GABINETE DE TELECOMUNICACIONES DEL CONSEJO AUDIOVISUAL DE ANDALUCÍA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SERVICIOS
DE
APOYO A LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TIC
DEL
CONSEJO AUDIOVISUAL DE ANDALUCÍA

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 1 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 2 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Indice

1 INTRODUCCIÓN....5
1.1 Objeto del documento....5
1.2 Alcance del documento....5
1.3 Estructura del Documento....6
2 EL MODELO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS....7
3 OBJETO DEL CONTRATO....8
3.1 Criterios generales para la contratación y prestación del servicio....8
4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS....10
4.1 Línea de servicios de diseño y mejora continua....11
4.1.1 Objetivos....11
4.1.2 Actividades....11
4.2 Línea de servicios de provisión....12
4.2.1 Objetivos....12
4.2.2 Actividades....12
4.3 Línea de servicios de operación....13
4.3.1 Objetivos....13
4.3.2 Actividades....14
4.4 Operación local/Asistencia al puesto de trabajo....16
4.4.1 Objetivos....16
4.4.2 Actividades....16
5 ALCANCE....18
6 CONDICIONES DE EJECUCIÓN....19
6.1 Horario del servicio....19
6.2 Medios técnicos y materiales....19
6.3 Lugar para la prestación de los servicios....20
6.4 Organización de la actividad....20
6.5 Lineas de servicio....21
6.5.1 Diseño y mejora continua. Provisión....21
6.5.2 Operación de sistemas....22
6.5.3 Operación local y asistencia a clientes finales....22
7 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS....23
7.1 Modelo general de gestión de las actividades....23
7.2 Cuadro resumen de los servicios en HBS....25
8 PLAN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO....26
8.1 Recepción y transferencia del servicio....26
8.2 Prestación y transformación del servicio....26
8.3 Devolución del servicio....27
8.4 Garantía del servicios....28
9 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO. PENALIZACIONES....29

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 3 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

10 MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN....30
10.1 Funciones y responsabilidades....30
10.1.1 Persona Responsable del Contrato....30
10.1.2 Persona Delegada de la empresa adjudicataria....31
10.1.3 Equipo de prestación del servicio....32
10.1.4 Control y seguimiento....32
11 CONDICIONES GENERALES....34
11.1 Herramientas a emplear....34
11.2 Confidencialidad de la información....34
11.3 Seguridad....35
11.4 Tratamiento de datos personales....35
11.5 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos....36
12 ANEXO I: APLICATIVOS DEL CAA....37
13 ANEXO II: CATALOGO DE PETICIONES....38
14 ANEXO III: INFRAESTRUCTURAS FÍSICAS....39
15 ANEXO IV: INFRAESTRUCTURA DE PUESTO DE TRABAJO EN EL CAA....40
16 ANEXO V: TIPOLOGÍAS DE ISC....41
17 ANEXO VI. SERVICIOS TI. CRITICIDAD....42

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 4 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1 INTRODUCCIÓN

El Consejo Audiovisual de Andalucía (en adelante CAA) es un órgano que regula la actividad de los medios audiovisuales en Andalucía según las funciones atribuidas en su Ley de Creación 1/2004. Su cometido es velar por el respeto de los derechos y libertades reconocidos en la Constitución y el Estatuto de Andalucía, así como por el cumplimiento de la normativa vigente en materia audiovisual y de publicidad.

Entre otras, el CAA tiene encomendadas las funciones de vigilancia del cumplimiento de la normativa en materia de programación de contenidos audiovisuales y emisión de publicidad, incluidos el patrocinio y la televenta, correspondientes a las emisoras de ámbito local y territorial de Andalucía.

El Gabinete de Telecomunicaciones (en adelante GT) se encarga de la administración y mantenimiento del conjunto de infraestructuras hardware y software que prestan servicio al CAA. Estas infraestructuras incluyen a todas las aplicaciones y servicios de la Junta de Andalucía y a las exclusivas del desempeño de las funciones específicas del CAA.

A lo largo de los años de existencia del CAA, y en relación al incremento de la actividad del mismo, se ha venido produciendo una evolución en el uso de tecnología multimedia, telecomunicaciones, sistemas de gestión y soluciones informáticas que aconsejan una actualización continua y mejora de las infraestructuras, procedimientos y herramientas que se utilizan en la actualidad.

1.1 Objeto del documento

Con este documento, Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT), se pretenden fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación de los servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (en adelante TIC) para el apoyo a la realización de tareas dentro de los ámbitos de soporte de operación local, asistencia puesto de trabajo, operación de sistemas, técnica de sistemas, análisis de sistemas y diseño e implementación de servicios TIC.

1.2 Alcance del documento

Este documento alcanza a todos los aspectos técnicos y condiciones en que se prestarán los servicios.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 5 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1.3 Estructura del Documento

El documento esta estructurado en 11 capítulos y 6 Anexos, que abarcan desde esta introducción, hasta las Condiciones generales, pasando por el Modelo de Gestión de los Servicios, el Objeto del contrato, la Descripción de los Servicios, el Alcance, las Condiciones de Ejecución, la Gestión de los Servicios, el Plan de Prestación del Servicio, los Acuerdos de Nivel de Servicio y la Organización de la Prestación del Servicio.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 6 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2 EL MODELO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

El CAA trata de definir los servicios TIC, con el objetivo de contar con un modelo de gestión de los mismos basado en ITIL v3, adecuado a los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad y que cumpla con la Ley Orgánica de Protección de Datos y el nuevo Reglamento General de Protección de Datos.

Para ello, se cuenta con:

- Herramientas informáticas usadas para la atención al usuario, asignación de incidencias, mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica, que aglutinan todas estas funcionalidades y que permite la gestión integrada de todos los procesos de ITIL.
- Un catálogo de servicios del GT.
- La identificación y definición de roles, modelo de relación y procesos.

Así, en línea con las responsabilidades enunciadas, los licitadores deberán proponer un modelo de gestión de los servicios basado en ITIL v3, y describir y planificar el proyecto de implantación, haciendo hincapié en la transferencia de conocimiento desde el equipo de trabajo actual al nuevo. Para ello aportarán un estudio organizativo del servicio, que comprenda la metodología de los trabajos y los manuales de procedimiento para la prestación del mismo. En estos documentos se describirán en particular, las funciones del personal propio de la empresa y la forma de realizarlas, y en especial el ejercicio por parte de la empresa de las potestades directivas sobre su personal. El contrato se ejecutará con sujeción a sus cláusulas y de acuerdo con el estudio organizativo presentado por la empresa adjudicataria.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 7 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3 OBJETO DEL CONTRATO

La prestación objeto de la presente contratación incluye los servicios TIC de soporte para la gestión de la infraestructura informática destinada a soportar los sistemas de información y aplicaciones del CAA, cuyo fin es garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la prestación diaria y la evolución tecnológica de los servicios TIC empleados por los distintos profesionales de la organización y la ciudadanía en su relación con el CAA. Esta infraestructura informática se encuentra ubicada en la sede del CAA; a nivel de base, en las salas de proceso de datos y de conexionado LAN y a nivel de usuario, en las distintas dependencias del organismo.

3.1 Criterios generales para la contratación y prestación del servicio

Los criterios generales que rigen la contratación de los servicios que a continuación se describen son los siguientes:

- *Acuerdo de Nivel de Servicio:* los servicios estarán sujetos al cumplimiento de compromisos específicos en el desempeño de su prestación. El incumplimiento en el nivel de servicio acordado (en adelante ANS), podrá tener consecuencias económicas para el adjudicatario.

- *Racionalización:* la asignación de recursos humano a los distintos servicios, áreas técnicas, horarios, etc., se hará de acuerdo a criterios de racionalización de los recursos disponibles en cada momento para cada servicio, atendiendo a aspectos como la carga de trabajo, las ausencias previstas, las ausencias no previstas, etc.

- *Flexibilidad:* la asignación de los recursos en ningún caso será fija, y corresponderá al GT priorizar los recursos asignados entre servicios de acuerdo con sus necesidades.

- *Roles y responsabilidades:* el CAA será el propietario y responsable de los procesos de gestión de las tecnologías de la información (en adelante TI), teniendo la empresa adjudicataria la responsabilidad operativa que le asigne el GT. Para todos los servicios, se describirán los roles y las responsabilidades correspondientes.

- Evolución tecnológica: la empresa adjudicataria deberá gestionar eficientemente la problemática que representa la constante evolución tecnológica y funcional de los sistemas de información, adaptándolos a los cambios de la organización y de su contexto.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 8 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El personal del GT se encargará de la coordinación y dirección de todos los servicios que presta, así como de la gestión directa de algunos de ellos.

Corresponden al CAA los poderes de verificación y control del servicio establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de Noviembre de Contratos del Sector Público, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria aportará su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, en los términos del artículo 311 de la referida Ley den el párrafo anterior.

La empresa adjudicataria dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada, que se precisará en el estudio organizativo del servicio y que se hará responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 9 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios se prestarán a petición del GT, a través de la herramienta de gestión integrada de todos los procesos de ITIL, para atender peticiones, incidencias y cambios para diseñar e implementar nuevos servicios o rediseñar los ya existentes, con objeto de mejorar su rendimiento, eficacia y seguridad o adaptarlos a nuevos métodos, normas y tecnologías.

De este modo los podemos organizar desde la perspectiva de ITIL en las siguientes líneas de servicios:

- *Línea de servicios de diseño y mejora continua*: incluirá todas aquellas tareas necesarias para la correcta coordinación y definición, dentro del ámbito que le es conferido en este contrato, de procesos y requisitos que deberán cumplir los distintos servicios y productos de TIC del CAA, así como de la medición del grado de cumplimiento de los mismos y su evolución.

- *Línea de servicios de provisión*: incluirá aquellas tareas necesarias para implantar y gestionar toda la infraestructura TIC y disponer de la información necesaria para poder tomar las decisiones que aporten más valor, con una clara orientación a la prestación de servicios a profesionales del CAA y ciudadanía en sus relaciones con éste.

- *Línea de servicios de operación*: incluirá todas aquellas tareas necesarias para garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la prestación diaria y el buen funcionamiento a nivel de infraestructura de base de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones del CAA, desarrollando para ello las funciones de gestión técnica y gestión de operaciones.

- *Línea de servicios de atención a cliente final*: incluirá todas aquellas tareas necesarias para garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la prestación diaria y el buen funcionamiento a nivel de infraestructura de usuarios/as (en adelante clientes) finales, (Puestos de trabajo, telefonía fija y móvil, impresión, conexionados eléctrico y LAN, etc) de los servicios TIC prestados por el CAA a sus profesionales. Esta infraestructura queda definida en el ANEXO IV: INFRAESTRUCTURA DE PUESTO DE TRABAJO EN EL CAA

A su vez, dentro del catálogo de servicios TIC ofrecidos por el GT a distintos profesionales del CAA, podemos diferenciar tres categorías:

1. *Servicios de cliente o finales*, ofrecidos y demandados directamente por clientes finales a través de los distintos canales ofrecidos por el "service desk".

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 10 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2. *Servicios de mejora*, usados para crear, modificar y evolucionar los servicios de cliente.

3. *Servicios de soporte*, necesarios para el funcionamiento normal de los servicios finales.

La empresa adjudicataria deberá participar en la prestación de estos servicios TIC, priorizando los servicios de cliente en base a los ANS´s definidos, y gestionando/modulando la demanda de servicios de mejora y soporte con objeto de maximizar la calidad de los servicios finales y la percepción y experiencia de cliente final.

4.1 Línea de servicios de diseño y mejora continua

4.1.1 Objetivos

- Dirigir y gestionar los servicios establecidos en el contrato, de la gestión de las relaciones con el GT, así como de llevar a término el plan de prestación y transformación para la mejora y evolución de los servicios.
- Realizar la planificación estratégica de las soluciones que se planteen en el marco del contrato, del estudio de la viabilidad, toma de requisitos, análisis, diseño y criterios de aceptación de los distintos proyectos.

4.1.2 Actividades

- Gestionar y coordinar de manera efectiva los recursos técnicos para la correcta realización de las tareas propias de cada línea de servicios.
- Determinar junto con el GT el alcance, los objetivos y los requisitos de los proyectos.
- Estudiar las diferentes alternativas de solución existentes y consensuar con el GT aquélla que se considere mejor según el diseño, la planificación y la valoración de esfuerzos.
- Definir métricas e indicadores adicionales para el cumplimiento de los objetivos de evolución de los servicios.
- Gestionar y coordinadar el soporte adicional de segundo nivel.
- Proponer cambios y resolver problemas que causen pérdidas de servicio que niveles inferiores del Service Desk no puedan resolver.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 11 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.2 Línea de servicios de provisión

4.2.1 Objetivos

- Llevar a término exitoso los proyectos previamente diseñados, realizando tareas de planificación, implementación, seguimiento, control y soporte para la correcta ejecución de los mismos.
- Garantizar que los cambios de la infraestructura se llevan a cabo de manera ordenada, alineados a las necesidades del negocio, siguiendo los procedimientos establecidos, comunicándolo a todas las partes interesadas y asegurando los niveles con los que fueron definidos y diseñados, con el foco en minimizar los riesgos y mejorar la satisfacción del cliente respecto a los servicios que se prestan o incorporan a la prestación diaria.
- Proveer la información correcta para gestionar los elementos de configuración, así como del conocimiento necesario para la toma de decisiones circunscrito al ámbito de responsabilidad de este contrato.
- Garantizar en el medio y largo plazo la disponibilidad y capacidad de los servicios TI.
- Garantizar en el medio y largo plazo la seguridad de la información en sus cinco dimensiones: confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad.
- Garantizar la continuidad del servicio TI.

4.2.2 Actividades

- Ejecutar el plan de los proyectos, tanto en su implementación como en la gestion del alcance, tiempo, coste, calidad, recursos, comunicación, riesgos, adquisiciones e interesados que se establezcan.
- Realizar el seguimiento de los proyectos como el GT estime oportuno, informando en este marco de los riesgos detectados, así como de las posibles desviaciones.
- En cada una de las fases definidas, la empresa adjudicataria ejecutará las pruebas necesarias para garantizar el éxito y aceptación de los proyectos.
- Llevar a cabo cuantas tareas adicionales sean identificadas por el GT para garantizar la correcta realización de las tareas de ejecución de proyectos.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 12 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Ejecutar todas las tareas definidas por el GT en la gestión de cambios de la infraestructura, garantizando que los servicios cumplen los requisitos y estándares de calidad estipulados.

- Ejecutar todas las tareas definidas por el GT en la gestión de lanzamientos, asegurando, con una correcta validación y ejecución de pruebas, que el despliegue se realizará de forma correcta y no afectará a la disponibilidad de servicios ya existentes y operativos.

- Comunicar el cambio y lanzamiento a todos las personas y procesos implicados, con especial énfasis a la gestión del conocimiento y al "service desk".

- Llevar a cabo cuantas tareas adicionales sean identificadas por el GT para garantizar la correcta ejecución de las tareas de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas.

- Revisión de aplicaciones y servicios ya implantados.

- Implantación y configuración de nuevas políticas de los sistemas de aseguramiento de la continuidad del servicio: políticas de respaldo, sistemas de alta disponibilidad, salvaguardias, almacenamiento, etc.

- Soprte experto adicional de segundo nivel.

4.3 Línea de servicios de operación

4.3.1 Objetivos

- Corregir cualquier error de funcionamiento de los elementos de configuración incluidos dentro del ámbito de actuación de este contrato, y la colaboración en la resolución de errores de funcionamiento de cualquier otro elemento relacionado, independientemente de la causa que lo genere y quién lo solicite

- Mantener el correcto funcionamiento de los elementos de la configuración pertenecientes al alcance del contrato y resolver aquellas solicitudes de servicio que necesiten de una capacidad o conocimiento experto para su resolución, o cuando el grado de complejidad así lo requiera.

- Prevenir los problemas e incidencias derivadas de los mismos, eliminar las incidencias recurrentes atacando la causa raíz y minimizar el impacto de las incidencias que no se pueden prevenir, proponiendo soluciones.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 13 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Garantizar en el corto y medio plazo la seguridad de la información en sus cinco dimensiones: confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad.
- Ejecutar las tareas necesarias para que los servicios TI aporten valor al Organismo.
- Garantizar la satisfacción de las distintas áreas de responsabilidad de la organización y clientes finales mediante el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este pliego.

4.3.2 Actividades

- Definición y mejora de los procedimientos de operación de acuerdo a los niveles de servicio acordados.
- Resolver las incidencias escaladas desde el "service desk", según su procedimiento y con los niveles acordados según la tipología de la incidencia.
- Asegurar que la resolución de incidencias se ha efectuado con el adecuado grado de optimización y con plena conformidad con las exigencias técnicas de los ámbitos existentes en el entorno: equipo físico, software base, aplicaciones y, en su caso, sistemas de información específicos de la instalación.
- Realizar el tratamiento de problemas identificados en los elementos de configuración incluidos en el alcance de esta contratación, ejecutando las tareas de investigación, diagnóstico y resolución de las causas raíces desconocidas de una o más incidencias.
- Desempeñar de manera proactiva la identificación y resolución de problemas y errores conocidos antes de que las incidencias ocurran o puedan ocurrir.
- Solventar los problemas cuya resolución dependa del conocimiento experto de los elementos de configuración de la presente contratación, alimentando la base de datos del conocimiento.
- Escalar y colaborar con el nivel superior.
- Verificar el correcto funcionamiento de los servicios cuando se realicen paradas planificadas de la infraestructura TIC.
- Análisis de logs.
- Confirmación de la correcta ejecución de los backups y pruebas de integridad.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 14 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Actualización de nivel de parcheado de seguridad y rendimiento, según las políticas establecidas.
- Revisión de niveles de capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad.
- Actualización de la documentación.
- Gestión y mantenimiento de la Base de Datos de Configuración CMDB.
- Administración, mantenimiento y explotación de servidores web, de dominio, de aplicaciones y gestores de contenidos (Drupal, LifeRaay, Tomcat, Apache ..) tanto en Linux como en Windows 2012 server según el caso.
- Administración de bases de datos Oracle y MySQL.
- Administración de aplicaciones corporativas como Alfresco, Trew@, Port@firmas, eCO, etc, así como de aquellas que, sin estar instaladas físicamente en el CAA, forman parte del software para uso horizontal de la Junta de Andalucía, tales como Sirhus, GIRO, @ries, @firma, erisG3, etc.
- Administración y explotación de aplicaciones web, fundamentalmente sobre PHP y Java.
- Configuración, gestión y administración de dispositivos de red: enrutadores, cortafuegos, conmutadores, puntos de acceso inalámbricos, etc.
- Administración y monitorización de las redes de telecomunicaciones que sirven de soporte al transporte y recepción de las señales de televisión al CAA, en el marco del contrato "Servicios de análisis, catalogación, archivo y acceso a documentación audiovisual para el Consejo Audiovisual de Andalucía".
- Participar en su caso, en el desarrollo de nuevos servicios TI o las revisiones de los ya implementados, según la planificación de implantación y mejora de los servicios del GT.
- Elaboración de informes y participación activa en el control, seguimiento y mejora continua de los procesos, bajo demanda del GT.
- Elaboración de protocolos de actuación para primer nivel del Service Desk por resolución de incidencias escaladas.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 15 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.4 Operación local/Asistencia al puesto de trabajo

4.4.1 Objetivos

- Garantizar en el corto plazo, la disponibilidad y la capacidad de hardware y software en el puesto de trabajo fijo y con movilidad. Se entienden incluidos elementos como PC´s, impresoras personales y corporativas, terminales de telefonía fija y móvil, terminales de video, conexionados eléctrico y de datos, instalaciones para conferencias y reuniones, etc.

- Ejecutar el primer nivel de mantenimiento de hardware a nivel de consumibles, ajuste operativo y de configuración, así como servir de enlace con el mantenimiento por parte de terceros.

- Ejecutar el primer nivel las necesidades de operación local y manos remotas de los demás niveles de servicio tanto en la sala de proceso de datos, como en la sala de conexionado LAN.

4.4.2 Actividades

- Gestión y administración del sistema de atención y soporte de primer nivel a las incidencias informáticas, de equipos audiovisuales y de telecomunicaciones, reportadas al GT, de acuerdo con los principios de ITIL.

- Atención y ejecución de las peticiones e incidencias informáticas simples reportadas al GT por las personas que trabajan para el CAA. Esto incluye la instalación, configuración, administración, actualización y retirada de hardware y software, provisión de accesorios y consumibles, recuperación de datos del puesto de trabajo, préstamos de dispositivos, sala de reuniones, proyección y conferencias, etc.

- Asistencia y asesoramiento a las personasque trabajan para el CAA en la utilización de software personal, sistemas operativos, herramientas colaborativas, correo electrónico, seguridad informática, etc., tanto en el ámbito de dispositivos fijos como móviles.

- Asistencia como manos remotas a los servicios de operación y de mantenimiento por parte de terceros, en lo referente a tareas como las de provisión de cartuchos de cinta al sistema de respaldo, sustitución de discos en caliente, conexiones en fibra o cobre entre elementos, apagado y encendido manual de elementos de la infraestructura.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 16 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Vigilancia de alarmas reportadas por el sistema de monitorización y físicas y así como las que se pudieran producir por temperatura o avería de alguno de los componentes de los sistemas de refrigeración de la sala de proceso de datos y de la sala de conexionado LAN.

- Actualización de la Base de Datos de Configuración CMDB.

- Elaboración de informes y participación activa en el control, seguimiento y mejora continua de los procesos, bajo demanda del GT.

- Escalar a niveles superiores la existencia de problemas o incidencias que nio puedan ser resueltas en primer nivel y reclamar de esos niveles protocolos para su solución en primer nivel.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 17 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5 ALCANCE

Los servicios definidos se llevarán a cabo sobre todas las plataformas informáticas que proveen servicios TIC cuyo ámbito se circunscribe a toda la organización; es decir, sobre las infraestructuras hardware y software destinadas a soportar los sistemas de información y aplicaciones centrales y de cliente final del CAA, enumerados en el ANEXO I: APLICATIVOS DEL CAA.

Una plataforma es una agrupación determinada de hardware y software destinada a un mismo fin, ya sea de negocio, tecnológico o de base, que está formada por capas Cada capa a su vez esta formada por instancias de software computable (de ahora en adelante ISC). Un ISC es el elemento instalado más pequeño de un determinado tipo de software. Cada ISC estará implantada sobre determinado equipo hardware. La infraestructura hardware que soporta los servicios TIC del CAA se encuentra resumida en el ANEXO III: INFRAESTRUCTURAS FÍSICAS y el ANEXO IV: INFRAESTRUCTURA DE PUESTO DE TRABAJO EN EL CAA.

En el CAA a los efectos de este pliego se definen 4 plataformas:

1. Plataforma de comunicaciones LAN y WAN
2. Plataforma de almacenamiento central y Backup.
3. Plataforma de servicios TI corporativos (servidores, SGBD´s y aplicativos)
4. Plataforma de servicios TI de cliente final (Dispositivos personales y software).

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 18 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6 CONDICIONES DE EJECUCIÓN

A continuación, se especifican las condiciones que caracterizan la prestación de los servicios descritos sobre los elementos de configuración definidos en el alcance.

6.1 Horario del servicio

La empresa adjudicataria será responsable de la planificación y gestión de las jornadas y turnos e los distintos equipos de trabajo, con objeto de garantizar los servicios durante los horarios establecidos y optimizar los indicadores y niveles de servicio definidos. Excepto para los festivos nacionales, autonómicos y locales de la ciudad de Sevilla, las tareas que lo requieran dentro del objeto de la presente contratación se realizarán, durante los horarios establecidos a continuación:

- Horario normal entre el 16 de Septiembre y el 15 de Junio
    - Lunes y viernes, de 7:30 a 15:30
    - Martes, miércoles y jueves, de 7:30 a 20:00
- Horario normal entre el 16 de Junio y el 15 de Septiembre, de lunes a viernes, de 7:30 a 15:30.

En estos horarios quedan incluidas la gestión y resolución de cualquier solicitud de servicio y podrán sufrir modificaciones, que en ningún caso supongan un incremento anual de la previsión presupuestaria de la licitación.

6.2 Medios técnicos y materiales

La empresa adjudicataria prestará los servicios con medios materiales propios (líneas de comunicaciones, equipos informáticos, teléfonos móviles, etc.), para todas las líneas de servicios, debiendo asumir los costes derivados de la ubicación del personal técnico en sus propias instalaciones.

La empresa adjudicataria también se deberá encargar, en caso de ser necesario para la prestación de los servicios solicitados, de la conexión a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía de las distintas sedes y emplazamientos desde los que se lleven a cabo las actividades referentes a la prestación de los mismos.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 19 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.3 Lugar para la prestación de los servicios

El servicio se prestará preferentemente de forma remota en las dependencias de la empresa adjudicataria para las líneas de servicios de diseño y mejora continua, provisión y operación de sistemas.

Dada la posibilidad de tener que realizarse desplazamientos de personal a las oficinas del CAA, situadas actualmente en la calle Pagés del Corro 90 B, de Sevilla, la empresa adjudicataria deberá contar con infraestructuras humanas y materiales que faciliten que el personal técnico capacitado para la intervención in situ realice el desplazamiento en un plazo máximo de 3 horas.

En caso de que la prestación del servicio exigiera la presencia in situ, de personal técnico permanentemete, los trabajos serán efectuados en las dependencias del CAA, sin que ello deba afectar a las condiciones de la oferta.

El servicio para la línea de servicios de operación local y soporte al puesto de trabajo se prestará preferentemente en las oficinas de la sede del CAA.

6.4 Organización de la actividad

El "service desk" del GT es el punto único de la organización a través del cual las personas que trabajan para ella son informadas, solicitan y consumen los servicios TIC puestos a su disposición. A través del "service desk" se coordinan los distintos grupos de trabajo, personas y procesos involucrados en la prestación de los diferentes servicios de TI para asegurar que se cumplan los niveles de servicio acordados.

El "service desk", por tanto, es el responsable único de la gestión y asignación de actividad con origen en los clientes finales, normalmente de carácter no planificado, y encuadrada dentro de los servicios de soporte al puesto de trabajo y de operación; la empresa adjudicataria deberá atender toda aquella actividad que le sea asignada por parte del mismo.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá atender la actividad por los cauces establecidos, no pudiendo en ningún caso permitir el acceso directo de las y los clientes a los servicios contratados. Es decir, solo atenderá solicitudes de servicio de cliente, normalmente requeridas a demanda, procedentes del "service desk" de la organización, y solicitudes de servicio de soporte y mejora, habitualmente de carácter planificado, con origen el propio GT; siempre a través de las herramientas y procedimientos habilitados al efecto.

Asimismo, la empresa adjudicataria, preferentemente a través de los recursos de la línea de servicios de cliente final, deberá establecer un servicio de asignación o de despacho, que tendrá

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 20 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

que gestionar la actividad que se le solicite y asignarla a los distintos recursos técnicos/grupos de trabajo encargados de atenderla.

De igual forma, la empresa adjudicataria podrá escalar toda aquella actividad que, en base a su juicio técnico y experiencia, crea que no le corresponda, sin perjuicio de incluir en este escalado toda aquella información que pueda considerar relevante para su resolución por otro grupo de trabajo o por el propio "service desk".

En caso de conflicto sobre la responsabilidad entre grupos o personas a la hora de tener que solucionar determinada incidencia o ejecutar una petición, prevalecerá el criterio del "service desk", sin perjuicio de que dichos conflictos puedan ser aclarados por el GT.

6.5 Lineas de servicio

6.5.1 Diseño y mejora continua. Provisión

Los servicios de Diseño y mejora continua y de Provisión se materializarán en solicitudes de servicio de distinta naturaleza, en función de la tipología de proyectos/tareas a acometer y el origen de los mismos.

Incluye:

- Estudio de documentación, evaluación de impacto, análisis de riesgos, elaboración de los planes de despliegue y, en algunos casos, planificación detallada y comunicación del impacto.
- Instalaciones software como consecuencia del desarrollo y evolución de sistemas de información, que llegarán al adjudicatario en forma de peticiones de instalación.
- Proyectos, trabajos de evolución, mejora y/o implantación de las infraestructuras hardware y/o software, que llegarán la empresa adjudicataria en forma de peticiones de proyecto.
- Peticiones de soporte a la provisión, normalmente relacionadas con peticiones de de instalación y/o peticiones de proyecto de cara a facilitar su ejecución, difícilmente automatizables y que requieren conocimiento experto de las tareas a llevar a cabo.
- Peticiones de soporte experto adicional de segundo nivel para cualquiera de las tipologías de ISC descritas en el anexo V: TIPOLOGIAS DE ISC.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 21 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.5.2 Operación de sistemas

Incluye:

- Trabajos de infraestructura física de sala.
- El aseguramiento de los niveles de disponibilidad, capacidad y continuidad. Elaboración de informes y estadísticas.
- La actividad de solicitudes de operación de sistemas.
- La gestión de servicios de provisión y soporte especializado en comunicaciones LAN y WAN.
- La gestión de la configuración y la gestión documental.
- Las peticiones de operación simples y complejas. A titulo de muestra se enumeran las más comunes en el ANEXO II: CATALOGO DE PETICIONES

6.5.3 Operación local y asistencia a clientes finales

Incluyen:

- Trabajos de infraestructura física del puesto de trabajo, impresoras, sala de conexionado, sala multifunción, etc.
- El aseguramiento de los niveles de servicio de cliente.
- La actividad de las peticiones de clientes a primer nivel.
- La gestión de apoyo final a la linea de operación.
- La gestión de la configuración y la gestión documental.
- Las peticiones de operación simples. A titulo de muestra se enumeran las más comunes dentro del ANEXO II: CATALOGO DE PETICIONES

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 22 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Los trabajos correspondientes a la prestación de los servicios, es decir las actividades de diseño, mejora continua, provisión, operación, operación local/atención al puesto de trabajo se medirán en base al número y perfil profesional de los recursos técnicos involucrados en su realización.

7.1 Modelo general de gestión de las actividades.

Para la realización de trabajos, se establecen una serie de perfiles profesionales que dependiendo del tipo y sobre todo de la especialización necesaria, podrían ser sustentados por más de una persona. Cada uno de estos perfiles no se circunscribe sólo y exclusivamente a una línea de servicios, sino que un perfil podrá realizar trabajos en cada una de las otras tres.

Los perfiles más altos podrán ser cubiertos en general por varias personas con dedicaciones parciales o totales encuadradas en grupos de especialización según los requerimientos de ejecución o de competencias de los perfiles requeridos para los servicios a cubrir. Para los perfiles más bajos la situación es todo lo contrario, siendo bueno que el indice de rotación de los técnicos que los cubran sea bajo.

En la siguiente tabla se resumen las estimaciones iniciales, que sobre las líneas de servicio, dedicarían los perfiles requeridos en % si el perfil fuera cubierto y la dedicación necesaria fuera prestada por una sola persona para cada perfil. Ante determinadas circunstancias, estas estimaciones podrían variar; en especial se podría registrar una flexibilidad mayor entre las dedicaciones de los profesionales de perfil 1 y 2; no sobrepasándose en ningún momento el monto total económico del contrato.

PERFIL PROFESIONAL	Servicios				Totales
	Diseño y mejora continua	Provisión	Operación de sistemas	Operación local/Atención puesto de trabajo	
1 Especialista técnico / jefatura de proyecto	5,00 %	5,00 %	0,00 %	0,00 %	**10,00 %**
2 Analista de sistemas	5,00 %	10,00 %	0,00 %	0,00 %	**15,00 %**
3 Técnico/a de sistemas	5,00 %	40,00 %	50,00 %	5,00 %	**100,00 %**
4 Operación local/Asistencia puesto de trabajo	0,00 %	0,00 %	5,00 %	95,00 %	**100,00 %**
Totales	**15,00 %**	**55,00 %**	**55,00 %**	**100,00 %**	

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 23 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La unidad de referencia para los trabajos definidos se denominará "hora básica de servicio" (de ahora en adelante HBS). Los esfuerzos correspondientes a los servicios solicitados se calcularán como múltiplos de la HBS, en función de su naturaleza y los equipos de trabajo constituidos para llevarlos a cabo, compuestos por recursos técnicos encuadrados dentro de los perfiles profesionales definidos.

Los costes unitarios de un recurso técnico de cada uno de los perfiles profesionales definidos son el resultado de multiplicar el coeficiente de la tarifa del perfil por el importe de la HBS.

PERFIL PROFESIONAL	Tarifa del perfil en HBS
1 Especialista técnico / jefatura de proyecto	1,830
2 Analista de sistemas	1,492
3 Técnico/a de sistemas	1,303
4 Operación local/Asistencia puesto de trabajo	1,000

A los efectos de cálculo del número de horas absoluto necesario para cada perfil, se consideran los años de 11 meses con 20 días laborables al mes y jornadas de 8 horas. Así el cálculo queda de la forma:

PERFIL PROFESIONAL \ Ejercicio	HBS/Ejercicio
1 Especialista técnico / jefatura de proyecto	176,00
2 Analista de sistemas	264,00
3 Técnico/a de sistemas	1.760,00
4 Operación local/Asistencia puesto de trabajo	1.760,00
Totales	**3.960,00**

Los perfiles ofertados se adecuarán de la mejor manera posible a las necesidades del CAA, para ello se ofrece a las empresas ofertantes una imagen real de los servicios TIC necesarios en los anexos de este PPT que muestran entre otros una relación de los sistemas de información y tecnologías usados en el CAA.

El importe de licitación de la HBS se encuentra definido en el apartado 2 del Anexo I del PCAP.

Las cargas de trabajo serán variables y discrecionales, y responderán a las necesidades de la organización. Así, los equipos de trabajo deberán ser flexibles y estar preparados para variaciones de los esfuerzos requeridos.

La empresa adjudicataria será la única responsable de la gestión de los equipos de trabajo y deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de personal, con objeto de evitar la pérdida no controlada de conocimiento y un posible impacto en los niveles de calidad del servicio. Asimismo, deberá encargarse, de forma exclusiva, de la vigilancia del horario de trabajo de su personal, las posibles licencias horarias, permisos y/o cualesquiera otras formas de manifestación de las facultades de la empresa adjudicataria, de

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 24 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

computar la dedicación real efectiva de los distintos equipos de trabajo y realizar el seguimiento de la misma, elevando al CAA cualquier incidencia o riesgo que pueda provocar que la imputación real difiera por exceso o por defecto con la acordada.

En todo caso, cualquier circunstancia que pudiera poner en riesgo los niveles de calidad y la disponibilidad de los servicios contratados será comunicada inmediatamente a la dirección del CAA, debiendo el adjudicatario presentar medidas correctoras que estarán sometidas a aprobación, y que irán destinadas a restablecer inmediatamente los servicios contratados y a compensar al CAA por el déficit de servicio producido.

La empresa adjudicataria deberá aportar flexibilidad en la dotación y movilidad de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios, adecuando capacidad y necesidades reales, permitiendo así un aumento o disminución de los recursos técnicos efectivamente dedicados a la ejecución de los servicios.

7.2 Cuadro resumen de los servicios en HBS

Para una estimación de desarrollo de los 24 meses de la licitación, en 3 ejercicios, con 8,6 meses el primero, 11 meses el segundo y 2,33 meses el tercero, al contarse con una ausencia de actividad en la estación veraniega de 1 mes, el cuadro resumen de los servicios expresado en HBS sería:

		Ejercicio			Licitación
		2019	2020	2021	
	Perfil \ meses	8,60	11,00	2,40	*22,00*
1	**Especialista técnico / jefatura de proyecto**	251,81	322,08	70,27	*644,16*
2	**Analista de sistemas**	307,95	393,89	85,94	*787,78*
3	**Técnico/a de sistemas**	1.792,93	2.293,28	500,35	*4.586,56*
4	**Operación local/Asistencia puesto de trabajo**	1.376,00	1.760,00	384,00	*3.520,00*
	Total HBS	**3.728,68**	**4.769,25**	**1.040,56**	***9.538,50***

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 25 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8 PLAN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.1 Recepción y transferencia del servicio

La empresa licitante incluirá en la solución técnica una propuesta de "Plan de recepción y transferencia del servicio" que desarrolle las acciones a efectuar para el cambio de la prestación de la actual proveedora y condiciones a la adjudicataria de esta contratación.

Ésta tendrá que hacerse cargo de los servicios en la fecha de comienzo del nuevo contrato. Se establecerán unos "hitos de transferencia" donde se revisarán las tareas previstas por ella para la transferencia de los servicios del contrato cesante, según el plan propuesto de recepción y transferencia del servicio.

Previo a la ejecución del plan de recepción y transferencia del servicio, la nueva empresa adjudicataria deberá presentar información acerca del equipo de trabajo de la línea de servicios de diseño y mejora continua inicialmente requerido, detallando currículos y certificaciones en base a los requerimientos establecidos en el PCAP y a los compromisos asumidos por la propia empresa.

El plan de recepción y transferencia del servicio deberá cumplir como mínimo con los siguientes principios y contenidos:

- Redacción en forma de hitos. Cada hito estará compuesto de 2 fases, una primera de estudio, asimilación del conocimiento y planificación de la transferencia y una segunda de ejecución propiamente dicha de la transferencia.
- Inclusión de la metodología a a seguir para la recepción del servicio con descripción de la actividades, grupos de trabajo y entregables para alcanzar el objetivo.
- Comprensión y validación de la CMDB.
- Comprensión de las peticiones, incidencias, problemas, ordenes de trabajo y cambios en curso en el sistema de gestión ITIL.
- No causar ninguna discontinuidad en la prestación del servicio.

8.2 Prestación y transformación del servicio

Las empresas licitantes incluirán en la solución técnica una propuesta de "Plan de prestación y transformación del servicio", detallando los objetivos cuyo fin último será la prestación y

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 26 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

transformación del servicio con la máxima eficacia, eficiencia y flexibilidad ante las necesidades de la organización.

Al finalizar el plazo de ejecución del contrato, dichos objetivos deberán estar cumplimentados con los requisitos descritos para cada uno de ellos. El plan de prestación y transformación del servicio deberá tener en cuenta la situación actual y la capacidad disponible, sin menoscabo de cumplir con el nivel de calidad requerido para los servicios definidos.

Entre los objetivos se pueden citar los de:

- Mejora del modelo de prestación de los servicios.
- Ejecución de los servicios con una clara orientación al valor que se entrega a las personas a las que van dirigidos, con especial atención a las gestiones de la capacidad, seguridad, aseguramiento y mejora de la operación.
- Mejora de la eficiencia en la línea de servicios de provisión.
- Mejora en la eficiencia de los servicios de operación de sistemas, operación local y de atención al cliente final.
- Mejora de los procedimientos anticontigencias.

8.3 Devolución del servicio

La empresa licitante incluirá en su propuesta un "Plan de devolución del servicio" que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio, y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta reversión.

El plan de devolución del servicio deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- Organizado en dos fases. Una primera de planificación de la devolución y cesión del conocimiento y una segunda de ejecución de la devolución.
- Inclusión de la metodología a a seguir para la devolución del servicio con descripción de la actividades, grupos de trabajo y entregables para alcanzar el objetivo.
- Incluir la transferencia de todos los desarrollos propios realizados y herramientas en uso para gestión de los servicios contratados, según los compromisos adquiridos en su oferta técnica en el desarrollo del "Plan de prestación y transformación de servicio". Esta transferencia incluye aplicativos desplegados en distintas plataformas, software

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 27 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

compilado, código fuente, documentación y cualquier otro elemento relacionado con herramientas de gestión o administración usadas por la empresa adjudicataria.

- No causar ninguna discontinuidad en la prestación del servicio.

8.4 Garantía del servicios

Una vez concluida la prestación del servicio, durante el periodo de garantía la empresa adjudicataria estará obligada a realizar las actuaciones necesarias para solventar las deficiencias detectadas en los trabajos ejecutados y la documentación entregada que sean achacables al servicio prestado, sin coste alguno para el CAA.

Las empresas licitadoras deberán especificar en sus respectivas ofertas un "Plan de garantía del servicio" que incluirá, entre otros datos, los servicios y recursos que mantendrá a disposición del CAA para cumplir con la garantía, y los procedimientos a seguir.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 28 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO. PENALIZACIONES.

Según lo expresado en el ANEXO XXI del PCAP.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 29 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

10 MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN.

La organización de la prestación del servicio y su ejecución será tal, que permita obtener un seguimiento formal de su avance. El modelo de relación del contrato tiene como objetivo establecer un marco organizativo que permita cumplir los objetivos para los cuales se contratan los servicios descritos.

El CAA designará una perona Responsable del Contrato que, en nombre de la entidad administrativa y con carácter general, supervisará la ejecución del contrato, adoptará las decisiones oportunas y dictará las instrucciones necesarias, con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. Asimismo, el CAA podrá designar una Dirección técnica, así como los recursos humanos que estime necesarios para la supervisión, control y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.

La empresa adjudicataria aporta su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. Dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada responsable de impartir a su personal las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Esta estructura jerarquizada se traducirá, al menos, en una persona responsable de los servicios a efectos del contrato: Persona Delegada de la empresa adjudicataria, interlocutora directa de la Persona Responsable del Contrato por parte del CAA, que coordinará la ejecución global de los servicios de acuerdo con los pliegos de contratación.

Le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la empresa adjudicataria, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa adjudicataria. La comunicación se establecerá principalmente a través de la intercolución establecida por ambas partes.

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el PCAP, observando fielmente lo establecido en este PPT, así como las instrucciones que, en su caso, haya dado la persona Responsable del Contrato designada por el órgano de contratación.

10.1 Funciones y responsabilidades

10.1.1 Persona Responsable del Contrato.

De acuerdo con el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de Noviembre de Contratos del Sector Público, el órgano de contratación designa como Responsable del contrato a quien ostente la

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 30 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Jefatura del Gabinete de Telecomunicaciones, correspondiéndole supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa adjudicataria, y en particular:

- Dirigir, supervisar y coordinar el cumplimiento de los objetivos de la prestación.
- Proponer y aprobar el programa de ejecución de la prestación.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por la Delegación de la empresa adjudicataria 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.
- 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.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.

10.1.2 Persona Delegada de la empresa adjudicataria

Aportada por la empresa adjudicataria. Además de ser responsable de la buena ejecución de los trabajos, tendrá las siguientes responsabilidades:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el estudio organizativo del servicio para la realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la persona Responsable del contrato.
- Ostentar la representación del equipo técnico prestatario del servicio en sus relaciones con el CAA en lo referente a la ejecución de los trabajos.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 31 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Proponer a la persona Responsable del Contrato las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos para garantizar la total ejecución de la prestación en el plazo fijado

- Presentar a la persona Responsable del Contrato para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto

- Ostentar la responsabilidad última a nivel técnico de los servicios cubiertos por este contrato y de la coordinación del servicio del personal asignado en cada momento al proyecto.

- Ostentar la responsabilidad del soporte técnico en los casos indicados como críticos en el ítem correspondiente de los niveles de servicio.

10.1.3 Equipo de prestación del servicio

El equipo de personas asignado a la prestación del servicio será el responsable de la realización de todos las actividades y procesos necesarios para la consecución de los objetivos y ejecución de los trabajos descritos en el presente documento.

10.1.4 Control y seguimiento

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

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto por la persona Responsable del Contrato y la Delegación de la empresa adjudicataria.

- Reuniones de seguimiento, con periodicidad preferentemente mensual entre la persona Responsable del Contrato y la Delegación de la empresa adjudicataria, con el objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

- Tras las reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, la persona Responsable del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 32 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Independientemente de las reuniones de seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del contrato, podrán tener lugar revisiones técnicas para tratar temas puntuales.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 33 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

11 CONDICIONES GENERALES

11.1 Herramientas a emplear

La empresa adjudicataria se compromete a usar las herramientas de gestión que indique el GT. El uso de otras herramientas de gestión distintas a las indicadas por su propia iniciativa no le exime de esta obligación, siendo de su cuenta la dotación de los medios técnicos necesarios para su integración.

A continuación, se definen estas herramientas , sin menoscabo de la incorporación o sustitución de alguna de ellas por indicación expresa del GT durante la vigencia del contrato.

- ITIC: Parametrización de la versión comunidad del software ITOP de Combodo. A través de ella se facilita el "service desk" con gestión de peticiones, incidencias, problemas, cambios, ordenes de trabajo y gestión y repositorio de la CMDB.
- Zabbix: Parametrización de la versión comunidad del software zabbix de Zabbix LLC. A través de ella se monitoriza gran parte del estado de la infraestructura TIC del CAA.
- Log Analizer: Interfaz del sistema de monitorización de los logs de todos los sistemas.

11.2 Confidencialidad de la información

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 del CAA.

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 del CAA, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas o entidades.

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. En el caso de que la empresa, o cualquiera de las personas que para ella trabajen, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 34 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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, serán devueltos al CAA y su copia en equipos propiedad de la adjudicataria, si existiera, será eliminada definitivamente.

11.3 Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccncert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

11.4 Tratamiento de datos personales

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 conforme a las instrucciones del organismo contratante, como responsable del proyecto, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. 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 dicha Ley Orgánica 15/1999 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 las personas que para ella trabajen, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 35 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

11.5 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por la empresa adjudicataria como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Consejo Audiovisual de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa adjudicataria autora material de los trabajos. Ésta 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 del Consejo Audiovisual de Andalucía.

Quedan expresamente excluidos de esta condición todos los productos software ofertados basados en tecnología propietaria, debido a razones de propiedad intelectual.

El Jefe del Gabinete de Telecomunicaciones

Fdo.: José Fernández García

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 36 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

12 ANEXO I: APLICATIVOS DEL CAA

SUITE APLICACIONES	APLICACION	CRITICIDAD
TREW@	ECO	2-Alta
TREW@	AgendaODA	2-Alta
TREW@	Administración de TREW@	2-Alta
@FIRMA	Portafirmas	2-Alta
ELELOG	Crono	3-Normal
LIFERAY	Intranet CAA	3-Normal
GROUP-OFFICE	Minuta	3-Normal
Alfresco	Repositorio CAA	2-Alta
Drupal	Web CAA	2-Alta
MS Access 2007	BDDA	3-Normal
Aplicaciones Corporativas Junta de Andalucía	Cliente @ries	2-Alta
Aplicaciones Corporativas Junta de Andalucía	Cliente GIRO	2-Alta
Aplicaciones Corporativas Junta de Andalucía	Cliente SIRhUS	2-Alta

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 37 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

13 ANEXO II: CATALOGO DE PETICIONES

PETICION	COMPLEJIDAD
Alta/baja/modificación cliente de aplicación	Simple
Alta/baja/modificación cliente de directorio activo	Simple
Alta/baja/modificación cliente de correo	Simple
Alta/baja/modificación cliente de sistema operativo	Simple
Alta/baja/modificación cliente de BBDD	Simple
Alta/Baja/modificación de accesos a RED	Simple
Alta/baja/modificación Regla de FW	Simple
Reinicio/parada/arranque servicios y equipos	Simple
Instalación de nuevo software de base	Compleja
Actualización / Configuración de software de base	Compleja
Alta/baja/modificación de servicios y equipos	Compleja
Gestión BBDD	Compleja
Alta/baja/modificación política de directorio activo	Simple
Alta/baja/modificación Grupos de directorio activo	Simple
Alta/baja/modificación de política de salvaguardia	Simple
Alta/Baja/modificación de recursos en NAS	Simple
Gestión Salvaguardias	Simple
Restaurar Salvaguardia	Compleja
Alta/baja/modificación documentación CMDB	Simple

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 38 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

14 ANEXO III: INFRAESTRUCTURAS FÍSICAS.

Descripción	Marca	Modelo	Unidades
Unidad NAS	IBM	DS4800	1
Blade Center	IBM	88524XG	1
Firewall	DELL SONICWALL	NSA 4500	2
Firewall	DELL SONICWALL	NSA E5500	2
Servidor IVR	JUSAN	Pro Attendant	1
Servidor	FUJITSU	PRIMERGY RX 220	5
Servidor	FUJITSU	PRIMERGY RX 300	2
Servidor (Blade)	IBM (ASUS)	8853C3G	3
Servidor (Blade)	IBM (ASUS)	8853C4G	3
Servidor (Blade)	IBM (WIST)	7870B4G	2
Servidor (Blade)	IBM (ASUS)	8853G7G	1
Switch RJ45	ENTERASYS	B5G124-48P2	2
Switch RJ45	ALLIED TELESIS	AT-9748TS/XP	4
Switch RJ45	NORTEL	p-Class GbE2	2
Switch Fibra	Brocade	4GB1	2
UPS	Riello	MST 20 KVA	1
Switch WiFI	DLINK	DAP-2553	4
Tape Library	IBM	TS3200	1
Servidor	IBM	SYSTEM X365	2

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 39 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3ldzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

15 ANEXO IV: INFRAESTRUCTURA DE PUESTO DE TRABAJO EN EL CAA

Descripción	Marca	Modelo	Unidades
Impresora	Brother	Dcp-8040	1
Impresora	Brother	HL-L2360DN	1
Impresora	BROTHER	HL-L5100DN	2
Impresora	Brother	HL-2040	8
Impresora	Epson	Stilus Photo R285	1
Impresora	HP	Deskjet D2360	1
Impresora	HP	Deskjet 6940	2
Impresora	HP	Deskjet 5940	7
Impresora	KONICA MINOLTA	BIZHUB 452c	1
Impresora	KONICA MINOLTA	BIZHUB 458c	1
Impresora	KONICA-MINOLTA	BIZHUB 4750	1
Impresora	RICOH	AFICIO MP 301	3
Impresora	SAMSUNG	ML-1610	1
Monitor	ACER	B243WBYDR	1
Monitor	ACER	B193AYMDH	9
Monitor	AOC	I2375PQN	18
Monitor	FUJITSU SIEMENS	Scenicview P17-2	2
Monitor	HP	HP1955	2
Monitor	HP	HP1740	16
Monitor	IIYAMA	E481S	1
Monitor	PHILIPS	190S	11
Monitor	SAMSUNG	Sync Master 913BM	2
Ordenador Personal	Acer	Veriton L480	1
Ordenador Personal	Acer	Veriton L480G	1
Ordenador Personal	Acer	Veriton L670G	1
Ordenador Personal	Acer	Veriton L460	13
Ordenador Personal	Dell	OptiPlex 3020	36
Ordenador Personal	HP Compaq	nc8430	2
Ordenador Personal	HP Compaq	dc7600 Convertible Minitower	8
Portátil	Acer	TravelMate 8100	1
Portátil	Acer	TravelMate 6293	3
Portátil	Acer	TravelMate 8200	3
Proyector	HITACHI	CPX-1250	1
Tablet PC	Fujitsu	LIFEBOOK T4220	7

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 40 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

16 ANEXO V: TIPOLOGÍAS DE ISC.

ID	SOFTWARE	FABRICANTE	CLASE DE TECNOLOGÍA
T001	ORACLE DATABASE 12c	ORACLE	SERVICIO DE BASE DE DATOS
T006	MYSQL 5.x	ORACLE	SERVICIO DE BASE DE DATOS
T009	DHCP WS 2012	MICROSOFT	SERVICIO DE COMUNICACIONES
T019	FONOMAIL PROATTENDANT	JUSAN, S.A.	SERVICIO DE COMUNICACIONES
T025	ENTERASYS B-SERIES B5 B5G124	EXTREME NETWORKS	SERVICIO DE COMUNICACIONES
T026	ALLIED TELESIS AT-9748TS/XP	ALLIED TELESIS	SERVICIO DE COMUNICACIONES
T027	NORTEL P-CLASS GBE2	NORTEL	SERVICIO DE COMUNICACIONES
T028	BROCADE 4GB1	BROCADE	SERVICIO DE COMUNICACIONES
T030	ACCESS POINT*	D-LINK	SERVICIO DE COMUNICACIONES
T031	DNS WS 2012	MICROSOFT	SERVICIO DE COMUNICACIONES
T002	APACHE 2.2.x	THE APACHE SOFTWARE FOUNDATION	SERVICIO DE CONTENEDORES DE APLICACIONES
T003	APACHE TOMCAT 5.5.x	THE APACHE SOFTWARE FOUNDATION	SERVICIO DE CONTENEDORES DE APLICACIONES
T004	DIRECTORIO ACTIVO WS 2012	MICROSOFT	SERVICIO DE DIRECTORIO
T012	OPENLDAP 2.3.x	OPENLDAP FOUNDATION	SERVICIO DE DIRECTORIO
T011	FILE SERVER WS 2012	MICROSOFT	SERVICIO DE FICHEROS
T022	ITOP 2.x	COMBODO	SERVICIO DE GESTIÓN ITIL
T005	DRUPAL 6.x	DRIES BUYTAERT	SERVICIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
T032	ALFRESCO V 3.x	ALFRESCO	SERVICIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
T010	PRINTER SERVER WS 2012	MICROSOFT	SERVICIO DE IMPRESIÓN
T020	KIBANA / ESLASTICSEARCH	ELASTIC	SERVICIO DE MONITORIZACIÓN
T007	ZABBIX	ZABBIX	SERVICIO DE MONITORIZACIÓN
T021	DOMAIN MANAGER WS 2012	MICROSOFT	SERVICIO DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD
T018	TREND MICRO OFFICE SCAN	TREND MICRO	SERVICIO DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD
T023	TIVOLI STORAGE MANAGER	IBM	SERVICIO DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD
T024	NETMAN 204	RIELLO	SERVICIO DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD
T029	FIREWALL*	DELL	SERVICIO DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD
T008	UPDATE SERVICE (WSUS) WS 2012	MICROSOFT	SISTEMA OPERATIVO
T013	WINDOWS SERVER 2012	MICROSOFT	SISTEMA OPERATIVO
T014	CENTOS R 5.11	RED HAT	SISTEMA OPERATIVO
T015	RED HAT ENTERPISE LINUX R 6.7	RED HAT	SISTEMA OPERATIVO
T016	DEBIAN 8.5.0	DEBIAN	SISTEMA OPERATIVO
T017	DEBIAN 7.7.0	DEBIAN	SISTEMA OPERATIVO
T033	BLADE CENTER 88524XG FIRMWARE	IBM	SISTEMA OPERATIVO
T034	TAPE LIBRARY TS3200 FIRMWARE	IBM	SISTEMA OPERATIVO
T035	SYSTEM STORAGE DS4800 FIRMWARE	IBM	SISTEMA OPERATIVO
T036	OCS INVENTORY	OCS INVENTORY-NG	SERVICIO DE MONITORIZACIÓN
T037	APACHE TOMCAT 6,0.x	THE APACHE SOFTWARE FOUNDATION	SERVICIO DE CONTENEDORES DE APLICACIONES

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 41 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

17 ANEXO VI. SERVICIOS TI. CRITICIDAD.

Servicios TI	Criticidad
Puesto de trabajo operativo en sede	Alta
Puesto de trabajo operativo en movilidad	Media
Comunicaciones de voz fija	Media
Comunicaciones de voz móvil	Media
Comunicaciones de datos en sede	Alta
Comunicaciones de datos en movilidad	Media
Correo corporativo en sede	Alta
Correo corporativo en movilidad	Media
Reprografía	Media
Soporte para clientes	Media
Recursos comunes (Dominio, ficheros, servicio impresión, ...)	Alta
Aplicaciones en sede CAA (ODA, ECO, Portafirmas, Alfresco.. Ver Anexo I.)	Alta
Aplicaciones externas JA (SIRHUS, ARIES, GIRO.... Ver Anexo I.)	Media
Frontales externos CAA (WEB, RRSS, IVR)	Alta
Inventariado, informes, documentación y monitorización	Media
Seguridad y protección TI	Alta
Salvaguardia y recuperación	Alta

JOSE FERNANDEZ GARCIA		10/12/2018	PÁGINA 42 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwxfj3IdzSUGoYdG6IXVO13VYKe	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	