JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

DIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS JUDICIALES Y SISTEMAS

IMPLANTACIÓN, SOPORTE Y FORMACIÓN EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN JUDICIALES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 1 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Índice de contenido

1 ALCANCE DEL CONTRATO....4

1.1 APLICACIONES Y SISTEMAS....5
1.2 DISTRIBUCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES....8

2 SERVICIOS....11

2.1 DESPLIEGUE E IMPLANTACIÓN....11
2.2 FORMACIÓN Y SOPORTE....12
2.3 PILOTOS Y PRUEBAS....13
2.4 ASESORAMIENTO....13
2.5 COORDINACIÓN....14

3 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO....15

3.1 DEDICACIÓN Y ESFUERZO....15
3.2 DISPONIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA....15
3.3 MEDIOS Y LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS....16
3.4 EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO....17
3.5 CAPACITACIÓN DE LOS TÉCNICOS....17
3.6 DOCUMENTACIÓN INICIAL....18
3.7 PLAN DE IMPLANTACIÓN Y REVERSIÓN DEL SERVICIO....18

4 ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO....19

4.1 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO....19
4.2 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN....19
4.3 INFORMES DEL SERVICIO: MÉTRICAS E INDICADORES....20
4.4 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO....20
4.5 REUNIONES DE SEGUIMIENTO....21

5 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: ANS....22

5.1 APLICACIÓN DEL ANS....22
5.2 DEFINICIONES....22
5.3 ANS....23
5.4 NORMAS DE APLICACIÓN....23

6 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LA GARANTÍA....24

7 PROPIEDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN....24

7.1 INFORMACIÓN DE BASE....24
7.2 DOCUMENTACIÓN....24

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 2 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....25
7.4 CLÁUSULAS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....25
7.5 PROPIEDAD LOS TRABAJOS.....29

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 3 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1 ALCANCE DEL CONTRATO.

El objeto del presente expediente es la prestación de un Servicio para la gestión integral de la implantación, soporte y formación en los sistemas de información y aplicaciones disponibles en la Red Judicial de Andalucía, englobando los siguientes trabajos:

- La formación, soporte y despliegue de nuevas funcionalidades de los sistemas
- La colaboración en Pilotos/Pruebas de aplicativos.
- El asesoramiento al Servicio de Informática Judicial (SIJ) en reuniones sobre funcionalidades, requisitos y necesidades con Personal Judicial y de unidades a su servicio (Secretarios, Jueces, Funcionarios, Fiscalía, IMLCF, etc.), otros intervinientes en asuntos judiciales (Procuradores, Abogados, Graduados Sociales, etc.) y Organismos e Instituciones relacionadas (CGPJ, Ministerio de Justicia, Fiscalía General del Estado, Colegios Profesionales, etc.) .
- La formación de nuevas incorporaciones de personal y reciclaje del mismo
- La colaboración en la creación de cursos de teleformación, guías y manuales sobre los sistemas y aplicaciones
- La planificación, coordinación de las actuaciones, y el impulso y dinamización de las acciones formativas, sobre los diferentes sistemas y aplicaciones objeto de los servicios. En especial la colaboración con los equipos de gestión del cambio del nuevo sistema de gestión procesal @driano, evolutivo del sistema de Archivo-JARA y nuevo sistema de gestión de los IMLCF, actualmente en desarrollo.

Para la ejecución de los trabajos se requieren, al menos:

- Un técnico de Coordinación, permanente a jornada completa, para: la planificación, supervisión, gestión y reporte de las actuaciones; definición y colaboración en la elaboración del material formativo (cursos, guías, manuales, presentaciones, etc.); control de versiones, manuales, presentaciones, y resto de utilidades; análisis de necesidades, interlocución con usuarios y asistencia al SIJ; y refuerzo puntual en actuaciones.
- Un esfuerzo de 38.720 horas de actuaciones de implantación /formación/soporte/interlocución.
- Para la organización y seguimiento del servicio contratado, y tal como se establece en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), el adjudicatario deberá especificar un interlocutor técnico único a efectos del contrato, Jefe de Proyecto, con una dedicación estimada de 180 horas/año, que organizará la ejecución de los servicios y pondrá en práctica las instrucciones del SIJ, impartiendo las directrices al personal propio de la empresa adjudicataria.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 4 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Para la organización y seguimiento del servicio contratado, y tal como se establece en el PPT, el adjudicatario deberá especificar un interlocutor técnico único a efectos del contrato, Jefe de Proyecto, con una dedicación estimada de 180 horas/año, que organizará la ejecución de los servicios y pondrá en práctica las instrucciones del SIJ, impartiendo las directrices al personal propio de la empresa adjudicataria.

Para la prestación del servicio objeto del presente contrato las empresas licitadoras deberán ofrecer una prestación del servicio integral, dirigiendo sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado a la disponibilidad de equipos expertos y capacidad para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajo.

Con este modelo organizativo se persiguen los siguientes objetivos principales:

- Asegurar la gestión eficiente del asesoramiento, atención y formación a los usuarios.
- Garantizar la calidad de los servicios mediante compromisos en el tiempo de respuesta y los niveles de productividad en atención de usuarios, resolución de incidencias y peticiones, así como para el establecimiento de penalizaciones en el caso de incumplimientos.
- El establecimiento de un modelo de gestión orientado a servicios, que permita una mejor cobertura de las necesidad, y un mejor control y uso de los recursos, mediante una utilización dirigida a su optimización y aplicación eficiente.

1.1 APLICACIONES Y SISTEMAS.

A continuación se detallan las aplicaciones y sistemas de información sobre las que, como mínimo, se prestarán los servicios requeridos:

- ADRIANO. Es el sistema de gestión procesal. Es muy similar en todos los órdenes jurisdiccionales, no obstante tiene pequeñas diferencias debido al iter procesal de las mismas. Además, dentro del sistema de gestión procesal, existen módulos con suficiente independencia como para realizar formaciones monográficas sobre ellas:
    - Nautius; aplicación de itineraciones.
    - Registro y Reparto. Aplicación para realizar el Registro y Reparto de asuntos.
    - SCNE. Módulo de Servicio Común de Notificaciones y Embargo.
    - Aplicación de Guardia.
    - Reparto de Escritos.
    - Libros de Adriano.
- EXPEDIENTE DIGITAL. Sistema integrado con la gestión procesal Adriano, LEXNET, Firma digital y resto de aplicativos intervinientes en la tramitación, para la visualización, consulta y manejo de los expedientes judiciales.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 5 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- SEDE JUDICIAL ELECTRÓNICA. Plataforma-dirección electrónica de la Administración de Justicia en Andalucía, en la que está disponible para ciudadanos y profesionales, el acceso a la información y servicios relacionados con la tramitación electrónica.
- SISTEMA DE GESTION IML. Sistema de Gestión de los Institutos de Medicina Legal. Este sistema gestiona los historiales, la citaciones y el proceso de levantamiento de de cadáveres.
- PROTOCOLO DE ADICCIONES: Sistema que permite a los Juzgados solicitar un informe forense en materia de drogas y adicciones a la dirección de los Institutos de Medicina Legal.
- PORTAL ADRIANO. Portal web donde se muestra toda la información judicial en Andalucía.
- HERMES: Sistema de Control de Presencia y permisos del personal judicial.
- JARA: Sistema de gestión de archivos judiciales que permite realizar relaciones de transferencia, préstamos, devoluciones, prórrogas y envíos a la Junta de expurgo. Y con el evolutivo actualmente en desarrollo, que será desplegado durante el período de ejecución del contrato.
- eMAAT: Aplicación que ofrece a los operadores jurídicos una visión global de los procedimientos y personas afectadas por asuntos penales en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- AGENDAS DE SEÑALAMIENTO: permite gestionar las reservas de salas de vistas para la celebración de los juicios.
- WEB MERCANTIL: Proporciona información sobre cada uno de los concursos de acreedores que se tramitan en los Juzgados.
- PUNTO DE COORDINACIÓN: Aplicación que permite la remisión de las órdenes de protección de víctimas de violencia de género y doméstica desde los juzgados a los centros de coordinación.
- HIMILCOM: Aplicación web que permite la búsqueda de sentencias creadas en el sistema de Gestión procesal de las Salas de lo Contencioso y Social.
- ESCRITORIO JUDICIAL. Aplicación web que sirve de Single Sign On y desde donde se accede a las nuevas aplicaciones judiciales
- Nuevo Adriano (@driano). Nueva aplicación de gestión procesal actualmente en desarrollo, que empezará a desplegarse e implantarse durante el período de ejecución de los trabajos objeto de este contrato.

Aplicaciones que residen en el Ministerio de Justicia:

- FORTUNY. Aplicación de gestión procesal para las Fiscalías, este sistema está integrado con el sistema de gestión procesal.
- INFOREG. Aplicación de Registros Civiles.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 6 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- SIRAJ. Sistema Interesado de Registro Administrativos de apoyo a la Actividad Judicial.
- LEXNET. Sistemas de notificaciones telemáticas.

Aplicaciones que residen en el Consejo General del Poder Judicial:

- Punto Neutro Judicial (PNJ): Red de servicios que ofrece a los órganos judiciales los datos necesarios en la tramitación judicial mediante accesos directos a aplicaciones y bases de datos del propio Consejo y de terceros.

Adicionalmente, durante la duración del contrato, entrarán en funcionamiento nuevas aplicaciones y sistemas de información, debiendo asumir para las mismas el conjunto de servicios requeridos.

En especial se incluirán como objeto de los servicios, sistemas de información actualmente en desarrollo, cuando estén operativos:

- El nuevo sistema de gestión procesal @driano.
- El nuevo sistema de gestión de los IMLCF.
- La actualización del sistema de gestión de archivos JARA.

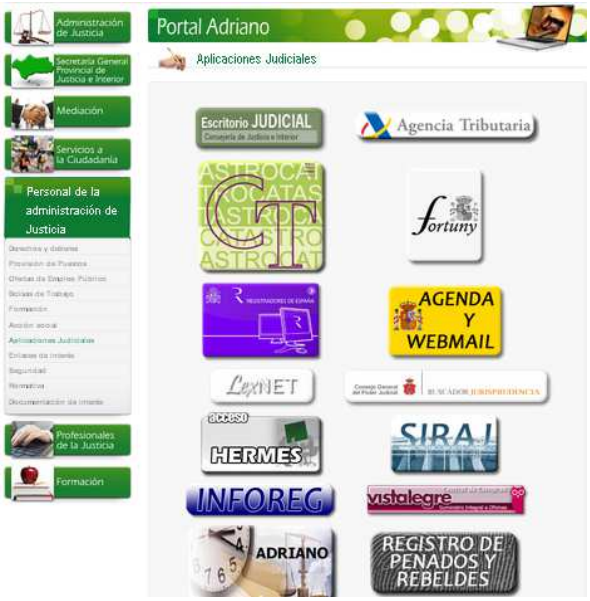
Para estos tres sistemas de información se deberán atender los servicios requeridos desde un punto de vista de gestión del cambio, tomando en consideración las modificaciones y variaciones que supondrán para los usuarios judiciales y resto de intervinientes, en colaboración y como refuerzo de los servicios de capacitación y gestión del cambio que los mismos incluyen.

La asistencia y servicios requeridos se prestarán, en el caso de los usuarios judiciales, tomando en consideración las aplicaciones, utilidades y configuración de los puestos de trabajo, así como de las herramientas ofimáticas disponibles en los mismos, y su integración en la Red Judicial: sistema operativo Windows, LibreOffice, navegador, etc.

En el portal de la justicia en Andalucía denominado "Portal Adriano" se posibilita el acceso a los sistemas de información mencionados, así como a manuales, guías, y plataforma y material teleformativo.

Se accede al portal mediante la siguiente dirección:*http://portaladriano.justicia.junta-andalucia.es/portal/adriano/personaladmon/Aplicaciones-Judiciales/* se accede a las aplicaciones e información relacionada a través del módulo "Personal de la administración de la Justicia"

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 7 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1.2 DISTRIBUCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES

A continuación se muestra el tipo y número de oficinas judiciales sobre las que se presta servicio, con su distribución provincial. Esta información está referida al año 2018:

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	**TOTAL**
Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Civil y Penal	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Contencioso Admin.	0	0	0	8	0	0	1	5	**14**
Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social	0	0	0	1	0	0	1	4	**6**
Audiencia Provincial - Secciones	3	7	3	5	3	3	9	8	**41**
Juzgado Primera Instancia e Instrucción	23	33	21	20	14	22	23	42	**198**
Juzgado Primera Instancia	9	17	11	20	8	7	37	30	**139**
Juzgado de Instrucción	6	13	8	9	5	4	28	20	**93**
Juzgado de lo Social	4	8	4	9	3	4	13	12	**57**

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND | 31/05/2019 | PÁGINA 8 / 29
VERIFICACIÓN | NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	4	7	5	5	3	3	7	14	**48**
Juzgado de lo Mercantil	1	1	1	1	0	0	2	3	**9**
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	1	3	1	2	1	1	5	4	**18**
Juzgado de lo Penal	5	12	6	8	4	4	14	15	**68**
Juzgado Vigilancia Penitenciaria	1	3	1	1	1	1	1	2	**11**
Juzgado de Menores	1	3	1	2	1	1	3	3	**15**
Registro Civil Exclusivo	0	0	0	0	0	0	1	1	**2**
	53	**104**	**61**	**90**	**42**	**49**	**144**	**159**	**720**

En estas oficinas judiciales se prestará servicios a distintos profesionales, entre los que se encuentran:

- Jueces y Magistrados
- Secretarios Judiciales
- Gestores
- Tramitadores
- Auxilios

Se incluyen dentro de los destinatarios de los servicios definidos, otros organismos y unidades que sin ser órganos judiciales, son órganos de administración o están relacionados directamente con la Administración de Justicia como son:

- Oficinas de Registro y Reparto.
- Decanatos
- Registros Civiles
- Presidencia y Secretaría de Gobierno del TSJA y Gubernativos de Audiencias Provinciales
- Secretario/as Coordinadores
- Servicios Común de Notificaciones y Embargos
- Institutos de Medicina Legal (IML), y Oficinas Forenses
- Servicios de Atención a Victimas, SAVA
- Equipos Técnicos de Menores y Familia
- Peritos Judiciales
- Unidades de gestión administrativa: Secretaría Generales Provinciales, Servicios Horizontales de Personal, Mantenimiento, Gestión Económica, etc.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND | 31/05/2019 | PÁGINA 9 / 29
VERIFICACIÓN | NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

- Servicios de policía y seguridad (privada o Guardia Civil)
- Policía Judicial
- Servicios Gubernativos y de Inspección del CGPJ y TSJA
- Las derivadas de la implantación de la Nueva Oficina Judicial y Fiscal (NOJF: Unidades de Apoyo Directo (UPADs), Servicios de Ordenación del Procedimiento, y Servicios Comunes (en sus distintas organizaciones posibles).
- Técnicos TIC de administración y mantenimiento de los Sistemas
- Fiscalías y Destacamentos:

Fiscalía de la Comunidad autónoma de Andalucía	1
Fiscalías provinciales	8
Secciones territoriales	11
Fiscalías de áreas	6

- Institutos de Medicina Legal (IML), y Oficinas Forenses
- Servicios de Atención a Victimas, SAVA
- Equipos Técnicos de Menores
- Servicios Común de Notificaciones y Embargos

Se alcanza un total de 11.000 usuarios ubicados en más de 165 edificios, distribuidos por los 87 municipios cabeceras de partidos judiciales de Andalucía.

Igualmente, y con carácter general, se incluyen como potenciales o futuros usuarios de los sistemas otros colectivos que se han ido o se irán incorporando a la tramitación procesal:

- Los Profesionales: Abogados, Procuradores, Graduados Sociales, Letrados de las Administraciones y Organismos Públicos, etc., intervinientes en los procedimientos judiciales.
- Los intervinientes: ciudadanos intervinientes o interesados en los procedimientos judiciales.
- Representantes: ciudadanos actuantes en los procedimientos en representación de terceros interesados.
- Otros profesionales pertenecientes a organismos o entidades no judiciales, intervinientes en la tramitación judicial: Notarios, Registradores, Peritos externos, profesionales Sanitarios, Policía y fuerzas de seguridad del Estado, etc.

En el portal Adriano se muestra un mapa geográfico con la distribución y ubicación de las distintas sedes judiciales.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 10 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2 SERVICIOS

Los servicios sobre las aplicaciones y sistemas de información, objeto del contrato se desglosan en:

2.1 DESPLIEGUE E IMPLANTACIÓN

Para desplegar las nuevas funcionalidades de los aplicativos objeto del servicio, es necesario realizar una implantación en los órganos judiciales y unidades afectadas. Para ello, el adjudicatario deberá:

- Planificar las Actuaciones.
- Elaborar el material formativo necesario y divulgativo.
- Ejecutar la la formación al personal afectado, incluyendo el soporte, atención y asesoramiento a los usuarios durante el despliegue.

El SIJ facilitará las nuevas funcionalidades, actualizaciones o modificaciones de los aplicativos en forma de manual de usuario/técnico, guía de cambios/funcionalidades, o mediante el acceso a las nuevas versiones de los mismos, con anterioridad a su puesta en producción, para la elaboración del material formativo necesario: presentaciones, guías, manuales, FAQs, preparación de entornos formativos, etc.

El despliegue y su correspondiente formación podrá organizarse en función de diferentes criterios, en función de las necesidades planteadas por el SIJ: territorial, por jurisdicciones, por tipo de órganos, por perfiles, y puntualmente por usuario.

Las Actuaciones se desarrollarán preferentemente en las sedes judiciales, debiendo coordinar y organizar con el resto de departamentos, órganos y unidades cualquier requerimiento de espacio o equipamiento necesario. Puntualmente podrán requerirse actuaciones en otras sedes o edificios de organismos e instituciones: Colegios Profesionales, sedes Ministeriales, Delegaciones de Gobierno, Consejerías, Diputaciones, Ayuntamientos, etc.

Los Coordinadores deberán presentar una propuesta de Planificación de la Actuación en el plazo establecido (ANS1) para cada una de las Actuaciones solicitadas, tomando en consideración todos los condicionantes que pudieran aplicarse en cuanto a necesidades y disponibilidad de ubicaciones, medios y usuarios, y que incluirá al menos:

- Finalidad, objetivos y riesgos.
- Órganos/unidades objeto de la Actuación.
- Acciones de coordinación/comunicación con los Órganos/unidades y resto de departamentos y servicios implicados: sedes judiciales, Decanatos, Departamentos de SIJ, Delegaciones provinciales o de Gobierno, organismos e instituciones, etc.
- Cronograma/planificación del desarrollo del despliegue/implantación y acciones formativas.
- Medios necesarios, dependencias y recursos dedicados. En especial los necesidades dependientes de terceros y coordinaciones necesarias con otras áreas y departamentos.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 11 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Procedimientos de ejecución de la Actuación: tareas concretas, duración particular de cada una y global, materiales formativos a utilizar, metodología, equipamientos y medios materiales, etc.
- Esfuerzo: número de Acciones requeridas, por órgano-unidad y global de la Actuación.

De cada una de las Actuaciones de implantación se deberá elaborar un Informe de Implantación (ANS5) que incluya al menos: los objetivos planteados, los órganos/unidades implicados (número y relación) por tipología y territorio, las acciones de coordinación y organización (llamadas, correos, anuncios, etc.), las acciones formativas realizadas con fechas y duraciones por cada órgano/unidad y agrupaciones por tipología y territorio, los asistentes y usuarios atendidos, el material y los medios utilizados, las incidencias registradas, el nivel de consecución de los objetivos, las propuestas de mejora, y el estado final de las unidades destinatarias de la Actuación.

2.2 FORMACIÓN Y SOPORTE

Dentro de este servicio se incluyen la atención a las necesidades de formación, asistencia y soporte sobre aplicativos, sistemas y funcionalidades ya desplegados, solicitadas mediante incidencias o peticiones que surgen debido a:

- Nuevas incorporaciones de personal
- Creación de nuevos órganos/unidades
- Reciclaje del personal
- Atención, soporte y resolución de peticiones de usuarios
- Atención, identificación y resolución de incidencias en los sistemas debidas errores o comportamientos anómalos técnico-procesales. Así como la colaboración con el resto de departamentos del SIJ en caso de ser necesario.

Deberá disponer de medios para atender los posibles picos de demanda que pudieran ocurrir, debidos principalmente a la creación de nuevos juzgados, incorporaciones o concursos de traslados del personal. Sin afectar a las Actuaciones Planificadas o resto de los servicios.

El adjudicatario deberá atender y ejecutar las Actuaciones puntuales de Formación y Soporte solicitadas mediante peticiones o incidencias destinadas a usuarios puntuales, u órganos o unidades completos, asignadas por el Centro de Servicios al Usuario (CSU/CAU), a través de la herramienta de gestión de actuaciones del SIJ (actualmente Remedy), conforme al ANS aplicable: normales (ANS3) o urgentes (ANS4).

Se contabilizará una actuación puntual por cada órgano-unidad sobre la que se deba actuar.

Las actuaciones podrán planificarse en función de las necesidades y circunstancias de los usuarios o del SIJ, tomando en estos casos la fecha y hora planificada a efectos de cómputo del ANS. En ningún caso se admitirán demoras no acordadas con los usuarios y no registradas previamente en la herramienta del SIJ.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 12 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Deberá realizar y presentar a los usuarios un cuestionario de calidad y satisfacción para la evaluación de las actuaciones por parte de los usuarios atendidos.

A la finalización de cada actuación solicitada mediante petición o incidencia, presentará un Informe de Actuación (ANS5), incluyendo las acciones realizadas tanto de coordinación como en la propia ejecución de las mismas: citas, llamadas, visitas, dedicaciones, recursos, medios, etc., así como la evaluación realizada mediante el cuestionario de calidad.

2.3 PILOTOS Y PRUEBAS

En muchas ocasiones, antes de realizar un despliegue masivo de una aplicación, sistema de información o nueva funcionalidad, el SIJ establece la realización de pilotos o pruebas en un órgano/unidad o conjunto de los mismos a nivel de partido judicial o jurisdicción.

El adjudicatario deberá colaborar en su ejecución mediante:

- La planificación y coordinación de la ejecución con el resto de departamentos y áreas del SIJ, y en especial con los usuarios
- La formación a los usuarios para la ejecución de las pruebas y pilotos
- El atención y soporte a los usuarios durante su realización
- El análisis e informe de su ejecución desde el punto de vista de los usuarios
- La verificación de la corrección y adecuación procesal y funcional de los sistemas
- El control de errores y la elaboración de propuestas de cambios y mejoras
- El análisis e informe de los resultados

Los Pilotos y Pruebas tendrán la consideración de Actuación Planificada. Para ello la Coordinación deberá presentar una propuesta de Planificación de la Actuación de Piloto-Prueba (ANS1) y un Informe a su finalización, conforme a lo requerido en el apartado DESPLIEGUE e IMPLANTACIÓN de este PPT, siendo de aplicación el ANS5.

2.4 ASESORAMIENTO

Se incluye en este servicio el asesoramiento al SIJ, o a cualquiera de sus departamentos, áreas o servicios, incluidos los prestados por terceros; en el establecimiento e identificación de necesidades, requisitos, funcionalidades, desarrollo de aplicaciones y sistemas, resultado de actuaciones, interlocución o cualquier otra actuación de carácter técnico jurídico o de servicios relacionados con los usuarios y los sistemas objeto del contrato.

El servicio incluirá:

- La asistencia, en solitario o como soporte al SIJ o a terceros determinados por él, a reuniones con usuarios y organismos, para el asesoramiento a nivel técnico jurídico y de usuarios

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 13 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La realización de presentaciones, exposiciones o informes a utilizar en las reuniones, o destinados a los interlocutores de las reuniones, incluyendo el material audiovisual necesario

Las peticiones Actuación puntuales de asesoramiento se realizarán por el SIJ, por el personal designado, directamente al Jefe de Proyecto o a los Coordinadores del mismo, o por el CSU/CAU a través de la herramienta de gestión de peticiones, siendo de aplicación el ANS6 a los efectos de cómputo de plazos de elaboración del material previo requerido, y los ANS3 o 4, en función de la tipología de la petición.

Igualmente deberá elaborarse un Informe de las Actuaciones, conforme al ANS5, con el desarrollo y resultado de las acciones realizadas.

2.5 COORDINACIÓN

Se incluyen en este servicio las tareas de coordinación necesarias para llevar a cabo, dentro de los parámetros de calidad requeridos, las actuaciones englobadas en los demás servicios: despliegue de nuevas funcionalidades; formación y soporte; pilotos y pruebas; asesoramiento; y teleformación, guías y manuales.
Así como la colaboración en la a creación de Material Formativo, que se divide en dos categorías:

- Contenidos, cursos, materiales, guías y FAQs, para su publicación el Portal Adriano
- Cursos on-line sobre la plataforma de teleformación, presentaciones audiovisuales, test de evaluación y resto de utilidades asociadas. Así como cuestionarios de calidad y satisfacción.

Este servicio actuará bajo las directrices del Director de los Trabajos y Jefatura del SIJ, que le informará de los objetivos estratégicos y tácitos relacionados con el objeto del contrato para facilitar la gestión de prioridades, y orientar sobre actuaciones proactivas que la empresa pueda desempeñar para mejorar la calidad del servicio y economizar el tiempo de los usuarios dedicado a la formación.

El adjudicatario será el responsable de coordinación con los usuarios para la planificación y ejecución las actuaciones, y de la realización de los Informes de Actuación requeridos y de cualquier otro solicitado por el SIJ.

Los licitadores deberán presentar una propuesta de Proyecto que desarrolle y de cobertura al Alcance de los Servicios establecidos, cumpliendo con las Características Generales, las prescripciones de Organización y Seguimiento, y el resto de estipulaciones de este PPT. Así como un un Plan con las medidas y procedimientos de control y continua de la Calidad, aplicadas específicamente a la prestación de los servicios.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 14 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

3.1 DEDICACIÓN Y ESFUERZO

Para la ejecución de los servicios ser establecen los siguientes perfiles y esfuerzos:

- 1.760 horas al año, 3.520 en los dos años del servicio, equivalentes a UN técnico de Coordinación, permanente a jornada completa, para: la planificación, supervisión, gestión y reporte de las actuaciones; definición y colaboración en la elaboración del material formativo (cursos, guías, manuales, presentaciones, etc.); control de versiones de manuales, presentaciones, y resto de utilidades; análisis de necesidades, interlocución con usuarios y asesoramiento al SIJ; y refuerzo puntual en actuaciones.
- Un esfuerzo de 38.720 horas de técnicos Implantadores para los dos años del servicio, para la ejecución de actuaciones de implantación/formación/soporte/pilotos-pruebas/interlocución.

Para la organización y seguimiento del servicio contratado, el adjudicatario deberá especificar un interlocutor técnico único a efectos del contrato, Jefe de Proyecto, con una dedicación de 180 horas/año, que organizará la ejecución de los servicios y pondrá en práctica las instrucciones del SIJ, impartiendo las directrices al personal propio de la empresa adjudicataria.

En todo caso, el equipo de trabajo deberá estar dimensionado de forma cualitativa y cuantitativa para garantizar el cumplimiento del ANS, según la asignaciones de actuaciones o acciones por parte el SIJ o el Responsable del contrato, con los mínimos establecidos en el siguiente apartado.

3.2 DISPONIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA

El horario general de prestación de los servicios, será **de 8:00 a 20:00 horas**, de lunes a viernes, no festivos en Andalucía. Teniendo la consideración de **horario laboral.**

Para el cómputo de cumplimiento de plazos del ANS se estable un **horario hábil de 7 horas al día**, 8:00 a 15:00.

La realización de las Actuaciones de los técnicos de Implantación serán preferentemente en horario hábil, o de disponibilidad de los órganos judiciales y resto de organismos y unidades.

El esfuerzo solicitado para el perfil de implantación es de 38.720 horas, debiendo garantizar el adjudicatario como mínimo la disponibilidad de un esfuerzo equivalente a UN técnico permanente durante todo el horario hábil establecido, 7 horas al día, en cada una de las 8 provincias.

El esfuerzo de técnicos permanentes garantizado, supone un total de 24.640 horas del perfil de implantación, para los DOS años del contrato. El resto del esfuerzo, 14.640 horas de implantación, deberá estar disponible para atender las solicitudes de las acciones que se soliciten dentro de los servicios definidos en este PPT.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 15 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En todo caso el adjudicatario deberá disponer de capacidad de ejecución de los servicios implantación/formación/soporte/pilotos-pruebas/interlocución solicitados, con una disponibilidad puntual de ACTUACIÓN SIMULTÁNEA, para atender picos de trabajo, de al menos: 3 técnicos de implantación en las provincias de Almería, Córdoba, Huelva y Jaén, y de 4 técnicos en Cádiz, Granada, Málaga y Sevilla. Con un capacidad total para atención de picos de trabajo, como mínimo de 20 técnicos de implantación simultáneos para toda Andalucía, conforme al ANS establecido.

Los licitadores deberán presentar dentro del Proyecto, los métodos y procedimientos planteados para la Adaptación a picos y valles y gestión de la demanda, así como de organización para garantizar al menos la disponibilidad simultánea establecida, territorialmente por provincia y en total.

3.3 MEDIOS Y LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Las actuaciones del técnico de Coordinación podrá realizarse según las necesidades, desde ubicaciones remotas de la empresa adjudicataria, desde la sede de los Servicios Centrales del SIJ, en las propias sedes judiciales, o puntualmente en sedes de otros organismos o instituciones. Con una disponibilidad de cobertura horaria durante todo el horario general de prestación de los servicios (horario laboral), para la atención de cualquier incidencia o petición.

Las actuaciones del perfil Implantador se prestarán en modo presencial in-situ en cualquier sede de la Red Judicial, o puntualmente en sedes de otros organismos o instituciones. Debiendo garantizar la empresa adjudicataria la incorporación de cuantos técnicos in-situ resulten necesarios para ejecutar las actuaciones, conforme a los mínimos establecidos en este PPT.

El SIJ podrá requerir la asistencia puntual de técnicos de cualquiera de los dos perfiles, o otras sedes, organismos o ubicaciones, para la realización de reuniones, jornadas o actividades, dentro del territorio nacional. Siendo por cuenta del adjudicatario cualquier gasto que pudiera devengarse.

La empresa adjudicataria deberá dotar a todo su personal de cuantos elementos o medios técnicos (ordenadores personales, portátiles, teléfonos móviles, aplicaciones y utilidades software, etc.), sean necesarios para la ejecución de los trabajos.

El SIJ proporcionará el acceso a los equipamientos, infraestructuras y aplicaciones necesarias, in-situ, o en remoto a través de conexiones seguras en su caso. El adjudicatario deberá disponer de una línea de comunicaciones con la sede de los SSCC del SIJ, para posibilitar las actuaciones remotas, debiendo cumplir los equipos y medios técnicos de la empresa con los requisitos de configuración y seguridad establecidos por el SIJ.

Las actuaciones y acciones que puedan interferir en el normal funcionamiento de los sistemas o aplicaciones: pruebas, actualizaciones, etc., teniendo incidencia sobre el trabajo normal de los usuarios, deberán ser planificados y ejecutados minimizando el impacto sobre los mismos. Debiendo el adjudicatario tener disponibilidad para su realización puntual incluso en sábados, domingos o festivos, o en horario nocturno, a requerimiento del Responsable del Contrato.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 16 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.4 EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El personal de la empresa adjudicataria prestará los servicios, con sus propios equipos de trabajo (vehículos, ordenadores portátiles, teléfonos móviles, etc.), en las instalaciones de las distintas sedes y emplazamientos sobre las que se soliciten los trabajos o desde su centro de trabajo, de forma que puedan acometer correctamente las actividades encomendadas.

3.5 CAPACITACIÓN DE LOS TÉCNICOS

El adjudicatario deberá garantizar la permanente capacitación de los técnicos en las aplicaciones y sistemas objeto del servicio, y sobre las herramientas a utilizar. Debiendo mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del contrato en el ámbito de los servicios a prestar, mediante la formación continua en las aplicaciones y sistemas objeto de los servicios, u otras que estén previstas implantar y que el SIJ informe con al menos, un mes de antelación.
No siendo imputable, ni pudiendo afectar a la ejecución de los trabajos cualquier actividad formativa, de reciclaje, o de actualización de conocimientos que resulte necesaria.

Los licitadores deberán presentar un Plan de Capacitación y formación del personal prestador de los servicios, donde especifiquen al menos:

- La propuesta de actuaciones de formación para cada uno de los perfiles, en las aplicaciones y sistemas objeto de los servicios: alcance, contenido, duración y programación didáctica.
- Las prácticas y tutorizaciones planteadas
- El apoyo y asistencia de especialistas en las distintas materias
- Las actuaciones de reciclado y actualización previstas

Al inicio de los trabajos, como máximo dentro de los 30 días desde la firma del contrato, se deberá concretar con el SIJ el Plan de Capacitación, que deberá incluir al menos:

- La formación inicial para los distintos perfiles de personal.
- La actuaciones de actualización y reciclado del conocimiento y formación del personal a lo largo del contrato. Que deberá incluir al menos una sesión mensual de coordinación, in-situ o por videoconferencia con todos los técnicos de implantación, organizada y ejecutada por los Coordinadores.

La ejecución del Plan de Capacitación deberá ser aprobado por el Responsable del contrato, siendo de aplicación el ANS1, con un plazo de 30 días naturales. Teniendo la consideración de Ejecución de Actuación planificada, para cada una de las acciones planteadas, siendo de aplicación el ANS2, con respecto al cómputo de plazos de ejecución las mismas y sus penalizaciones, debiendo cumplir con los requisitos establecidos respecto a la documentación e informe de las mismas. En concreto, de las actuaciones de coordinación se deberá levantar Acta detallada con los asistentes y contenido, siendo de aplicación el ANS 5.1.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 17 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El SIJ se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo. El adjudicatario se compromete a reponer adecuadamente los recursos rechazados en un plazo máximo de quince días naturales desde la comunicación por escrito del SIJ.

La incorporación de nuevos técnicos deberá ir precedida de las acciones de capacitación necesarias para alcanzar el conocimiento suficiente para el desempeño de los trabajos. Se requerirá de un período de solapamiento-tutorización mínimo de 2 semanas (10 días hábiles), en el que los nuevos técnicos incorporados deberán actuar junto a técnicos ya disponibles en el proyecto, que actuarán como tutores. No siendo objeto de certificación el esfuerzo dedicado por los técnicos incorporados, durante el período de solape-tutorización.

3.6 DOCUMENTACIÓN INICIAL

Al comienzo de los trabajos, y durante los mismos, el SIJ facilitará toda la documentación de soporte disponible, que servirá como base para la prestación de los servicios.

El adjudicatario podrá adaptar dicho material a sus necesidades, generando la documentación que considere conveniente como soporte a la prestación de los servicios objeto del presente PPPT. En este caso, el material generado deberá estar disponible y requerirá la autorización expresa por parte del SIJ antes de ser utilizado.

3.7 PLAN DE IMPLANTACIÓN Y REVERSIÓN DEL SERVICIO

Se habrá de presentar dentro del Proyecto, un Plan de implantación inicial, y una propuesta de Plan de prestación de los servicios. La implantación deberá llevarse a cabo durante el primer mes de ejecución. En el plan se especificarán los tiempos, metodología y procedimientos a aplicar para el lanzamiento de las actuaciones, con una propuesta de ejecución de los mismos. Incluyendo, al menos las siguientes tareas:

- Análisis de la situación actual y revisión de la documentación del servicio.
- Auditoria general de los servicios. Elaboración de propuestas de corrección y mejoras en los servicios.
- Propuesta de concreción de los ANS. Puesta en marcha del Cuadro de Mando de indicadores.

Antes de la finalización del presente contrato, el adjudicatario deberá planificar las actuaciones relacionadas con la finalización del servicio, y entrega de la información y productos generados durante su ejecución. En previsión de que pueda producirse un cambio de adjudicatario, se establece un periodo de solapamiento con el posible nuevo prestador de los servicios, con periodo mínimo de 4 semanas para el traspaso del conocimiento.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 18 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Durante este periodo de reversión, el equipo de trabajo podrá ser mixto, formado por integrantes del equipo técnico saliente y del entrante. El periodo de reversión del servicio estará incluido dentro de la duración del contrato.

4 ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

El seguimiento y control del servicio se efectuará mediante la presentación por parte de la empresa adjudicataria de informes, reuniones y cuantas acciones resulten necesarias para la correcta prestación de los servicios.
Así como mediante el control y gestión de las peticiones, incidencias, Planificaciones y Actuaciones requeridas, los niveles de servicio establecidos y las medidas y procedimientos de calidad especificados.

4.1 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Para la ejecución del servicio se usaran de manera preferente las metodologías y herramientas informáticas de gestión establecidas por la Junta de Andalucía, colaborando en la configuración y despliegue de las mismas, así como en la implantación de los procedimientos necesarios.
La herramienta de gestión de incidencias, peticiones y actuaciones, para realizar la medición de los indicadores podrá ser la misma que utilice el CSU/CAU de la DGIJS y el resto de los departamento y áreas del SIJ: actualmente Remedy.

4.2 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Para la gestión y asignación de incidencias y peticiones se utilizará el gestor de actuaciones del SIJ (actualmente Remedy). El SIJ facilitará usuarios de gestión integrados en la herramienta al menos al Coordinar. Las solicitudes de actuación serán requeridas preferentemente a través de la herramienta de gestión de actuaciones del SIJ, directamente por el CSU/CAU del SIJ, o por cualquier otra grupo técnico interviniente en el soporte de las aplicaciones y sistemas, según los procedimiento establecidos e implementados en la herramienta.

Los técnicos designados por el SIJ podrán solicitar actuaciones mediante comunicaciones de correo electrónico, o excepcionalmente y en caso de urgencia, mediante comunicación directa a los técnicos de Coordinación. Debiendo el personal de la empresa adjudicataria registrar, gestionar y documentar todas las actuaciones recibidas y/o realizadas en el gestor de incidencias, que se utilizará como referencia a los efectos de cálculo del ANS. El adjudicatario proactivamente deberá sugerir cualquier actuación integrada en los servicios, para aumentar la calidad del servicio, en especial las motivadas por cambios normativos o procedimentales, que ejecutará una vez autorizada por el SIJ.

Los plazos para la ejecución de las actuaciones vendrán determinados por el ANS.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 19 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Para la coordinación y resolución de incidencias y peticiones, y ejecución de las actuaciones, en caso de ser necesario, el personal de la empresa adjudicataria deberá comunicar telefónicamente con los usuarios.

4.3 INFORMES DEL SERVICIO: MÉTRICAS E INDICADORES

El adjudicatario deberá poner a disposición del SIJ, al menos, la siguiente información:

- Cuadro de Mando de indicadores mensuales, con al menos:
- N.º de Incidencias/peticiones del período y acumulados anuales, por tipología (Formación y Soporte, Asesoramiento, Pilotos y Pruebas) y criticidad (normales/urgentes), con indicación de las recibidas, las resueltas y las pendientes al final del período, y especificación de su nivel de asignación (pendiente del grupo resolutor asignado a la empresa adjudicataria, planificadas, o pendientes de usuario). Con el esfuerzo consumido en la atención y resolución de Incidencias/peticiones del período y acumulados anuales, por tipología y criticidad (Acciones y horas).
- N.º de Actuaciones planificadas y ejecutadas, por tipología, perfil y esfuerzo dedicado (Número de Acciones y horas), del período y acumulado anual.
- Número de acciones de soporte a la plataforma de teleformación y esfuerzo dedicado.
- Número de elementos de material de formación realizados/actualizados por tipología (cursos, guías, manuales, presentaciones, etc.), y esfuerzo dedicado.
- Informes de planificación mensual (para el mes siguiente), de tareas, actuaciones y esfuerzos previstos por servicio y perfil.
- Informes de Seguimiento y cumplimiento de ANS, con periodicidad mensual.
- Cualquier otro tipo de informe de gestión o planificación que se solicite durante el desarrollo del servicio. específicos de alguna actuación o incidencia

El Cuadro de Mando deberá estar actualizado a la finalización de cada mes, siendo de aplicación el ANS5.

4.4 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Dado el objetivo prioritario de asegurar la calidad de los trabajos realizados, la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento formal de la ejecución de los servicios.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 20 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El proyecto se regirá por el siguiente esquema funcional de trabajo:

1 Por parte del SIJ:

- **Responsable del Contrato.** Será un responsable designado por el SIJ de la DGIJS, cuyas funciones y responsabilidades serán:
    - Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
    - Solicitar a la empresa las Peticiones de Actuación.
    - Supervisar la participación en el proyecto de las personas miembros del equipo de trabajo, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del mismo, si a su juicio, su participación en el proyecto dificulta o pone en peligro la calidad de la realización de los trabajos.
    - Aprobar los resultados y certificar la realización de los trabajos
    - Todas las funciones a él atribuidas en cualquier apartado de este PPT.

2 Por parte de la empresa adjudicataria:

- **Jefe de Proyecto**. Interlocutor directo con el SIJ y encargado de coordinar y gestionar cuantas actuaciones se requieran para la correcta ejecución de los servicios.
- Todo el personal necesario para atender y ejecutar los servicios requeridos, con los mínimos establecidos.

4.5 REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Para la gestión del servicio se establece:

Seguimiento continúo de las cuestiones técnicas planteadas en la ejecución del servicio y su evolución, entre responsables técnicos del SIJ y el Jefe de Proyecto y/o Coordinadores de los servicios.

Comité de Seguimiento Técnico, con periodicidad al menos mensual, con la asistencia de responsables técnicos del SIJ, el Responsable del Contrato y el Jefe de Proyecto, al objeto de revisar el Informe de Seguimiento y el grado de cumplimiento de los ANS. Se deberán elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio objetivo.

Comité Director: Estará formado por la Jefatura del SIJ, el Responsable del Contrato y el Jefe de Proyecto adjudicataria y algún otro perfil responsable de la empresa adjudicataria o del SIJ que solicite el SIJ. Estará encargado de realizar un seguimiento del servicio a alto nivel, y de la toma de decisiones en el caso de que la naturaleza del problema o cuestión planteada lo requiera. Dicho Comité tendrá como fuente de información básica el Cuadro de Mando, así como

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 21 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

informes específicos, periódicos o bajo demanda. Dicho Comité se reunirá con la periodicidad que la Jefatura del SIJ determine tras la adjudicación del contrato.

Todas las reuniones que se organicen durante el servicio deben ir acompañadas de un documento previo a su realización, Orden del día de la reunión, donde se indican los temas a tratar en la misma. La empresa adjudicataria presentara el Acta de la Reunión, donde se incluyen los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la misma.

5 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: ANS

5.1 APLICACIÓN DEL ANS.

Se establece un periodo de estabilización de 1 mes (30 días) como período de Implantación de Servicio, en el que se podrán proponer parámetros adicionales necesarios para el cálculo del ANS. Estando en todo caso vigentes los ya incluidos en este PPT.

5.2 DEFINICIONES

Se establecen las siguientes definiciones:

- **Incidencia/Petición normal:** actuación requerida para la ejecución de una Actuación puntual de soporte, asistencia, formación, informe, pruebas, o de elaboración/actualización de Material formativo.
- **Incidencia/Petición urgente**: actuación requerida para la ejecución de una Actuación puntual de soporte, asistencia, formación, informe, pruebas, o de elaboración/actualización de Material formativo. Calificada como urgente por el CSU/CAU, el Responsable del contrato o por los técnicos designados por el SIJ.
- **Petición de Actuación-Planificación-Informe:** solicitud de planificación y/o ejecución de Actuaciones planificadas o Informes para la realización de implantaciones/formaciones/soporte/pilotos-pruebas/interlocución/Informes.
- **Plazo de Actuación-Planificación-Informe** sobre una incidencia/petición/Petición de Actuación-Planificación-Informe: Diferencia de tiempo entre el momento en que sea solicitada o asignada a la empresa adjudicataria y en el que se comunica al SIJ la finalización de todas las actuaciones de todos los técnicos del adjudicatario sobre la misma. En el caso de realizarse actuaciones por parte de otros técnicos o grupos resolutores del SIJ dentro de una misma incidencia/petición/Petición de Actuación-Planificación, durante la ejecución de las acciones del adjudicatario, se acumularán todos los períodos en los que la actuación haya estado asignada a la empresa adjudicataria, a los efectos de cálculo de ANS y penalizaciones, salvo que sea debido a nuevas necesidades o requerimientos no planteados inicialmente.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 22 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- **Plazo de ANS:** Plazo de actuación máximo: Período de tiempo máximo que el adjudicatario dispone para resolver y ejecutar todas las acciones requeridas dentro de una incidencia/petición/Petición de Actuación/Informe. A partir del cumplimiento del plazo del ANS, serán de aplicación las penalizaciones.

5.3 ANS

Se establecen los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio:

- **ANS1 Planificación de Actuaciones:** Plazo de presentación de la Planificación de cada Actuación planificada. Establecido en función del número de órganos-unidades sobre los que se actúa: Horas hábiles máximas = (Número de órganos-unidades / 4) + 2.
  Ejemplo: si se va a implantar una nueva aplicación o funcionalidad en los 8 Juzgados de lo Social de Cádiz, el adjudicatario dispondrá de 6 horas, contabilizadas en horario hábil (7 horas al día) para presentar la Planificación: 6 horas hábiles = (8/2)+2

- **ANS2 Ejecución de Actuaciones Planificadas:** Plazo de ejecución de cada Actuación planificada. Establecido en función del número de órganos-unidades sobre los que se actúa: Horas hábiles máximas = Número de órganos o unidades-Acciones x 6.
  Ejemplo: si se va a implantar una nueva aplicación o funcionalidad en los 8 Juzgados de lo Social de Cádiz, el adjudicatario dispondrá de 48 horas, contabilizadas en horario hábil (7 horas al día) para ejecutar la implantación: 48 horas hábiles = 8 x 6.

- **ANS3 Ejecución de Actuaciones puntuales normales** (incidencias/peticiones): Plazo máximo de ejecución de cada Actuación puntual (Acción) no calificada como urgente (una por cada órgano-unidad): 20 horas hábiles.

- **ANS4 Ejecución de Actuaciones puntuales urgentes** (incidencias/peticiones): Plazo máximo de ejecución de cada Actuación puntual (Acción) calificada como urgente (una por cada órgano-unidad): 8 horas hábiles.

- **ANS5 Informes de Actuación:** Plazo máximo para la elaboración y presentación al SIJ del Informe de cada Actuación, tras la finalización de la misma:
  - ANS5.1: Planificadas, de Despliegue e Implantación o de Pilotos y Pruebas: 16 horas hábiles.
  - ANS5.2: Puntuales, de Formación y Soporte o Asesoramiento : 8 horas hábiles.

5.4 NORMAS DE APLICACIÓN

Los cambios en el equipo de trabajo, sea cual sea su naturaleza, no implicarán revisión del ANS o justificación para su incumplimiento.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 23 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Las incidencias/peticiones/Peticiones de Actuación/Acciones Material Formativo se considerarán como resueltas o terminadas cuando exista una aceptación por parte del SIJ, y constancia en el sistema de gestión de incidencias o en la herramienta establecida por el mismo para la gestión de las actuaciones, o en la plataforma formativa cuando corresponda.

La empresa adjudicataria no será responsable de los retrasos producidos por falta de asistencia o disponibilidad de los usuarios, siempre que las actuaciones hayan sido previamente notificadas fehacientemente y acordadas con los mismos. O por imposibilidad de ejecutar la actuación por causas responsabilidad de terceros y no imputables a la misma. No computándose los tiempos a efectos de cálculo de métricas, ANS y penalizaciones.

Específicamente, para las actuaciones de implantación, el adjudicatario deberá disponer como mínimo de una capacidad de ejecución de actuaciones simultáneas, igual al número de técnicos mínimo establecido en el apartado del PPT DISPONIBILIDAD Y COBERTURA HORARIA, por provincia y en el total de Andalucía.

6 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LA GARANTÍA

Durante el periodo de Garantía establecido en el PCAP, se deberá disponerse de soporte telefónico para la asistencia a los técnicos de SIJ, con un número sin tarificación adicional, para la atención y subsanación de los fallos detectados con motivo de los trabajos realizados durante la vigencia del contrato. Se establece la obligación de asistencia a cualquiera de las sedes de la Red Judicial, para la resolución de los problemas que produzcan los fallos detectados, en caso necesario.

7 PROPIEDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

7.1 INFORMACIÓN DE BASE

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

7.2 DOCUMENTACIÓN

Las tareas objeto del presente contrato deberán realizarse en el marco de la metodología establecida o aceptada por el SIJ. El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto contemplada en la citada metodología, así como cualquier documentación adicional que sea necesaria para alcanzar los objetivos del servicio, en cada momento.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 24 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La DGIJS facilitará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria para la ejecución de las tareas objeto del presente contrato.

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de la Junta de Andalucía.

Todo el personal de la empresa adjudicataria participante en los trabajos a que se refiere el presente pliego, queda expresamente sometido a la normativa vigente, en cuanto a la confidencialidad e integridad de los datos manejados y la documentación facilitada.

7.4 CLÁUSULAS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La adjudicataria deberá cumplir el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como el resto de normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal. Únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la DGIJS, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, en materia de datos de carácter personal, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas al respecto en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

La empresa adjudicataria quedará habilitada como encargada del tratamiento, a efectos del Reglamento General de Protección de Datos, para tratar por cuenta de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio objeto del presente contrato.

El tratamiento consistirá en las tareas de coordinación y ejecución de actuación de capacitación y formación, asistencia a usuarios y al SIJ, elaboración de estadísticas e informes, y en general, todas las tareas necesarias para realizar el objeto del contrato.

Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe suprimir los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 25 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.

4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:

a) La seudoanimización y el cifrado de datos personales.

b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

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

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

e) Subcontratación

Comunicar a la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local la subcontratación de cualquier trabajo relacionado o que tenga acceso a datos de carácter personal bajo

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 26 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

responsabilidad de la misma. Exigir el cumplimiento expreso del Reglamento General de Protección de Datos a cualquier persona física o jurídica subcontratada, que preste sus servicios en el ámbito del contrato, o que tenga acceso a datos de carácter personal relacionados con el mismo.

f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

h) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
2. Limitación del tratamiento
3. Portabilidad de datos
4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

k) Derecho de información

Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y a través del responsable técnico del proyecto, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
2. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 27 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
5. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al encargado del tratamiento comunicar las violaciones de la seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos.

m) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda, en la forma establecida en el presente PPT.

n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

o) Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

p) Implantar las medidas de seguridad siguientes:

Las medidas de seguridad establecidas en el Esquema Nacional de Seguridad establecida para sistemas categorizados como de nivel alto.

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
4. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
5. Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

q) Destino de los datos:

Destruir los datos, una vez cumplida la duración del contrato. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 28 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución del contrato.

7.5 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

VºBº EL DIRECTOR GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS JUDICIALES Y SISTEMAS	LA JEFA DE SERVICIO DE INFORMÁTICA JUDICIAL
Fdo.: Miguel Angel Reyes Tejada	Fdo.: Carmen León Bertrand

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		31/05/2019	PÁGINA 29 / 29
VERIFICACIÓN	NJyGwh69sQH961v9R3v87Y50iXhTf5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	