 horas
I-3	Tiempo en Incumplimiento	Tiempo acumulado que lleva un tique en situación de incumplimiento en su resolución.	Tiques que continúan abiertos tras el periodo	1 (sin tener que desarrollar un parche)	24 horas
				1 (si hay que desarrollar un parche)	200 horas
				2	80 horas
				3	160 horas

3 Un valor por debajo del umbral (<) se considera dentro del rango aceptable, mientras que el incumplimiento se produce a partir de alcanzar o superar el valor umbral (>=).

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 28 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

				4	240 horas
I-4	Cierres insatisfactorios	Número de cierres del tique insatisfactorios por parte del cliente, motivados por no proporcionar una solución o no haber sido confirmada con el usuario la efectividad de la solución ofrecida. Aunque habitualmente el cierre insatisfactorio y consecuente reapertura del tique se identificará sobre el mismo tique, si se crea un nuevo tique que claramente hace referencia a otro cuyo cierre ha sido insatisfactorio, se considerará también dentro de este indicador.	Tiques cerrados en el periodo	N/A	1

A efectos de una correcta medición de los indicadores de tiempo (I-1, I-2, I-3), se tendrá en cuenta el siguiente horario de prestación del servicio:

- Para peticiones de Soporte Básico:
  - Horario 24x7 (SR severidad 1): Horario 24 horas y 7 días a la semana sin aplicación de festivos.
    - Todos los días de 00:00 a 23:59 (horario ininterrumpido todo el año)
  - Horario de oficina (SR con severidades 2, 3 o 4).
    - De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00
- Para peticiones de Soporte Avanzado:
  - Horario 24x7 (Tiques prioridad 1): Horario 24 horas y 7 días a la semana sin aplicación de festivos.
    - Todos los días de 00:00 a 23:59 (horario ininterrumpido todo el año)
  - Horario de oficina (Tiques con prioridades 2, 3 o 4).
    - Invierno:
      - De Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00, excepto
        - Navidad: 24 y 31 de Diciembre de 9:00 a 13:00
        - Días que figuren en el calendario de festivos de Sevilla capital
    - Verano (del 15 de Junio al 15 de Septiembre ambos inclusive):
      - De Lunes a Viernes de 8:30 a 15:00.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 29 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En el caso del Soporte Avanzado, hay que tener en cuenta que los indicadores definidos se basarán en los registros y mediciones automáticas a partir de la herramienta NAOS. En caso de existir prestaciones de servicio que no se hayan registrado en la herramienta o bien se hayan registrado con posterioridad a la resolución, las referencias de tiempo necesarias a efectos del cálculo de los indicadores serán los que figuren en los otros canales que se hayan utilizado, si disponen de trazabilidad (ej: email). Caso de haberse utilizado un canal sin trazabilidad (teléfono), los tiempos serán consultados con el usuario y Oracle, y, de haber discrepancia entre ambos, determinados en última instancia por la Dirección del Proyecto.

6.2.2 Objetivos de servicio sobre la gestión de tiques

OBJETIVO 1

Se define un primer objetivo de servicio O-1 en relación a los indicadores de tiempo I-1, I-2 e I-3. Dichos indicadores se calcularán de forma mensual por el Responsable del Contrato, sobre el siguiente conjunto de tiques a analizar:

- **Tiques cerrados** en el periodo de estudio
- **Tiques que continúan abiertos** el último día del periodo de estudio

Para cada tique del conjunto anterior se calculará el valor de cada uno de los indicadores que apliquen, comparándolo con su valor umbral correspondiente. Si un tique alcanza o supera el valor umbral en al menos uno de los indicadores (I-1, I-2 y/o I-3), se considerará que dicho tique presenta incumplimiento.

Por propia definición hay que tener en cuenta que un mismo tique cuyo tiempo de resolución se retrase en exceso (más del doble del valor umbral) podría llegar a aparecer incumplido a lo largo de meses sucesivos si el tique se mantiene abierto sin solución durante varios meses y debido al indicador "Tiempo en incumplimiento", con la consecuente aplicación de penalizaciones en cada mes.

Sobre el total de los tiques correspondientes a cada valor de severidad se realizará a su vez la verificación de cumplimiento del objetivo de los indicadores. El objetivo de servicio O-1 sobre cada nivel de severidad se considerará cumplido si el 90% o más de los tiques con dicha severidad presentan cumplimiento (todos los indicadores I-1, I-2 e I-3 por debajo del umbral).

ID Objetivo	***Severidad (*)***	***Indicador***	***Valor Objetivo***
O-1_1	1	Tiempo de respuesta + Tiempo de resolución + Tiempo en Incumplimiento	>= 90%
O-1_2	2	Tiempo de respuesta + Tiempo de resolución + Tiempo en Incumplimiento	>= 90%
O-1_3	3	Tiempo de respuesta + Tiempo de resolución + Tiempo en Incumplimiento	>= 90%
O-1_4	4	Tiempo de respuesta + Tiempo de resolución + Tiempo en Incumplimiento	>= 90%

(*) Clasificación por severidad tanto de tiques cerrados en el periodo de estudio, como aquellos que continúan abiertos el último día del periodo de estudio.

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 30 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

OBJETIVO 2

Se define un segundo objetivo de servicio O-2 en relación al indicador "I-4 Cierres insatisfactorios". Este indicador se calculará de forma mensual por el Responsable del Contrato, sobre el siguiente conjunto de tiques a analizar:

- **Tiques cerrados** en el periodo de estudio

Para cada tique del conjunto anterior se calculará el valor del indicador, comparándolo con su valor umbral. Si el valor medido alcanza o supera el valor umbral se considerará que dicho tique presenta incumplimiento.

El objetivo de servicio O-2 se considerará cumplido si el número de tiques con cierres insatisfactorios no supera el 10%.

ID Objetivo	***Severidad***	***Indicador***	***Valor Objetivo***
O-2	Todas	Cierres insatisfactorios	<=10%

6.3 ANS sobre la gestión de facturación

Indicador		***Umbral***[4]	***Objetivo***
I-5	Días de demora en facturación	Día 16 del mes siguiente al periodo a facturar	O-3: 0 días de retraso
I-6	Número de presentaciones de factura incorrecta o con defectos	1 presentación de factura incorrecta	O-4: 0 facturas incorrectas

El objetivo de servicio O-3 es no tener retraso alguno en la facturación, es decir que la factura esté entregada y correcta antes del día 16 del mes siguiente al periodo a facturar.

El objetivo de servicio O-4 es no recibir ninguna versión de factura incorrecta que deba ser rechazada por la Junta de Andalucía y solicitada de nuevo al adjudicatario.

4 Un valor por debajo del umbral (<) se considera dentro del rango aceptable, mientras que el incumplimiento se produce a partir de alcanzar o superar el valor umbral (>=).

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 31 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El incumplimiento o cumplimiento extemporáneo de estas actividades conllevará la aplicación de las penalizaciones correspondientes recogida en el PCAP.

EL JEFE DE SERVICIO DE COORDINACIÓN Y DESARROLLO DE SISTEMAS HORIZONTALES

Juan Sebastián Ojeda Pérez

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 32 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ANEXO I: PARQUE DE LICENCIAS DE USO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Producto y tipo de licencia	N.º licencias	CSI actual	Propietario actual	CSI unificado	Propietario unificado
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual (ULA)	Ilimitado	14651112	Junta De Andalucia	14651112	Junta De Andalucia
Oracle Partitioning - Processor Perpetual (ULA)	Ilimitado	14651112	Junta De Andalucia	14651112	Junta De Andalucia
Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual (ULA)	Ilimitado	14651112	Junta De Andalucia	14651112	Junta De Andalucia
Oracle Diagnostics Pack - Named User Perpetual	40	14696588	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	37	14696588	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	12	14651112	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Tuning Pack - Named User Perpetual	40	14696588	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	37	14696588	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	12	14651112	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Change Management Pack - Named User Perpetual	40	14696588	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	92	16124791	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	460	16251591	SERVICIO ANDALUZ DE LA SALUD.(JUAND)	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Internet Developer Suite - Named User Plus Perpetual	7	14651112	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Internet Developer Suite - Named User Perpetual	13	14696588	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Developer - Named User Single Server	164	14696588	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
JDeveloper - Named User Perpetual	1	14696588	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Designer - Nonstandard User	57	14696588	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Discoverer Desktop Edition - Named User Perpetual	90	14696588	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Programmer - Named User Perpetual	53	14696588	Junta De Andalucia	14696588	Junta De Andalucia
Oracle Enterprise Single Sign-On Suite Plus - Named User Plus Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Oracle Identity Manager Connector - RedHat Linux - Connector Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Oracle Identity Manager Connector - Siebel Enterprise Applications - Connector Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Oracle Identity Manager Connector - Microsoft Active Directory - Connector Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Oracle Identity Manager Connector - Database Applications Table - Connector Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Oracle Identity Manager Connector - Database User Management - Connector Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Oracle Identity Manager Connector - IBM RACF - Connector Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Oracle Identity Manager Connector - Sun Solaris - Connector Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Oracle Identity Manager Connector - UNIX - Connector Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Oracle Identity Manager Connector - RSA Authentication Manager - Connector Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Oracle Identity Manager - Employee User Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Oracle Identity Federation - Processor Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia
Directory Services - Named User Plus Perpetual	1	15623401	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (JUAND)	15623401	Junta De Andalucia

ANEXO II: ALCANCE ORGANIZATIVO

A continuación se identifican las Consejerías y Entidades Instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía que se ven afectados por el presente contrato. Se considerarán dentro de este contrato cualquier Consejería y Entidad Instrumental de la Administración de la Junta de Andalucía que surgiese de la fusión, disolución o separación, cambio de denominación o creación de nuevas instituciones a partir de aquellas que componen la presente lista.

Consejerías

- Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática
- Consejería de Conocimiento, Investigación y Universidad
- Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública
- Consejería de Educación
- Consejería de Salud
- Consejería de Igualdad y Políticas Sociales
- Consejería de Justicia e Interior
- Consejería de Empleo, Empresa y Comercio
- Consejería de Formento y Vivienda
- Consejería de Turismo y Deporte
- Consejería de Cultura
- Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural
- Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio

Agencias Administrativas y Entidades Instrumentales

- Consejo Audiovisual de Andalucía
- Consejo Consultivo de Andalucía
- Agencia Andaluza de Cooperación Internacional al Desarrollo
- Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía
- Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía
- Instituto Andaluz de Administraciones Publicas
- Instituto Andaluz de la Juventud
- Instituto Andaluz de la Mujer
- Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía
- Instituto de Investigación y Formación Agraria y Pesquera de Andalucía
- Patronato de la Alhambra y Generalife

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 34 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Servicio Andaluz de Empleo
- Servicio Andaluz de Salud (Incluye hospitales)
- Agencia Andaluza de la Energía
- Agencia Andaluza de Instituciones Culturales
- Agencia de Medio Ambiente y Agua
- Agencia Sanitaria del Alto Guadalquivir
- Agencia Sanitaria del Bajo Guadalquivir
- Agencia Sanitaria Costa del Sol
- Agencia Publica Sanitaria Hospital del Poniente
- Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
- Empresa Pública de Emergencias Sanitarias
- Agencia Publica de Puertos de Andalucía
- Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
- Agencia Andaluza de Promoción Exterior
- Fundación Progreso y Salud
- Fundación Pública de Andalucía, Andalucía Emprende
- Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico
- Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía
- Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía
- Radio Televisión de Andalucía
- Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones
- Verificaciones Industriales de Andalucía, S. A.
- Agencia de Defensa de la Competencia de Andalucía
- Agencia Andaluza del Conocimiento
- Centro Andaluz de Arte Contemporáneo

JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ		18/07/2018	PÁGINA 35 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwm85Oz4ut45sQ1b60hI31W6p04	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	