Servicio Andaluz de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato "Servicio de soporte y mantenimiento para la prestación de servicios horizontales TIC y para la gestión TIC de ámbito tecnológico local"

Calle Leonardo Da Vinci 19B, Isla de la Cartuja 41092 Sevilla
Tel. 955 033 100 Fax 955 033 117

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 1 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1.- Índice

1.- Índice....2
2.- Introducción....5
3.- Objeto del contrato....6
4.- Objetivos....8
5.- Servicios....11
5.1.- Modelo de procesos requerido para la prestación de los servicios....11
5.1.1.- Roles de los distintos intervinientes....12
5.2.- Lote 1. Servicios de soporte y mantenimiento para la prestación de servicios horizontales TIC....14
5.2.1.- Servicios para la prestación del Centro de Servicio al Usuario y procesos de operación....14
5.2.1.1.- Centro de Servicios a Usuarios: Actividades básicas....15
5.2.1.2.- Centro de Servicios a Usuarios: Actividades de soporte avanzado....15
5.2.1.3.- Gestión de incidencias....16
5.2.1.4.- Gestión de peticiones....17
5.2.1.5.- Gestión de problemas....17
5.2.1.6.- Gestión de accesos....18
5.2.1.7.- Gestión de eventos....19
5.2.2.- Servicio de soporte remoto y soporte especializado....20
5.2.3.- Servicio de administración de servicios básicos de dominio....21
5.2.4.- Servicio de soporte herramientas y aplicaciones....21
5.2.4.1.- Servicios de soporte y mantenimiento a herramientas....22
5.2.4.2.- Servicios de soporte experto a aplicaciones corporativas....23
5.2.5.- Servicio de gestión de la configuración y activos del servicio....24
5.2.6.- Servicio de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas....24
5.2.7.- Servicio de gestión del conocimiento....25
5.2.8.- Servicio de ejecución de proyectos de ingeniería del puesto de trabajo....26
5.2.9.- Servicio de diseño de proyectos de ingeniería del puesto de trabajo....27
5.2.10.- Servicios de control de procesos, gestión de los niveles de servicio y calidad....28
5.2.10.1.- Gestión e implementación de procesos....28
5.2.10.2.- Control, mejora y evolución de los procesos y servicios....29
5.2.10.3.- Gestión de los niveles de servicio y proveedores....29
5.2.11.- Servicio de gestión del catálogo de servicios....31
5.2.12.- Servicio de gestión de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad de la información....31

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 2 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.3.- Lote 2. Servicio de soporte y mantenimiento TIC de ámbito tecnológico local....33
5.3.1.- Servicios de puesta en servicio y mantenimiento correctivo de hardware....33
5.3.2.- Atención microinformática in-situ a puestos de trabajo....35
5.3.3.- Servicios de mantenimiento preventivo de la infraestructura....37
5.3.4.- Servicio de soporte a otros resolutores....38
5.3.5.- Servicio de mantenimiento de inventario....39
5.3.6.- Servicio de logística....39
5.3.7.- Servicio de retirada y reciclaje de equipos y componentes....40
5.3.8.- Servicio de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas....40
5.3.9.- Servicio de gestión del conocimiento, configuración y activos....41
6.- Alcance....42
6.1.- Ambito de los trabajos....42
6.1.1.- Ambito de los trabajos del Lote 1....42
6.1.2.- Ámbito de los trabajos del Lote 2....42
6.2.- Ámbitos tecnológicos locales....43
6.2.1.- Elementos que componen los ámbitos tecnológicos locales....43
6.2.1.1.- Puntos de Empleo (PPEE)....43
6.2.1.2.- Equipamiento de Cita Previa (CCPP)....44
6.2.1.3.- Zonas de autogestión (ZZAA)....44
6.2.1.4.- Puesto de usuario (PPUU)....45
6.2.2.- Conjunto de puestos de trabajo y equipos incluidos....46
7.- Situación actual....48
8.- Modelo de prestación del servicio....49
8.1.- Demanda estimada....49
8.2.- Gestión de los servicios....50
8.2.1.- Elementos de cómputo....50
8.2.2.- Organización y tarificación de los servicios....52
8.2.2.1.- Organización y tarificación de los servicios del Lote 1....52
8.2.2.2.- Organización y tarificación de los servicios del Lote 2....55
8.2.3.- Mecanismos de ajuste de la capacidad a la demanda....57
8.2.3.1.- Ajuste de la capacidad de la actividad basal....57
8.2.3.2.- Ajuste de la capacidad de la actividad bajo demanda....60
8.3.- Disponibilidad de los servicios....61
8.3.1.- Actividad de soporte basal....61
8.3.2.- Actividad bajo demanda....62
8.4.- Condiciones para el desarrollo del servicio....63

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 3 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.4.1.- Organización de la actividad....63
8.4.2.- Horario del servicio....63
8.4.3.- Lugar de realización de los trabajos....64
8.4.3.1.- Lugar de realización de los trabajos para el Lote 1....64
8.4.3.2.- Lugar de realización de los trabajos para el Lote 2....64
8.4.4.- Medios materiales....65
8.4.4.1.- Lote 1: Centralita telefónica....65
8.4.4.2.- Lote 1: Software y herramientas....66
8.4.4.3.- Lote 2: Medios materiales adicionales....67
8.5.- Acuerdos de Nivel de Servicio....68
8.5.1.- Condiciones de medida....69
8.5.2.- Período de carencia de aplicación de penalizaciones....69
8.6.- Plan de proyecto....69
8.6.1.- Fase de recepción y transferencia del servicio....69
8.6.2.- Prestación del servicio....71
8.6.2.1.- Lote 1: Prestación y transformación del servicio....71
8.6.2.2.- Lote 2: Prestación del servicio....72
8.6.3.- Devolución del servicio....74
8.6.4.- Fase de garantía....75
9.- Modelo de relación y organización....76
9.1.- Control y seguimiento del servicio....76
9.2.- Informes del servicio....76
9.2.1.- Foros de gestión....77
10.- Condiciones generales....78
10.1.- Metodología ITIL....78
10.2.- Propiedad intelectual del resultado de los trabajos....78
10.3.- Directrices de desarrollo....78
10.4.- Cláusula de liberación del software....79
10.5.- Información de base....79
10.6.- Seguridad....79
10.7.- Protección de datos de carácter personal....80
10.8.- Confidencialidad....80

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 4 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.- Introducción

El Decreto 96/2011, de 19 de abril por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de régimen especial Servicio Andaluz de Empleo (en adelante SAE), dice en su artículo 15.bis.3.j que se atribuyen a la Secretaría General las siguientes competencias:

La gestión del desarrollo tecnológico y los servicios informáticos de la Agencia, de acuerdo con el marco unificado de política informática establecido en el Decreto 156/2012, de 12 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Las infraestructuras técnicas informáticas existentes juegan un papel fundamental en la calidad de los servicios del SAE, y este papel se irá haciendo aún más importante a medida que se vaya avanzando en la automatización de los procesos, por lo que se debe asegurar una alta disponibilidad y un alto rendimiento de esas infraestructuras, exigencia que se hace máxima en los servicios considerados como críticos por el SAE, tanto los de carácter interno, como los dirigidos al ciudadano.

Teniendo presente estas necesidades y siendo el objetivo principal la mejora continua de la calidad de los servicios TIC que se prestan a los ciudadanos y a los usuarios del SAE, se plantea el servicio de soporte y mantenimiento tanto para la prestación de servicios horizontales TIC como para la gestión TIC de ámbito tecnológico local, de manera que con este conjunto de servicios se permita prestar el soporte técnico tanto al Puesto de usuario como a las Zonas TIC, compuestas por la Red de Puntos de Empleo que se distribuyen por los municipios y ciudades de la comunidad Andaluza, el sistema de Cita Previa y las Zonas de Autogestión, que se encuentran ubicadas en las propias Oficinas del SAE o en otras localizaciones.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 5 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.- Objeto del contrato

El objeto de la presente contratación lo constituyen los servicios de soporte y mantenimiento tanto para la prestación de los servicios horizontales de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante TIC) como para la gestión TIC de ámbito tecnológico local del Servicio Andaluz de Empleo, cuyo fin es garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la prestación diaria de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones empleados por los ciudadanos usuarios de los servicios y por el personal del Servicio Andaluz de Empleo (en adelante SAE).

Se definen como servicios horizontales TIC aquellos comunes a todo el SAE necesarios para la adecuada interrelación entre usuarios de negocio, organización de las tecnologías de la información y comunicaciones y proveedores de servicios; se consideran imprescindibles para la correcta y eficiente prestación de los servicios TIC a la propia organización.

La gestión TIC de ámbito tecnológico local hace referencia, por su parte, a la atención informática presencial que se requiere en los puestos de trabajo y elementos de infraestructura con los que el SAE ofrece servicio a los ciudadanos y a sus usuarios en los distintos puntos de la geografía andaluza.

Quedan, pues, englobados en el presente contrato la atención al puesto de trabajo del SAE, desde un Centro de Servicio al Usuario (en adelante CSU, que actuará como punto único de contacto y deberá realizar las funciones de Service Desk), el soporte tanto remoto como presencial por los grupos especializados correspondientes, la administración de servicios básicos de dominio, el mantenimiento de toda la infraestructura con la que el SAE ofrece servicio a los ciudadanos (Zonas TIC) y a sus usuarios (puestos de usuario) y el soporte especializado a las aplicaciones.

También se incluye en el objeto de la contratación la gestión de procesos ITIL horizontales a todo el Servicio de Informática, el control de la calidad de determinados servicios, por medio de servicios de diseño y mejora continua y el diseño y ejecución de proyectos de ingeniería relacionados con el puesto de trabajo.

El soporte presencial proporcionará un servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, y abarcará tanto el hardware (equipos informáticos y periféricos, equipos que conforman la electrónica de la red de área local, cableado y equipamiento asociado a la telefonía) como el software (aplicaciones y plataforma informática de los equipos informáticos). Para ello se incluyen los servicios de logística y taller asociados.

La prestación de todos los servicios descritos se desarrollarán dentro de la Comunidad Autónoma Andaluza, en cualquier dependencia del SAE o cualquier otra instalación o sede donde exista algún puesto trabajo, entendiendo por éste tanto un puesto de usuario del SAE como un puesto de trabajo perteneciente a las Zonas TIC. En concreto los servicios se ofrecerán sobre el conjunto de elementos siguientes:

- Zonas TIC

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 6 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Puntos de Empleos del Servicio Andaluz de empleo (que en adelante denominaremos PPEE)
- Equipos de Cita Previa del Servicio Andaluz de Empleo (que en adelante denominaremos CCPP)
- ZZAA: Zonas de Autogestión del Servicio Andaluz de Empleo (que en adelante denominaremos ZZAA)

➢ Puestos de usuario del SAE

Para todos estos elementos, ha de entenderse el puesto de trabajo en toda su amplitud (equipamiento, periféricos, cableado y electrónica de red).

El presente contrato se dividirá en los siguientes lotes, detallados a lo largo del presente documento:

➢ Lote 1. Servicios de soporte y mantenimiento para la prestación de servicios horizontales TIC

➢ Lote 2. Servicio de soporte y mantenimiento TIC de ámbito tecnológico local

Los principios que regirán la ejecución de la presente contratación son los siguientes:

➢ Acuerdos de nivel de servicios (en adelante, ANS): los servicios estarán sujetos al cumplimiento de compromisos específicos en el desempeño de los mismos.

➢ Flexibilidad: la carga de trabajo, según la tipología de los servicios, será variable, por lo que la empresa adjudicataria deberá adecuar su actividad en función de la demanda solicitada por parte del SAE.

➢ Roles y responsabilidades: el SAE será el propietario y responsable de los procesos de gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones, teniendo la empresa adjudicataria la responsabilidad que le asigne el SAE.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 7 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.- Objetivos

Con el presente contrato se pretende avanzar hacia los siguientes objetivos:

- Relacionados con la atención al puesto de trabajo y la mejora de los servicios del CSU
  - Consolidar el punto único de contacto para que los usuarios puedan solucionar sus problemas informáticos, tratando de unificar en una sola estructura departamental todo lo necesario para la resolución de inconvenientes informáticos.
  - Optimización del funcionamiento del Service Desk y mejora continua del mismo, que permita una mejor atención al usuario, un aumento de la eficiencia de los recursos necesarios para la prestación y la evolución de los ANS.
  - Mejorar la calidad del servicio percibida por el usuario final (mejora de la satisfacción con el servicio de los usuarios).
  - Poner un completo catálogo de servicios a disposición de los usuarios orientado al servicio final (y no a la tarea de los técnicos), y extender el ámbito actual para incluir todas las áreas del Servicio de Informática
  - Ejecutar todos y cada uno de los servicios que se describen en esta contratación con una clara orientación a los usuarios de los servicios TIC que brinda el Servicio de Informática del SAE (en adelante SISAE), centrando toda la prestación, gestión y gobierno del contrato en el usuario
  - Consolidar el servicio de atención presencial de microinformática a los puestos de trabajo y Zonas TIC en el marco de los procedimientos definidos por el organismo.
  - Mantener actualizados y plenamente operativos todos los puestos de usuario y zonas TIC del Servicio Andaluz de Empleo
  - Minimizar los tiempos de interrupción del servicio, mediante tareas de mantenimiento proactivo, que eviten posteriores disrupciones o degradaciones del servicio, automatizando la respuesta a las solicitudes más comunes
  - Ejecutar los servicios con una clara orientación a procesos definidos e institucionalizados que garanticen que las tareas necesarias a ejecutar se realizan de manera sistemática, eficaz, coherente y armónica en toda la organización, evitando asimetrías, re-trabajos e ineficiencias y consiguiendo que el SISAE gobierne y module el servicio de manera integral
  - Potenciar los servicios autogestionados por el usuario, aumentando la independencia de éste para manejar las aplicaciones que utiliza en el desempeño de su trabajo, solucionar las incidencias en su día a día, realizar peticiones y obtener las respuestas a las dudas que puedan surgir en la utilización de las herramientas TIC, potenciando la agilidad y facilidad del servicio y reduciendo la necesidad de recursos y medios humanos para prestarlo.
  - Conseguir, dado que el CSU es el punto único de contacto para los usuarios TIC, que cada acción que se emprenda en las TIC lleve consigo realizar comunicaciones a múltiples interesados de forma eficaz, y éstas estén alineadas con los objetivos y valores de la organización.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 8 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Mejora de los procesos de TI como palanca de mejora del conjunto de servicios prestados
  - Contar con una hoja de ruta de implantación de procesos ITIL, y con las labores de gestión y colaboración sobre los mismos definidas en el ámbito del presente pliego.
  - Partiendo de los procedimientos existentes en el SISAE, evolucionar hacia una gestión de procesos basada en ITIL de carácter global, centrada en el usuario, que gestione de forma coordinada el conjunto de procesos y procedimientos de SISAE, independientemente de que éstos puedan implicar actividad de múltiples departamentos o afecten al conjunto de la infraestructura del organismo (tanto a la infraestructura centralizada de sistemas como a la infraestructura de ámbito tecnológico local).
  - Realizar la sustitución progresiva de aquellos procesos que en la actualidad tienen un carácter departamental o un ámbito restringido (internos a sistemas o desarrollo o circunscritos al ámbito tecnológico local), integrándolos en otros que sean únicos y globales para todo el Servicio de Informática (procesos de carácter horizontal al SISAE).
  - Homogeneizar los procedimientos, marcando líneas corporativas globales de actuación bajo un único ámbito de corresponsabilidad.
  - Realizar una gestión unificada de eventos, que gestione de acuerdo con ITIL la totalidad de eventos de infraestructura del organismo y que además permita la automatización de determinadas actuaciones como la apertura de incidencias.
  - Consolidación de la gestión del conocimiento en la organización. Ello debe permitir avanzar, entre otros aspectos, en que se disponga de una manera ágil y accesible de la información necesaria para la correcta toma de decisiones, de una suavizada transferencia entre los contratistas y un avance hacia la independencia del Servicio respecto a sus proveedores.
  - Dar soporte de manera progresiva a los distintos procesos de TI de la organización, cubriendo el mapa de procesos global de ITIL mediante la herramienta o herramientas que sean necesarias para cubrir los requisitos de gestión del SISAE en este ámbito, que permita/n una adecuada interrelación entre procesos, un alto grado de automatización y una gestión global y eficiente de TI. Para los procesos de gestión básicos implantados en la actualidad, ello incluye, superar las limitaciones existentes, mejorando, modificando o sustituyendo las herramientas existentes.
  - Contar con colaboración especializada para la gestión asociada a una CMDB única para todos los elementos de configuración del organismo, que permita al SISAE incorporar los procesos y procedimientos de actualización correspondientes en los procedimientos de trabajo, de manera que la calidad y fiabilidad del dato de CI sea óptima y se facilite la gestión del resto de procesos.
  - Evolucionar la CMDB hacia un CMS, de ámbito más amplio, que recoja el conjunto de bases de datos y herramientas para gestionar la configuración y que permita que la información contenida en este sistema esté accesible y disponible para los diferentes actores de la organización.
  - Contar con mecanismos necesarios para auditar, de manera sistemática que los datos del CMS son fiel reflejo de la realidad de los elementos de infraestructura TIC del SAE

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 9 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Relacionados con el mantenimiento de la infraestructura
  - Garantizar mediante un único contrato el mantenimiento correctivo y preventivo de toda la infraestructura que compone los ámbitos tecnológicos locales.
  - Contar con servicios de almacén y reparación para los equipos de ámbito tecnológico local. El servicio de reparación permitirá dar cobertura a los equipos que estén fuera de garantía que no cuentan con el servicio de mantenimiento de la Junta de Andalucía.
  - Contar con soporte técnico especializado que permita la evolución de las distintas infraestructuras y plataformas tecnológicas
  - Contar con servicios de mantenimiento de inventario y una herramienta de gestión de inventario para el equipamiento de almacén, y que permita al SAE conocer con exactitud el estado del mismo para la toma de decisiones de compras, y cuyas altas/bajas puedan relacionarse con los tiques de averías. Debe permitir la gestión de la capacidad asociada a las infraestructuras en el ámbito del presente pliego.
  - Ampliar el conocimiento sobre la actividad de mantenimiento de la infraestructura del SAE repartida por la infraestructura andaluza, contando con estadísticas detalladas y con herramientas de seguimiento y control de dicha actividad.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 10 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.- Servicios

5.1.- Modelo de procesos requerido para la prestación de los servicios

El Servicio de Informática del SAE emplea como marco de referencia la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada como ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library), que son buenas prácticas destinadas a facilitar la gestión del ciclo de vida de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.

El adjudicatario se adecuará a este marco de trabajo, ajustado convenientemente al entorno tecnológico, organizacional y funcional del contrato. Tanto el modelo de gestión de los servicios contratados, como los procesos, procedimientos, actividades y trabajos desarrollados, se realizarán siguiendo este conjunto de buenas prácticas y recomendaciones.

Haciendo referencia a ITIL, los procesos de gestión deben seguir un ciclo de vida que asegure que los activos tecnológicos pertenecientes a una organización cumplen su función adecuadamente y evolucionan siempre de manera que aporten valor. Por todo esto, los servicios a contratar se orientarán y dividirán según el ciclo de vida definido por ITIL, quedando organizadas en las siguientes líneas de servicios.

- Línea de servicios de operación:
  - Servicios del Lote 1
    - Servicios para la prestación del Centro de Servicio al Usuario y procesos de operación
      - Centro de Servicios a Usuarios: Actividades básicas
      - Centro de Servicios a Usuarios: Actividades de soporte avanzado
      - Gestión de incidencias
      - Gestión de peticiones
      - Gestión de problemas
      - Gestión de accesos
      - Gestión de eventos
    - Servicio de soporte remoto y soporte especializado
    - Servicio de administración de servicios básicos de dominio
    - Servicio de soporte herramientas y aplicaciones
  - Servicios del Lote 2
    - Servicios de puesta en servicio y mantenimiento correctivo de hardware
    - Atención microinformática in-situ a puestos de trabajo
    - Servicios de mantenimiento preventivo de la infraestructura
    - Servicio de soporte a otros resolutores
    - Servicio de logística

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 11 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

  - Servicio de mantenimiento de inventario
  - Servicio de retirada y reciclaje de equipos y componentes
- Línea de servicios de transición
  - Servicios del lote 1
    - Servicio de gestión de la configuración y activos del servicio
    - Servicio de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas
    - Servicio de gestión del conocimiento
    - Servicio de ejecución de proyectos de ingeniería del puesto de trabajo
  - Servicios de lote 2
    - Servicio de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas
    - Servicio de gestión del conocimiento, configuración y activos

- Línea de servicios de diseño, mejora continua
  - Servicios del lote 1:
    - Servicio de diseño de proyectos de ingeniería del puesto de trabajo
    - Servicios de control de procesos, gestión de los niveles de servicio y calidad:
      - Gestión e implementación de procesos
      - Control, mejora y evolución de los procesos y servicios
      - Gestión de los niveles de servicio y proveedores
    - Servicio de gestión del catálogo de servicios
    - Servicio de gestión de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad de la información

5.1.1.- Roles de los distintos intervinientes

El SISAE, tanto a nivel de Dirección como a través de sus distintos departamentos, colaborarán con los adjudicatarios para que los servicios contratados se lleven a cabo de forma eficiente.

Esta coordinación se guiará por los siguientes roles, usando la terminología ITIL, en el modelo de procesos indicado:

- El SISAE será el dueño o propietario de todos los procesos.

- La empresa adjudicataria del Lote 1
  - Colaborará con el SISAE en la definición de los procesos, metas e indicadores y en la mejora y evolución de los servicios, mediante los Servicios de control de procesos, gestión de los niveles de servicio y calidad.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 12 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Realizará la "gestión" como responsable, de los procesos de carácter horizontal (transversal al SISAE) que se indican a continuación. Será quien efectivamente realiza las tareas del servicio, organizando sus recursos de la manera más eficiente posible, siguiendo los procesos establecidos.
  - Gestión de incidencias
  - Gestión de eventos
  - Gestión de accesos
  - Servicio de gestión del catálogo de servicios
- Realizará la "gestión" como responsable en el ámbito tecnológico local de los procesos y servicios siguientes. Será quien efectivamente realiza las tareas del servicio, organizando sus recursos de la manera más eficiente posible, siguiendo los procesos establecidos.
  - Servicio de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas
  - Servicio de gestión de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad de la información (en su vertiente de ámbito local)
  - Servicio de gestión del conocimiento (en su vertiente de ámbito local)
  - Servicio de diseño de proyectos de ingeniería del puesto de trabajo y Servicio de ejecución de proyectos de ingeniería del puesto de trabajo
- Actuará como "colaborador" en procesos de carácter horizontal tales como:
  - Gestión de problemas
  - Servicio de gestión de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad de la información
  - Servicio de gestión de la configuración y activos del servicio
  - Servicio de gestión del conocimiento
- Implementará la Función de Service Desk
- Deberá ofrecer servicios resolutores
  - De carácter horizontal, a través de los Servicios para la prestación del Centro de Servicio al Usuario y procesos de operación y Servicio de soporte herramientas y aplicaciones
  - En el ámbito tecnológico local, en la modalidad de Servicio de soporte remoto y soporte especializado y Servicio de administración de servicios básicos de dominio

➢ La empresa adjudicataria del Lote 2:

- Ofrecerá servicios resolutores in-situ de incidencias, problemas y peticiones del usuario final, ejecutando de actuaciones in-situ sobre el ámbito tecnológico local, realizando servicios presenciales sobre las infraestructuras hardware y software locales.
  - Servicios de puesta en servicio y mantenimiento correctivo de hardware
  - Atención microinformática in-situ a puestos de trabajo

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 13 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Servicios de mantenimiento preventivo de la infraestructura
- Servicio de mantenimiento de inventario
- Servicio de soporte a otros resolutores
- Servicio de retirada y reciclaje de equipos y componentes

- Colaborará en los procesos de Servicio de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas y Servicio de gestión del conocimiento, configuración y activos

5.2.- Lote 1. Servicios de soporte y mantenimiento para la prestación de servicios horizontales TIC

Los servicios requeridos se realizarán bajo el Modelo de procesos requerido para la prestación de los servicios y no supondrán intervención in-situ, salvo casos excepcionales justificados.

LÍNEA DE SERVICIOS DE OPERACIÓN

5.2.1.- Servicios para la prestación del Centro de Servicio al Usuario y procesos de operación

Objetivo

El objetivo de este servicio será el restablecimiento de los niveles de servicio acordados de la manera más rápida posible, resolviendo todas las solicitudes de los usuarios directamente relacionadas con los servicios prestados por el SISAE. También liderará la búsqueda de la causa raíz de los problemas y propondrá acciones de recuperación. Adicionalmente, destaca el objetivo de participar en la gestión de los accesos de los usuarios a los servicios de TIC, asegurando que cada usuario tenga acceso a los servicios que le correspondan y ocupándose de la cancelación de dichos accesos cuando ya no procedan. Deberá analizar y relacionar los eventos detectados permitiendo la actuación proactiva ante posibles incidencias.

Ámbito

Transversal a todo el SISAE.

Descripción

Dentro de la línea de servicios de operación destaca por su relevancia para el presente contrato el centro de servicio al usuario o Service Desk del SAE (en adelante, CSU), el cual será el único punto de contacto a través del cual los distintos profesionales de la organización son informados, solicitan y consumen los servicios de TI puestos a su disposición. De la calidad del servicio que preste la línea de servicios de operación dependerá en gran medida la satisfacción que el usuario tenga de los servicios prestados por el SISAE en su conjunto y, por tanto, mejorarla será el objetivo principal del prestatario en esta línea de servicios y objetivo estratégico de la organización.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 14 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

A través del service desk se coordinan los distintos grupos de trabajo, resolutores 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 el usuario final, normalmente de carácter no planificado, y encuadrada dentro de los servicios de operación; la empresa adjudicataria deberá proporcionar este servicio, que incluirá los servicios que se indican a continuación.

Un centro de servicio al usuario es una unidad funcional compuesta por un número dedicado de personas, único punto de contacto para los usuarios con todo lo relacionado con las TIC, y responsable de tratar diversas solicitudes y eventos a través de llamadas telefónicas, interfaz web, eventos de infraestructura u otros canales o vías de comunicación que se establezcan.

5.2.1.1.- Centro de Servicios a Usuarios: Actividades básicas

- Ser el punto único de contacto con el usuario: el CSU se encargará de atender todos los contactos de los usuarios de TIC, con rigor y profesionalidad
- Registrar todos los detalles importantes del ticket, asignando códigos de categorización y priorización.
- Hacer la investigación y diagnóstico de primera línea, resolviendo el tique si dispone de los mecanismos necesarios. Se dará un soporte y asistencia de primer nivel al usuario cumpliendo los procedimientos establecidos, como son las guías de filtrado.
- Escalar la solicitud que no se pueda resolver dentro de los plazos de tiempo acordados y realizar la reclamación de resolución a los grupos resolutores.
- Cerrar con la máxima excelencia, todas las solicitudes u otras llamadas o contactos.
- Realizar las devoluciones de llamadas o encuestas de satisfacción del usuario acordadas.
- Gestionar la comunicación y difusión de todo lo referente a TIC con los usuarios, manteniéndoles informados sobre el progreso de sus solicitudes, notificándoles los cambios inminentes o las interrupciones del servicio planificadas, entre otras.
- Realizar las funciones asignadas por el SAE a service desk que correspondan al nivel básico del Service Desk para la prestación del Servicio de soporte herramientas y aplicaciones (apartado 5.2.4 del presente pliego)

5.2.1.2.- Centro de Servicios a Usuarios: Actividades de soporte avanzado

- Soporte y asistencia técnica de segundo nivel al usuario, como escalado del primer nivel.
- Seguimiento de incidencias/peticiones/consultas que afecten a múltiples servicios o usuarios.
- Resolución de peticiones complejas, gestión y seguimiento de problemas.
- Escalados de tiques a otros niveles o grupos especializados cuando sea oportuno, siguiendo los procedimientos establecidos.
- Interacción con el área de producción de sistemas, mediante los procedimientos correspondientes.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 15 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Interacción con el área de desarrollo, mediante los procedimientos correspondientes.
- Interacción con el servicio de soporte a aplicaciones.
- Realizar la gestión de eventos (apartado Gestión de eventos)
- Realizar las funciones asignadas por el SAE a service desk para la prestación del Servicio de soporte herramientas y aplicaciones (apartado 5.2.4 del presente pliego)
- Apoyo a proyectos específicos del SAE, realizando las funciones que correspondan al Service Desk
- Realizar las funciones asignadas por el SAE al Service Desk para la prestación del Servicio de gestión del conocimiento y del Servicio de gestión de la configuración y activos del servicio(apartados 5.2.7 y 5.2.5 del presente pliego)

5.2.1.3.- Gestión de incidencias

La empresa adjudicataria prestará los servicios necesarios para una correcta ejecución del proceso de gestión de incidencias, según las siguientes condiciones:

Descripción

Este proceso se ocupa del tratamiento de todas las incidencias relacionadas con servicios de TIC, incluyendo fallos, preguntas y/o cuestiones reportadas por los usuarios, personal técnico o detectadas automáticamente y reportadas por las herramientas de monitorización y gestión de eventos.

El objetivo principal de este proceso es restaurar el servicio de TIC lo más rápidamente posible para así minimizar el impacto negativo en el negocio, asegurando el mantenimiento de los niveles de calidad y disponibilidad del mismo.

Actividades

- Se encargará de atender todas las incidencias reportadas por los usuarios, manteniéndolos informados sobre el estado y progreso de las mismas.
- Recepcionar y registrar las incidencias, realizando además una clasificación inicial para así facilitar su tratamiento posterior.
- Gestionar, tramitar, y resolver las incidencias. Algunas incidencias podrán resolverse directamente por el CSU, que actuará como soporte de primer nivel, mientras que otras se tendrán que escalar a grupos especializados o proveedores externos para su gestión. En relación con las incidencias derivadas a proveedores, el CSU será responsable del seguimiento de su estado, la coordinación y planificación de resolución con el proveedor afectado, la definición de ventanas de intervención con el Servicio de Informática del SAE, la verificación de resolución al cierre de la solicitud y el registro y validación de posibles actualizaciones en la base de datos de gestión de la configuración.
- Cerrar la incidencia con la debida conformidad del usuario que la ha realizado.
- Deberá monitorizar y controlar el avance de una incidencia, manteniendo informados a los usuarios del estado de la misma en todo momento, independientemente de quien sea responsable de su resolución en cada etapa.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 16 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Comunicar proactivamente a los usuarios la información relevante sobre la gestión de incidencias, que incluirá las incidencias de alto impacto que les aplique.
- Elaborar y mantener actualizados todos los procedimientos e instrucciones técnicas necesarios para la ejecución de la función de escalado y diagnóstico.
- Mantener actualizada la base de datos de conocimientos con los procedimientos adecuados para facilitar un soporte futuro.
- Mantener y diseñar flujos y procedimientos automatizados orientados a facilitar al usuario la gestión de sus incidencias y mejorar los tiempos de respuesta.

5.2.1.4.- Gestión de peticiones

La empresa adjudicataria prestará los servicios necesarios para una correcta ejecución del proceso de gestión de peticiones, según las siguientes condiciones:

Descripción

La responsabilidad de la gestión de las peticiones de servicio realizadas por los usuarios de los servicios de TIC reside en el CSU, que registra, monitoriza, escala y cursa estas peticiones.

Actividades

- Se encargará de atender todas las peticiones de los usuarios, manteniéndolos informados sobre el estado y progreso de las mismas.
- Recepcionar y registrar las peticiones, realizando además una clasificación inicial para así facilitar su tratamiento posterior.
- Gestionar, tramitar, y resolver las peticiones. Algunas peticiones podrán completarse directamente por el CSU, que actuará como soporte de primer nivel, mientras que otras se tendrán que escalar a grupos especializados o proveedores externos para su gestión.
- Cerrar la petición con la debida conformidad del usuario que la ha realizado.
- Deberá monitorizar y controlar el avance de una petición, independientemente de quien sea responsable de su resolución en cada etapa.
- Elaborar y mantener actualizados todos los modelos y procedimientos necesarios para la ejecución del flujo de aprobación de las peticiones entre distintos departamentos.
- Mantener y diseñar flujos y procedimientos automatizados orientados a facilitar al usuario la gestión de sus peticiones y mejorar los tiempos de respuesta.

5.2.1.5.- Gestión de problemas

La empresa adjudicataria prestará los servicios necesarios para colaborar en la correcta ejecución del proceso de gestión de problemas, según las siguientes condiciones:

Descripción

El proceso de gestión de problemas se encargará de gestionar las causas subyacentes de las incidencias que impacten sobre los sistemas de información del SAE y la infraestructura que los

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 17 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

soporta. El alcance va desde que se identifica un problema, ya sea de manera proactiva o reactiva, hasta la petición de cambio a gestión de cambios que da solución al problema identificado.

Actividades

La empresa colaborará en las siguientes tareas, según el procedimiento establecido:

- Realizar el subproceso de control de problemas: detección/identificación, registro y categorización, priorización, investigación y diagnóstico, y cierre de todos los problemas.
- Realizar el subproceso de control de errores
  - Identificar y registrar el error: cuando la causa de un problema ha sido identificada y también se ha identificado una alternativa de trabajo.
  - Valorar los errores: impacto y prioridad que tienen que estar enlazados e incluidos en las RFC.
  - Identificar los errores en productos o servicios de terceros y comunicarlos a los distintos proveedores.
  - Identificar errores en aplicaciones desarrolladas internamente y comunicarlos al área responsable.
  - Registrar la solución de los errores en las bases de conocimientos correspondientes.
  - Cerrar los errores una vez implementados los cambios.
  - Monitorizar la implantación de soluciones a los errores para asegurar el éxito.
- Participar en el comité de problemas. Aportando y transmitiendo claramente el impacto en el negocio, facilitando, además, el acceso a toda la información necesaria (CMS, errores conocidos, gestión de incidencias, etc.).
- Actuar de forma proactiva previniendo, mediante el estudio de la información disponible, la repetición de incidencias o adelantándose a ellas mediante el estudio de tendencias.

5.2.1.6.- Gestión de accesos

La empresa adjudicataria prestará los servicios necesarios para una correcta ejecución del proceso de gestión de accesos, según las siguientes condiciones:

Descripción

Las actividades relativas al proceso de gestión de accesos recogen las ya descritas para la gestión de peticiones, ya que las solicitudes de acceso se tratan como peticiones de servicio, e incluyen algunas adicionales. De este modo, las responsabilidades descritas en el apartado de gestión de peticiones serán aplicables para el adjudicatario en este apartado. Como objetivos específicos del proceso pueden enunciarse:

- Garantizar el mantenimiento eficaz de la confidencialidad de la información gracias al acceso controlado a los servicios TIC.
- Garantizar que los profesionales del SAE tiene el nivel de acceso correcto para poder desempeñar sus funciones de forma eficaz.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 18 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Minimizar la posibilidad de errores cometidos por usuarios inexpertos en el uso de servicios críticos TIC
- Garantizar la capacidad de auditar el uso de los servicios TIC y rastrear el abuso de los mismos, asegurando la capacidad de revocar con agilidad los derechos de acceso cuando sea necesario.

Actividades

- Realizar la verificación de las solicitudes de acceso de acuerdo a los procedimientos al efecto definidos por la organización de TIC del SAE y el negocio (workflow, canales de solicitud, aprobaciones, identificación, políticas de seguridad, LOPD,...)
- Generar las correspondientes órdenes de trabajo para cada equipo, departamento, proveedor, referente funcional implicados en el soporte del servicio al que se solicita acceder para que se lleven a cabo las acciones necesarias.
- Proponer acciones de mejora encaminadas a incrementar la agilidad, seguridad, tiempos de respuesta y calidad de los procedimientos de gestión de accesos, y especialmente, a la automatización de las tareas y optimización de los procesos.

5.2.1.7.- Gestión de eventos

La empresa adjudicataria prestará los servicios necesarios para una correcta ejecución del proceso de gestión de eventos, según las siguientes condiciones:

Todas las actividades se referirán a **toda la infraestructura y áreas del SISAE** (aplicaciones, sistemas, seguridad y ámbito tecnológico local) y se realizarán **en régimen 24 x 7 x 365**.

Descripción

Con visión global, el proceso de gestión de eventos se basará en los distintos sistemas de monitorización y herramientas que existen en las diversas áreas de el SISAE, para proporcionar la capacidad de detectar los eventos relevantes para los servicios TIC, interpretándolos y dándoles sentido, escalándolos cuando proceda y ejecutando la acción de control apropiada.

Actividades

- Atender a la monitorización de alarmas y alertas provenientes de gestión de eventos que correlacionen con una incidencia. Esto incluirá la monitorización de las alarmas relacionadas con la disponibilidad de los servicios y se supervisarán los eventos relacionados con la capacidad de las infraestructuras.
- Ejecución manual de comprobaciones básicas definidas por el SISAE sobre la disponibilidad de aquellos servicios que no cuenten con monitorización automatizada.
- Identificar los eventos y asociarlos en base a reglas preestablecidas por las áreas responsables de la monitorización de sistemas e infraestructuras.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 19 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Correlacionar e interpretar los distintos tipos de eventos. Permitirá, por ejemplo, la detección de incidencias masivas.
- Notificar los eventos de excepción mediante reglas de escalado a los diferentes responsables técnicos y funcionales, así como a los grupos de soporte. Ello incluye, según el horario, el escalado a los grupos resolutores de guardia a los que corresponda la resolución de las incidencias o actuaciones derivadas de los eventos detectados
- Ejecutar las acciones preestablecidas o verificar la ejecución de las acciones automatizadas en función del tipo de evento recibido. Ello incluye la resolución de las incidencias correspondientes en aquellos casos procedimentados y definidos por el SISAE
- Realizar el escalado de los eventos de excepción a la gestión de incidencias, gestión de problemas o gestión de cambios, según la naturaleza de la excepción.
- Notificar los eventos de modificaciones de relevancia en la CMS.
- Coordinar con las áreas de TIC responsables de los procesos de gestión de la capacidad y la gestión de la disponibilidad de los sistemas e infraestructuras del SAE para la definición de líneas base y el establecimiento de eventos significativos.
- Atender a la monitorización de alarmas y alertas provenientes de la gestión de eventos y tomar las acciones adecuadas.

5.2.2.- Servicio de soporte remoto y soporte especializado

Ámbito:

Las actuaciones se realizarán sobre el ámbito tecnológico local descrito en el apartado 6.2. Ámbitos tecnológicos locales.

Actividades

Para desempeñar una parte o la totalidad de estas funciones, el licitador podrá organizarse como entienda pueda desarrollar el mejor servicio para el objeto de la presente contratación: Incluir como parte del CSU un tercer nivel de soporte, configurar un grupo especializado independiente… El requisito será que el conjunto de elementos/unidades que ponga en marcha (CSU, grupos de especialistas, grupos de ingeniería, etc.) cubra la totalidad de servicios requeridos en el presente pliego, y estén bien definidas las interacciones entre todos ellos.

- Diagnóstico de problemas hardware y software de la infraestructura.
- Resolución de incidencias software con arreglo a los procedimientos establecidos.
- Detección y eliminación de virus
- Instalación o configuración software del equipamiento
- Interacción con el servicio de soporte in-situ prestado por el adjudicatario del Lote 2, mediante los procedimientos correspondientes en la resolución de incidencias, peticiones y problemas

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 20 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Interacción con el área de producción de sistemas en la gestión de los diferentes procesos ITIL.
- Comprobación de actuaciones realizadas por otros grupos (especializados, técnicos in-situ…)
- Restauración de maquetas
- Soporte experto en el mantenimiento preventivo y correctivo de cada tipo de infraestructura comprendida en el ámbito tecnológico local.
- Soporte técnico especializado. Incluiría las funciones que, en la propuesta del licitador, se engloben en el soporte remoto relativas a diferentes procesos como la gestión de problemas, de incidencias, gestión de accesos, gestión de peticiones, etc.
- Operaciones asignadas por el SISAE sobre Base de Datos de aplicaciones corporativas.
- Soporte a otros resolutores.

  El adjudicatario será responsable de proveer de soporte remoto a otros resolutores que requieran de sus servicios en el transcurso de intervenciones planificadas o incidencias en cualesquiera de los horarios definidos para los servicios contratados

5.2.3.- Servicio de administración de servicios básicos de dominio

Ámbito:

Las actuaciones se realizarán sobre el ámbito tecnológico local descrito en el apartado 6.2. Ámbitos tecnológicos locales.

Actividades

Las relacionadas con la administración de los servicios básicos del dominio, entre otras:

- Tareas de administración del servidor de ficheros
- Tareas de administración de directorio activo
- Administración de equipamiento de red local
- Administración de servidores WSUS de puesto de trabajo
- Administración de servidores de impresión
- Administración de herramientas de inventario
- Administración de servidores de antivirus de puesto de trabajo

5.2.4.- Servicio de soporte herramientas y aplicaciones

Se distinguirá entre dos grupos de servicios:

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 21 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.2.4.1.- Servicios de soporte y mantenimiento a herramientas

- Su ámbito se circunscribe a las herramientas que, en cada momento, soporten los distintos procesos de TI y la gestión de proyectos del SAE.

  Las herramienta utilizadas en la actualidad como soporte a algunos procesos de gestión básicos se describen en el Anexo indicado en el apartado *7. Situación actua.* .

  Por otra parte, tal y como se indica en el apartado 8.4.4.2. Lote 1: Software y herramientas , que recoge las especificaciones relativas a las herramientas de soporte a la gestión de los procesos TI, y en los objetivos de esta contratación, el SISAE pretende cubrir progresivamente, con la incorporación de la herramienta o herramientas que sean necesarias, los distintos procesos de TI de la organización.

- La empresa adjudicataria del presente lote deberá ofrecer los siguientes servicios para las herramientas de soporte a los distintos procesos de gestión que sean aprobadas por el SISAE:

  - El soporte experto, personalización y configuración. Deberá además adaptarse a los cambios que se realicen en las herramientas incorporando al contrato el perfil o perfiles especializados y con la formación necesaria para dar el soporte necesario.
  - Implementación del modelado de procesos de TI.
  - La adaptación y evolución software de las herramientas que soporten los procesos de TI o los proyectos que sean necesarios para cubrir los requisitos del SISAE. Ello deberá realizarse con cargo a los desarrollos previstos en el presente contrato (recogidos en el epígrafe *Actividad de soporte bajo demanda* del apartado 8.2.1. Elementos de cómputo) y de acuerdo con la normativa que el SISAE indique para su puesta en producción (metodología SAE). Quedan aquí incluidos, entre otros, los desarrollos que sean necesarios para cualquier interrelación entre procesos o herramientas que permita asegurar la automatización de tareas requerida
  - También quedarán incluidas otras tareas de diversa índole tales como: Configuración de entornos, puesta en marcha o modificación de flujos de trabajo, programación de macros, tareas de administración de bajo nivel, puesta en servicio de nuevas herramientas o módulos incluyendo los procesos de migración correspondientes, así como la integración necesaria entre las diferentes herramientas que, en su caso, puedan intervenir en los distintos procesos.

- Igualmente, la prestación adecuada del servicio y la mejora continua y de la eficiencia del mismo podrán requerir de otras herramientas de carácter interno al CSU, tal y como se indica en el apartado 8.4.4.1. Lote 1: Centralita telefónica. En este caso correrán a cargo del adjudicatario los desarrollos o modificaciones de código que sean necesarios para el mantenimiento, adaptación y personalización de dichas herramientas.

- Los desarrollos deberán poder cubrir aspectos preventivos (mejoras que se consideren puntos de potenciales incidencias), correctivos (solución de incidencias y errores), evolutivos (adaptación a nuevos requerimientos) y adaptativos (por ejemplo, la implementación de nuevos interfaces o capas), y todos ellos se harán conforme a la metodología de desarrollo definida por el SISAE, y éstos serán propiedad del SAE. Además, la ejecución de estos

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 22 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

proyectos deberá realizarse en los plazos aprobados y previstos en cada caso, estando sujetos al ANS de ejecución en plazo de proyectos.

- Cualquier error de funcionamiento detectado durante el transcurso de la presente contratación o en su periodo de garantía, que sea imputable a la empresa adjudicataria como consecuencia de una mala implementación del código o de las especificaciones funcionales y/o tecnológicas, así como por el incumplimiento de las normas y procesos definidos en la metodología SAE de desarrollo, correrá por cuenta del adjudicatario, debiendo ser asumido por él sin coste alguno imputable al contrato. La fase de verificación de estos desarrollos, será realizada por el departamento que el SISAE determine.

5.2.4.2.- Servicios de soporte experto a aplicaciones corporativas

Su ámbito se refiere al conjunto de aplicaciones del SAE identificadas como tales en el Anexo indicado en el apartado 7. Situación actual y no implica la realización de desarrollos informáticos.

Actividades

- Resolver las incidencias escaladas (intervenciones) desde el centro de servicios al usuario en el ámbito de las aplicaciones y herramientas, según su procedimiento y con los niveles acordados según la tipología de la incidencia.
- Verificar el correcto funcionamiento de los aplicativos cuando se realicen paradas planificadas de la infraestructura de TIC donde se encuentre desplegado.
- Colaborar e interactuar con los jefes de proyecto y responsables de aplicaciones del SAE en el análisis, evaluación y priorización de peticiones de mantenimiento correctivo, adaptativo, perfectivo y evolutivo en aplicaciones corporativas.
- Participación en la realización de pruebas de usuario en el entorno de Preproducción.
- Realizar las funciones asignadas por el SAE a service desk en el proceso de gestión de accesos requerido (apartado 5.2.1.6. Gestión de accesos del presente pliego)
- Resolver las peticiones escaladas desde el centro de servicios al usuario, según su procedimiento y con los niveles acordados según la tipología de la petición.
- Resolver, siguiendo los procedimientos concretos marcados por el SISAE, las peticiones de consulta, extracción y/o modificación de datos de dichos aplicativos, o derivar, según corresponda, dichas peticiones al grupo de sistemas especializado.
- Resolver los problemas en los que la resolución de los mismos dependa del conocimiento experto tanto de las aplicaciones como de las herramientas del SAE.
- Detectar proactivamente causas de posibles futuras incidencias de cualquier elemento de la configuración que forme parte de la arquitectura software de los sistemas de información.
- Participar en todas las tareas de soporte tecnológico que se demande para el cumplimiento de las normas técnicas del SAE y de la legislación vigente, en especial, aquellas correspondientes a la seguridad.
- Impartición de sesiones de formación sobre cuestiones operativas en el uso de las aplicaciones

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 23 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Elaborar y mantener guías de preguntas más frecuentes (FAQ) relacionadas con las aplicaciones y herramientas.
- Garantizar el nivel de formación para los técnicos que participen en la prestación de este servicio a lo largo del contrato.

LÍNEA DE SERVICIOS DE TRANSICIÓN

5.2.5.- Servicio de gestión de la configuración y activos del servicio

Ámbito

Transversal a todo el SISAE.

Actividades

Colaboración, con el grado de responsabilidad que el SISAE determine, en las actividades siguientes:

- Tareas de modelado y determinación de activos, relaciones y dependencias, para la posterior implementación sobre la herramienta.
- Mantenimiento de las políticas de cambio de la CMDB.
- Actualización de la CMDB en los casos establecidos en el procedimiento definido, de forma que sea fiel reflejo de la realidad de los CIs.
- Realizar el alta/baja/modificación de elementos de configuración de la infraestructura del SAE, llevando a cabo todos los pasos indicados en el procedimiento de gestión de la configuración e inventario, y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que todos los elementos de la configuración (puestos de usuario, infraestructura hardware de servidores, aplicaciones, etc.), así como sus atributos y relaciones, incluidos dentro del sistema de gestión de la configuración, estén siempre actualizados y cuenten con información cierta y fiable.
- Proporcionar y mantener un procedimiento de mantenimiento de las licencias software que incluya todo su ciclo de vida, desde su adquisición hasta su retirada.

5.2.6.- Servicio de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas

Ámbito

Las actuaciones se realizarán sobre el ámbito tecnológico local descrito en el apartado 6.2. Ámbitos tecnológicos locales.

Descripción

Este servicio tiene como objetivo 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

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 24 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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.

Actividades:

- Ejecutar todas las tareas definidas por el SISAE en la gestión de cambios de la infraestructura, garantizando que los servicios cumplen los requisitos y estándares de calidad estipulados.
- Gestión y coordinación de intervenciones y trabajos programados en los sistemas en producción.
- Ejecutar todas las tareas definidas por el SISAE 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 los agentes 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 SISAE para garantizar la correcta ejecución de las tareas de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas

5.2.7.- Servicio de gestión del conocimiento

Este servicio tiene como objetivo que el SISAE disponga en todo momento del conocimiento necesario para la toma de decisiones circunscrito al ámbito de responsabilidad de este contrato.

Ámbito

El ámbito incluirá fundamentalmente los servicios directamente relacionados con las infraestructuras de ámbito local, si bien la empresa adjudicataria adoptará el rol de "colaboradora" en los procesos horizontales correspondientes, participando en ellos junto con las distintas áreas del servicio de informática, con la responsabilidad concreta que le asigne el SAE. Además prestará servicio de asesoramiento al SISAE en la definición de los procedimientos correspondientes.

Actividades:

- Documentar la información necesaria para la gestión y realizar todas las tareas necesarias para ponerla a disposición de los roles que el SAE determine en la forma y tiempo acordados.
- Gestionar el registro, acceso y clasificación de la documentación técnica que forma la base de datos del conocimiento.
- Definir, implantar y mantener los procesos de gestión del conocimiento para que el SAE disponga de una base de datos del conocimiento con información útil y actualizada para la toma de decisiones.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 25 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Gestionar y soportar los distintos cuadros de mando que aglutinan toda la información necesaria para la gestión, en especial aquéllos que sean necesarios para la facturación de los servicios y la gestión de los acuerdos de nivel de servicios.
- Recopilar en la base de datos del conocimiento la información de las distintas plataformas y Cis (elementos/activo de configuración), incluyendo sus diseños, esquemas, procedimientos de operación, errores conocidos y cualquier otra información relevante para la correcta operación de los servicios. Se gestionará y actualizará la documentación existente en los gestores documentales o de contenido del servicio: instrucciones técnicas, procedimientos, manuales, formularios... en Alfresco, OpenKM, Liferay...
- Actualizar la base de datos del conocimiento después de cada cambio que afecte a la información que contiene. Actualización de la documentación, flujos, datos de interés... en las herramientas habilitadas a tal efecto.
- Reporte de carencias o información de los procedimientos existentes, así como de las herramientas a utilizar.
- Llevar a cabo cuantas tareas adicionales sean identificadas por el SISAE para garantizar la correcta ejecución de las tareas de gestión del conocimiento.

5.2.8.- Servicio de ejecución de proyectos de ingeniería del puesto de trabajo

El objetivo es llevar a término exitoso los proyectos de ingeniería previamente diseñados, realizando tareas de planificación, seguimiento, control y soporte para la correcta ejecución del proyecto.

Ámbito

Las actuaciones se realizarán sobre el ámbito tecnológico local descrito en el apartado 6.2. Ámbitos tecnológicos locales.

Actividades:

- Ejecutar el plan de proyecto, gestionando el alcance, tiempo, coste, calidad, recursos, comunicación, riesgos, adquisiciones e interesados que se establezcan.
- Realizar el seguimiento de los proyectos como el SISAE estime oportuno, informando en este marco de los riesgos detectados, así como de las posibles desviaciones.
- En cada una de las fases definidas, el adjudicatario ejecutará las pruebas necesarias para garantizar el éxito y aceptación del proyecto.
- Llevar a cabo cuantas tareas adicionales sean identificadas por el SISAE para garantizar la correcta realización de las tareas de ejecución de proyectos de ingeniería
- Colaboración con otros departamentos del SISAE como parte de la ejecución de proyectos.
- Ejecución de tareas derivadas de la gestión de problemas y la gestión de cambios.
- Realización de tareas técnicas de diversa índole:
  - Sobre las herramientas de gestión del puesto de trabajo
  - Instalaciones y configuraciones sobre la infraestructura

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 26 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Reconfiguración o ampliación de servicios de red
- Implementación de cambios de políticas: perfiles, roles…

Los proyectos podrán ser de diferente tipo, tal y como se indica en el apartado Servicio de diseño de proyectos de ingeniería del puesto de trabajo.

LÍNEA DE SERVICIOS DE DISEÑO DEL SERVICIO

5.2.9.- Servicio de diseño de proyectos de ingeniería del puesto de trabajo

Ámbito

Las actuaciones se realizarán sobre el ámbito tecnológico local descrito en el apartado 6.2. Ámbitos tecnológicos locales.

Actividades

- 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 de ingeniería o plataformas que se deriven, así como proveer todos los entregables e información necesaria a la línea de servicios de transición para la exitosa implementación de las soluciones planteadas. Las actividades incluidas son las siguientes:
  - Determinar junto con al SISAE el alcance, los objetivos y los requisitos de los proyectos de ingeniería.
  - Estudiar las diferentes alternativas de solución existentes y consensuar con el SISAE aquélla que se considere mejor según el diseño, la planificación y la valoración económica.
  - Velar por el cumplimiento de los niveles de calidad, plazos y costes de los servicios y proyectos definidos, dotando de los recursos y capacidades necesarias.

- Los proyectos podrán ser de diferente índole
  - Desarrollar y probar nuevas soluciones al puesto de trabajo que permitan la evolución tecnológica de la infraestructura microinformática: nuevas plataformas para los equipos personales, diseño de políticas asociadas a los equipos informáticos, soluciones de virtualización de aplicaciones o escritorios, soluciones de impresión, soluciones de gestión del parque informático.
  - Mejora de la seguridad en el ámbito tecnológico local
  - Optimización y mejoras en la red local.
  - Validación y despliegue de software
  - Adaptación de nuevas necesidades del puesto de trabajo a la estrategia de TI del SAE
  - Diseño y elaboración de maquetas para las diferentes infraestructuras de ámbito local

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 27 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.2.10.- Servicios de control de procesos, gestión de los niveles de servicio y calidad

En este apartado se describen las labores de gestión e implementación de procesos, control, mejora y evolución de los procesos y servicios y gestión de los niveles de servicio y proveedores.

Estas actividades incluyen, entre otros aspectos, la medición, revisión y realización de informes sobre los niveles de servicio de TI proporcionados por diferentes contratos y servicios de soporte TI del SAE, tareas que, a su vez, serán supervisadas por el SISAE. Además, puesto que el adjudicatario será también un proveedor de servicios TI según el resto de servicios solicitados en el pliego, las actividades de control, medición y revisión de los ANS del presente lote serán realizadas por el SISAE.

5.2.10.1.- Gestión e implementación de procesos

Ámbito: Transversal a todo el SISAE.

Actividades

- Garantizar que las diferentes funciones y equipos de trabajo del adjudicatario actúan conforme a los procedimientos establecidos en el conjunto de procesos en los que intervienen.
- Realizar la "gestión" como responsable, de los procesos de carácter horizontal que se indican a continuación. Será quien efectivamente realiza las tareas del servicio, organizando sus recursos de la manera más eficiente posible, siguiendo los procesos establecidos.
  - Gestión de incidencias
  - Gestión de eventos
  - Gestión de accesos
  - Servicio de gestión del catálogo de servicios

  Además se incluyen aspectos como la coordinación de los intervinientes, la monitorización y la elaboración de los informes de seguimiento de los mismos.
- Realizar la "gestión" como responsable de los procesos siguientes referentes al ámbito tecnológico local
  - Servicio de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas (restringido al ámbito local)
  - Servicio de gestión de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad de la información (restringido al ámbito local)
- Actuar como "colaborador" ejecutando tareas en procesos horizontales tales como:
  - Gestión de problemas
  - Servicio de gestión de la configuración y activos del servicio
  - Servicio de gestión de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad de la información

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 28 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.2.10.2.- Control, mejora y evolución de los procesos y servicios

Ámbito

Transversal a todo el SISAE, con la excepción de las actividades de control o revisión de los siguientes servicios:

- El servicio prestado por las empresas de desarrollo
- El servicio prestado por la Oficina de Calidad

Respecto a los servicios de Oficina técnica de proyectos con que cuenta el SISAE, la empresa adjudicataria realizará las actividades que el SISAE determine de entre las enumeradas en este apartado.

Actividades

- Gestionar y coordinar de manera efectiva los recursos técnicos para la correcta realización de las tareas propias de cada línea de servicios.
- Elaborar planes de mejora periódicos de los procesos bajo su ámbito de gestión.
- Control de calidad de los servicios a través de la actualización y seguimiento de los indicadores de BI que se definan. Puesta en marcha de mecanismos de mejora continua aplicando un sistema de calidad.
- Diseñar, generar y proporcionar los informes de gestión necesarios a los distintos interlocutores del Servicio de Informática del SAE, Entre otros: Reporte mensual de avance de los proyectos, situación de los procesos, Informes de BI, informes post-mortem, puntuales, de seguimiento, de auditoría...
- Analizar los procesos existentes en el SISAE y asesorar y colaborar con el SISAE en la definición de los procesos, métricas e indicadores que deben seguirse en la ejecución de las tareas que los componen.
- Realizar propuestas para la sustitución progresiva de aquellos procesos que en la actualidad tienen un carácter departamental y un ámbito restringido (internos a sistemas o desarrollo o circunscritos al ámbito tecnológico local), por otros que sean únicos y globales para todo el SISAE.
- Colaborar de forma activa en la transformación de los procesos existentes.
- Modelado de flujos asociados a procesos de TI en el ámbito de responsabilidad definido en el presente contrato para este lote.
- Realizar y aplicar un plan de transformación para la mejora y evolución de los servicios de acuerdo con los objetivos planteados en el pliego.

5.2.10.3.- Gestión de los niveles de servicio y proveedores

Ámbito

Transversal a todo el SISAE, con la excepción de los siguientes servicios:

- El servicio prestado por las empresas de desarrollo
- El servicio prestado por la Oficina de Calidad

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 29 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Respecto a los servicios de la Oficina técnica de proyectos con que cuenta el SISAE, la empresa adjudicataria realizará las actividades que el SISAE determine de entre las enumeradas en este apartado.

Descripción

La gestión de los niveles de servicio es responsable de velar por la calidad de los servicios de TIC, alineando la tecnología con los procesos de negocio a través del seguimiento y gestión de los niveles de servicio que desde el SISAE se proporcionan al SAE mientras que la gestión de proveedores es responsable de asegurar que la información sobre los proveedores de TIC que están dando servicio o sean susceptibles de darlo esté disponible para el SAE.

Actividades:

- Identificar, implementar y gestionar acuerdos de nivel de servicios entre el SISAE y el SAE. Entre otras tareas:
  - Proponer cambios en la prestación de los servicios que ayuden al cumplimiento de los acuerdos y mejora de los servicios percibidos por los usuarios finales.
  - Colaborar con el SISAE para la adaptación de los ANS, para que sean ajustados a los medios y estén adaptados a la demanda de los servicios de TIC.
- Colaborar con el SAE en la gestión de los contratos existentes con los proveedores, teniendo identificados en todo momento los ANS existentes entre proveedores de TIC y el SISAE
  - Soporte a la gestión de las garantías y contratos de mantenimiento existentes en el SISAE.
  - Informar al SISAE del grado de cumplimiento de los mismos
  - Proporcionar información al SISAE con el objetivo de decidir si se prorrogan o cancelan contratos con proveedores y para la toma de decisiones que permitan la mejora en las políticas de contratación.
  - Proponer al SISAE la aplicación de las penalizaciones previstas en los distintos contratos en caso de incumplimiento de los ANS acordados.
- Realización de estudios sobre el funcionamiento y la prestación de servicios que recibe el SAE.
- Elaborar los planes de seguimiento y gestión de la satisfacción de los servicios con el usuario: protocolos de atención de quejas, propuestas de mejora de la satisfacción del usuario, etc.
- Diseñar e implementar un proceso de gestión de proveedores y otro de gestión de niveles de servicio que permitan al SISAE optimizar el rendimiento que obtiene de los proveedores y alcanzar la excelencia en el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Colaborar en la consolidación y mejora de los cuadros de mando para el seguimiento y control de los servicios TIC.
- Diseñar e implantar programas de mejora del servicio con proveedores TIC del SAE.
- Diseñar, incorporar y mantener los nuevos ANS cuando se implanten.
- Definir informes sobre niveles servicio que permitan la toma de decisiones correcta y una comunicación efectiva

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 30 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.2.11.- Servicio de gestión del catálogo de servicios

Este servicio tiene como objetivo dotar a la organización de un catálogo de servicios determinista, comprensible y estructurado, con unos niveles de prestación medidos y gestionados, con una clara orientación a mejorar la propia prestación y la experiencia del usuario final que consume los servicios que se brindan desde esta contratación.

Ámbito

Transversal a todo el SISAE.

Actividades:

- Mantener actualizada la información de los servicios ofrecidos por el SISAE a sus clientes en un documento oficial llamado Catálogo de Servicios.
- Orientar el catálogo de servicios al servicio final y no a la tarea de los técnicos, y extender el ámbito actual para incluir todas las áreas del Servicio de Informática del SAE.
- Definir, implantar y mantener el proceso que permita la actualización del Catálogo de Servicios.
- Servir de guía a otras áreas del SISAE para comunicar a los usuarios qué servicios se pueden ofrecer y a qué coste.

5.2.12.- Servicio de gestión de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad de la información

Ámbito

El ámbito incluirá fundamentalmente los servicios directamente relacionados con las infraestructuras de ámbito local, si bien la empresa adjudicataria adoptará el rol de "colaboradora" en los procesos horizontales correspondientes, participando en ellos junto con las distintas áreas del servicio de informática, con la responsabilidad concreta que le asigne el SAE. Además prestará servicio de asesoramiento al SISAE en la definición de los procedimientos correspondientes.

Descripción

Este servicio diseña los aspectos claves de los elementos de configuración, así como de la prestación y ejecución de los servicios que se enmarcan dentro de esta contratación, asegurando que se definen con las suficientes garantías de capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad para dar respuesta al negocio y cumplir la normativa existente:

- Capacidad: Proceso que debe asegurar que la capacidad de proceso, almacenamiento y comunicación es la requerida por los servicios
- Disponibilidad: Proceso responsable de monitorizar y optimizar los servicios de manera que funcinonen de forma fiable e ininterrumpida durante los tiempos y condiciones que establecen los ANS

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 31 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Continuidad: Proceso responsable de evitar consecuencias graves para el SISAE en caso de que, debido a causas imprevistas o de catástrofe, se produzcan interrupción en la prestación de servicios.
- Seguridad: Responsable de alinear la seguridad de TI con el negocio y asegurarse que la seguridad de la información es eficazmente gestionada en todos los servicios y actividades.

Actividades:

- Relativos a la capacidad
  - Desarrollar planes de capacidad para los servicios de TI prestados desde las infraestructuras de ámbito local, de manera que los servicios prestados sobre la infraestructura dispongan en todo momento de la suficiente capacidad de proceso, almacenamiento y comunicación.
  - Determinar cuáles son los requisitos reales de capacidad
  - Aportar toda la información que sea necesaria para crear modelos y simulaciones de capacidad para distintos escenarios actuales y futuros.
  - Dar soporte al SISAE y a sus proveedores proponiendo acciones proactivas que se adelanten a posibles faltas de capacidad
- Relativos a la disponibilidad
  - Controlar en todo momento los niveles de disponibilidad de las infraestructuras de TI de ámbito local, de manera que los servicios funcionen de manera fiable e ininterrumpida durante los tiempos y condiciones que establecen los ANS, proponiendo cambios para mejorar estos niveles de disponibilidad.
  - Determinar cuáles son los requisitos reales de disponibilidad del negocio.
  - Dar soporte en la evaluación del riesgo e impacto y a la gestión del cambio
  - Elaborar informes de rendimiento sobre los diferentes aspectos que involucren la disponibilidad
- Relativos a la continuidad
  - Establecer políticas y procedimientos de gestión de la continuidad:
    - Proactivos, impidiendo o minimizando las consecuencias de una grave interrupción del servicio
    - Reactivo, restableciendo la prestación de servicios en el plazo definido para cada uno según su criticidad para el negocio.
  - Dar soporte en la evaluación del riesgo e impacto evaluando el impacto que los cambios pueden tener sobre los niveles de disponibilidad
  - Colaborar en el desarrollo de planes de contingencia, ponerlos a prueba, y ejecutar las tareas que correspondan en caso de que se tengan que poner en marcha.
  - Formar al personal sobre los procedimientos necesarios para la pronta recuperación de los servicios.
- Relativos a la seguridad:

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 32 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Participar en la elaboración y ejecutar un plan de seguridad con los procedimientos y niveles de seguridad adecuados para cumplir los requisitos de los servicios ofrecidos en las infraestructuras TIC incluidas dentro del alcance de la presente contratación.

5.3.- Lote 2. Servicio de soporte y mantenimiento TIC de ámbito tecnológico local

Los servicios prestados por la empresa adjudicataria de este lote consistirán en la prestación de servicios de resolución de incidencias, problemas y peticiones, así como de aquellas otras solicitudes derivadas de la propia operación, cuyas tareas son imprescindibles para la completa y correcta prestación de los servicios TIC. Se tratará, en concreto, del grupo resolutor que interviene sobre el terreno en el ámbito de la infraestructura de ámbito local. Estos servicios se realizarán a solicitud procedente del Service Desk o de aquel grupo o grupos designados por el SISAE para encauzar las solicitudes de servicio de acuerdo con el procedimiento definido.

Ámbito

Todos Los servicios requeridos tienen como ámbito la gestión TIC de ámbito tecnológico local y supondrán intervención in-situ, ejecutando actuaciones presenciales sobre dichas infraestructuras locales, que se referirán tanto al hardware como al software.

LÍNEA DE SERVICIOS DE OPERACIÓN

5.3.1.- Servicios de puesta en servicio y mantenimiento correctivo de hardware

Estos servicios se realizarán sobre el conjunto del equipamiento relacionado tanto con puestos de usuario y como con Zonas TIC, abarcando a equipos informáticos, periféricos, impresoras, equipos que conforman la electrónica de la red de área local, cableado y equipamiento asociado a la telefonía.

Incluye todas aquellas actividades involucradas en la solución de peticiones, incidencias y problemas de índole hardware y software que, según los procedimientos establecidos por SAE, se deben atender de forma presencial. Se trata pues, de acciones reactivas ante una incidencia o petición en la que se debe diagnosticar y resolver, de forma presencial. La prioridad de este mantenimiento en el caso de incidencias o problemas será siempre el restablecimiento del servicio tal y como estaba antes de la generación de las mismas. Las principales actividades serán:

- Diagnóstico de incidencias hardware, de acuerdo con los procedimientos establecidos conjuntamente con el Service Desk.
- Resolución de incidencias hardware
- **Reparación de elementos hardware** que están fuera de mantenimiento y garantía. A su vez, las reparaciones o sustituciones de elementos tendrán la garantía indicada en este apartado.
- Instalación de nuevo equipamiento
- Instalación de nuevos puntos de red.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 33 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Reparación, validación y configuración de puntos de red.
- Restauración de maquetas, en los casos en que así se indique por el SISAE
- Cambios de componentes de los equipos, como discos duros, fuentes, módulos de memoria, etc, que en muchos casos requerirá la localización y restauración de los datos de usuarios.
- Colaboración en la gestión de las garantías y contratos de mantenimiento ya existentes para la reparación de los equipos averiados.
- Parcheo de extensiones de datos y voz.
- Aplicación de configuración en el equipamiento de electrónica de red
- Realizar tareas basadas en procedimientos de instalación y mantenimiento hardware que requieren respuesta presencial.
- Documentar las soluciones aplicadas o tareas realizadas en la herramienta de gestión que el SAE determine e incorporar nuevos casos o variantes de casos ya existentes a la base de datos de conocimientos.

Para la realización de las actividades indicadas deberán tenerse en cuenta los siguientes requisitos:

- Servicio de reparación o taller: El adjudicatario deberá poner a disposición del servicio un taller para la reparación del equipamiento de la infraestructura TIC, fundamentalmente PPEE. El taller contará con personal especializado para realizar las reparaciones de equipos o módulos así como del instrumental y medios físicos adecuados para llevarlas a cabo.
- Para la eliminación de los elementos no reparables, el taller o laboratorio dispondrá de procedimientos de reciclaje y destrucción de materiales en un punto limpio, y de los certificados que así lo acrediten.
- En función de la situación del equipamiento hardware en cuanto a su mantenimiento físico y lógico de base, podemos distinguir dos situaciones:
  - Para aquellos equipos en situación de garantía, la empresa adjudicataria será responsable del registro y seguimiento de cualquier tipo de solicitud de servicio relacionada con los mismos, especialmente las incidencias. Estas solicitudes de servicio serán atendidas por el proveedor correspondiente en función del dispositivo afectado (puesto de usuario, teléfono móvil, etc.).
  - Durante el ciclo de vida de la solicitud, la empresa adjudicataria será informada por el adjudicatario del Lote 1 del estado de la resolución por parte del proveedor afectado. El procedimiento concreto será establecido por el SISAE.
  - Para aquellos equipos que no se encuentren en situación de garantía, la empresa adjudicataria será responsable de la resolución de cualquier tipo de solicitud de servicio presencial relacionada con los mismos, especialmente las incidencias que pueden traer como consecuencia la necesidad de una reparación física. No obstante, será responsabilidad del Servicio de informática del SAE asegurar la provisión de consumibles (tóner de tinta, tambor de impresora, etc.).

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 34 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Si resultase imposible la reparación de un equipo por no existir las piezas necesarias o por cualquier otra causa, o bien el coste de su reparación fuese superior al precio de mercado de un equipo nuevo de similares características, la empresa deberá sustituir los componentes necesarios por otros de prestaciones equivalentes, para lo que previamente deberá comunicarlo al Servicio de Informática del SAE y plantear opciones alternativas. El equipamiento deberá ser validado previamente por el SAE mediante el procedimiento establecido.
- Todas las reparaciones, incluyendo, en su caso, los componentes hardware sustituidos, tendrán una garantía mínima de 6 meses. Dicha garantía también aplicará una vez finalizada la fase de prestación del contrato, durante la Fase de garantía del mismo (apartado 8.6.4 del presente pliego).
- La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los los costes asociados a los desplazamientos hasta o entre las distintas ubicaciones, así como el transporte de los materiales, equipos y/o componentes necesarios para el desempeño de las actividades. En ningún caso será justificable el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio por la escasez de vehículos de transporte
- Tanto la instalación de nuevo equipamiento como la sustitución del equipo averiado incluirá todas las acciones derivadas para dejar el nuevo equipo operativo para el usuario, incluyendo retirada de equipamiento, el transporte del equipamiento desde el almacén donde se encuentre hasta al puesto o lugar designado para el mismo, el desembalaje y reciclaje del material sobrante, la instalación y configuración del equipos y la puesta en marcha y verificación del buen funcionamiento del mismo.
- Para los servicios relacionados con el cableado, la empresa adjudicataria deberá cumplir la Orden de 25 de septiembre de 2007 y la instrucción 1/2006 de 15 de mayo de 2006 de la Dirección General de Innovación y Administraciones Públicas de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa así como cualquier otra normativa de aplicación que esté vigente durante la ejecución del contrato.
- El equipo técnico encargado de este servicio deberá disponer de herramientas, equipamiento (incluido software) para el análisis de incidencias y el pequeño material como cables y conectores con objeto de poder realizar las actividades descritas anteriormente.

5.3.2.- Atención microinformática in-situ a puestos de trabajo

Estos servicios se prestarán para todos los puestos de trabajo incluidos en las zonas TIC y, en el ámbito de los puestos de usuario, en aquellas sedes para las que se requiere expresamente en el presente pliego. Es en el Anexo indicado en el apartado 7. Situación actual donde se indican tanto los emplazamientos correspondientes a Zonas TIC (siglas Z.T en la columna *Soporte requerido*) como aquéllos correspondientes a puestos de usuario que requieren atención microinformática in situ (siglas AT.P.U en la columna *Soporte requerido*).

El objetivo será la resolución de aquellas incidencias y problemas y la atención de peticiones que sean derivadas a este servicio desde el Service Desk.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 35 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En lo relativo a las incidencias se realizarán las siguientes tareas generales:

- Resolver las incidencias derivadas 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 y, en su caso, aplicaciones
- Reportar de los distintos estados de resolución de la incidencia, en el tiempo, forma y frecuencia que lo determine el service desk, con especial énfasis en aquéllas que por su naturaleza e implicaciones se establecen de seguimiento exhaustivo.
- Verificar el correcto funcionamiento de los servicios cuando se realicen paradas planificadas de la infraestructura TIC.
- Analizar las incidencias, realizar informes y proponer soluciones que minimicen en lo posible la actividad generada por este tipo de actividades y tareas.

En lo relativo a la gestión de problemas, se realizarán las siguientes tareas generales:

- Se realizará el tratamiento de los 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.
- Igualmente se desempeñará de manera proactiva la identificación y resolución de problemas y errores conocidos antes de que las incidencias ocurran o puedan ocurrir
- Se solventarán aquellos problemas cuya resolución dependa del conocimiento experto de los elementos de configuración de la presente contratación, alimentando la base de datos de conocimiento.
- Colaborar con otros proveedores y con el Service Desk en la resolución conjunta de problemas técnicos y temas comunes.
- Aquellas otras actuaciones que, en la resolución de problemas abordados por el Service Desk, requieran de alguna actuación in situ de acuerdo con el procedimiento establecido por el SAE

Se tratará de acciones fundamentalmente reactivas ante una incidencia, problema o petición en la que se debe diagnosticar o/y resolver, de forma presencial. La prioridad en ambos casos será siempre el restablecimiento del servicio tal y como estaba antes de la generación de las mismas. También habrán de atenderse las peticiones habituales del entorno microinformático.

Quedan, por tanto, incluidas actividades tales como:

- Diagnóstico y resolución de incidencias relacionadas con el software, de acuerdo con los procedimientos establecidos conjuntamente con el Service Desk.
- Diagnóstico de incidencias hardware de la infraestructura.
- Configuración del software del equipamiento.
- Detección y eliminación de virus.
- Realizar el cambio de consumibles en equipos multifuncionales.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 36 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Atención de las peticiones de material informático: ratones, pendrives...
- Instalación de software.
- Restauración de maquetas
- Realizar tareas basadas en procedimientos de instalación y mantenimiento software que requieren respuesta presencial.

5.3.3.- Servicios de mantenimiento preventivo de la infraestructura

Un trabajo fundamental en el mantenimiento de la infraestructura TIC y los Puestos de Trabajo son las labores preventivas. Este tipo de actuaciones vienen encaminadas a anticiparse al mantenimiento correctivo y evitar las pérdidas de servicio. Un correcto mantenimiento preventivo del equipamiento disminuye considerablemente las averías de los distintos componentes. Abarca todas las tareas necesarias para evitar la aparición de incidencias/problemas de tipo hardware y software en el equipamiento objeto del servicio. Así pues, se trata de acciones proactivas para evitar incidencias en el equipamiento.

Para la realización de las actividades indicadas en el presente apartado deberán tenerse en cuenta los siguientes requisitos:

- Se realizará un mínimo de un mantenimiento preventivo in-situ cada 2 años para los puestos de usuario y la electrónica de red de aquellas sedes para las que así se indica en el apartado 6.2.2. Conjunto de puestos de trabajo y equipos incluidos
- Se realizará un mínimo de 2 mantenimientos preventivos in-situ anuales para los PPEE.
- Se realizará un mínimo de 1 mantenimientos preventivos in-situ anuales para el equipamiento de ZZAA y CCPP
- Los desplazamientos hasta o entre las distintas ubicaciones, así como el transporte de los materiales y/o componentes necesarios para el desempeño de las actividades.
- Las herramientas, equipamiento (incluido software) para la realización de las tareas preventivas y el pequeño material como cables, conectores y utensilios (productos y útiles de limpieza, botellas de aire comprimido, etc.) con objeto de poder realizar las actividades descritas anteriormente.
- Se deberá elaborar y mantener, con las indicaciones del SISAE, la documentación de las tareas, instrucciones técnicas y procedimientos operativos para prestar este servicio.

Las tareas de mantenimiento preventivo objeto del contrato pueden agruparse en tres grandes grupos:

- Todos los mantenimientos preventivos que, por su naturaleza, requieren intervención enteramente in-situ (en contacto físico con los equipos)
- Colaboración en los procedimientos de mantenimiento preventivo ejecutados por el Service Desk (Lote 1) que incluyan, en algún momento del procedimiento, una intervención presencial o aquellos otros en los que, sin estar prevista la intervención presencial, la ejecución material del mismo acaba demandando una actuación presencial.
- Aquellos otros mantenimientos preventivos que afecten al software de los equipos y que el SAE determine que deben realizarse total o parcialmente de forma presencial.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 37 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Entre otros aspectos, se incluirán los siguientes:

- Exterior de los equipos
  - Comprobación del estado de los conectores y conexiones.
  - Comprobación del flujo de salida de aire en ventiladores y rejillas de aireación.
- Interior de los equipos:
  - Limpieza, mediante inyección de aire, del polvo existente, en especial en fuentes de alimentación y elementos de ventilación ya que son las zonas de máxima acumulación.
  - Revisión de los elementos de conexión interna.
- Monitores:
  - Optimización de la imagen: horizontal, vertical, luminosidad, brillo, etc.
  - Pruebas de funcionamiento.
- Teclado y ratón:
  - Inyección de aire entre las teclas.
  - Apertura de la tapa inferior y limpieza de los elementos de contacto.
- Nivel de consumibles:
  - Verificación del nivel de consumibles y sustitución.
- Vigilancia de los equipos:
  - Verificación de la colocación ergonómica de los equipos.
- Configuración de equipos de usuario
  - Desfragmentación y optimización del disco duro.
  - Activación y optimización de memoria.
  - Optimización del sistema.
  - Verificación de las configuraciones de aplicaciones y parámetros de usuario.
  - Verificación de las aplicaciones a nivel operativo y su tiempo de respuesta.
  - Detección y eliminación de virus.
  - Pruebas de funcionamiento y verificación de los sistemas.
- Redes y Telefonía
  - Revisión, limpieza y adecuación de los paneles de parcheo
  - Verificación de bocas de red o telefonía
  - Revisión de correcto funcionamiento de los terminales de los usuarios

5.3.4.- Servicio de soporte a otros resolutores

El adjudicatario será responsable de proveer de soporte, presencial, para la ejecución de proyectos o para otros resolutores que requieran de sus servicios en el transcurso de intervenciones planificadas o incidencias (por ejemplo, los distintos proveedores de servicio de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía), en cualesquiera de los horarios definidos para los servicios contratados. Así, deberá realizar las tareas de "manos y ojos remotos", así como de guía en el acceso a las dependencias en las que se encuentren las infraestructuras o instalaciones afectadas.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 38 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.3.5.- Servicio de mantenimiento de inventario

El adjudicatario del servicio deberá actualizar y revisar constantemente el inventario hardware y software asociado al puesto de trabajo y equipos PC, en producción o almacén, de acuerdo con las herramientas, procedimientos, roles y responsabilidades definidas por el SISAE y en consonancia con las tareas que puedan corresponder al adjudicatario del Lote 1.

En el ámbito de sus responsabilidades, la empresa deberá mantener y actualizar la información de dicho inventario de manera que queden fielmente reflejados los cambios en el mismo que va produciendo la ejecución de los servicios incluidos en el presente Lote.

Las tareas relativas a la gestión del inventario asociado al almacén deberán realizarse de acuerdo con las especificaciones indicadas en el apartado siguiente.

La herramienta de gestión de inventario podrá cubrir aspectos adicionales a los inherentes al inventario de almacén, siempre que dichas facilidades contribuyan a la consecución de los objetivos del pliego, en las condiciones indicadas en el apartado 8.4.4.3. Lote 2: Medios materiales adicionales.

5.3.6.- Servicio de logística

El adjudicatario deberá poner a disposición del servicio un almacén que dé cobertura a las necesidades de almacenamiento en las distintas provincias de forma que permita albergar equipamiento del Puesto de Trabajo y de la infraestructura TIC del SAE.

- Durante los primeros meses de contrato, la empresa adjudicataria deberá trasladar el equipamiento de puesto de Trabajo (PPUU y Zonas TIC) que el SAE determine a dichos almacenes.
- En cualquier momento del contrato, el SAE también podrá hacer uso del almacén para el traslado puntual o cambio de ubicación de equipamiento objeto del presente contrato, corriendo a cargo del adjudicatario todos los costes asociados a estos trabajos (embalaje, transporte, seguro, etc)

Al comienzo del contrato deberá igualmente ponerse a disposición del servicio una herramienta de gestión del inventario de almacén y espacio de almacenaje que deberá reflejar con exactitud y en cada momento los distintos elementos existentes en los almacenes y el estado de los mismos.

- Durante la fase de recepción y transferencia del servicio la empresa realizará la carga de datos en dicha herramienta con todo el equipamiento y piezas en stock en el ámbito del presente contrato del que dispone en la actualidad el SAE.
- Dicha herramienta deberá ofrecer al SAE, al menos, las siguientes facilidades:
  - Consulta del stock de equipamiento y piezas propiedad del SAE en cada uno de los almacenes físicos, indicando, como mínimo, marca, modelo y un código identificativo para cada una de ellas
  - Obtener la trazabilidad de las altas/bajas de equipamiento en dicho inventario con respecto a los tiques de averías hardware correspondientes.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 39 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Estado de cada uno de las equipos o módulos: nueva (proporcionada por el SAE), en reparación (en proceso de reparación), reparada (reparada por el adjudicatario), irreparable (aceptada por el SAE la imposibilidad de reparar)
- Informes por cada equipo o módulo reparado que indique las tareas de reparación realizadas sobre cada pieza, y que facilite la toma de decisiones relacionada con la infraestructura.

Del mismo modo, el SAE podrá, a lo largo del contrato, proponer una herramienta para la gestión del inventario del almacén, específica o integrada con el inventario de gestión de la configuración y activos. En tal caso, será esta la herramienta que la empresa deberá utilizar, siguiendo los procedimientos que el SISAE establezca, para las labores de gestión de almacén indicadas en este apartado 7. Se incluye igualmente la obligación del licitador de cargar, con sus medios, toda la información de inventario de almacén indicada, relativa al equipamiento del SAE, en un plazo de tiempo acordado con el SAE.

5.3.7.- Servicio de retirada y reciclaje de equipos y componentes

La empresa adjudicataria deberá retirar de aquel equipamiento hardware que el SAE considere en desuso, obsoleto y/o no reparable, siendo responsable de aquellas tareas relacionadas con su desinstalación, retirada, baja de inventario y traslado interno para su destrucción y/o reciclaje.

Para ello deberá disponer de procedimientos de reciclaje y destrucción de materiales en un punto limpio, y de los certificados que así lo acrediten.

Se requiere, además, que la empresa cuente con la certificación de gestión medioambiental indicada en el PCAP.

LÍNEA DE SERVICIOS DE TRANSICIÓN

5.3.8.- Servicio de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas

Este servicio tiene como objetivo 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.

Actividades:

- Ejecutar aquellos trabajos programados en los sistemas en producción que impliquen una intervención in-situ.
- Ejecutar las tareas definidas por el SISAE en la gestión de lanzamientos, realizando las validaciones y pruebas establecidas
- Llevar a cabo cuantas tareas adicionales sean identificadas por el SISAE para garantizar la correcta ejecución de las tareas de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas que requieren intervención in-situ

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 40 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Se considerarán incluidas en este servicio las tareas de ejecución de proyectos que requieran actuaciones de tipo presencial.

5.3.9.- Servicio de gestión del conocimiento, configuración y activos

Este servicio tiene como objetivo que el SISAE, en el ámbito que corresponde a los servicios de este lote, disponga en todo momento de 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.

Actividades

- Realizar el alta/baja/modificación de elementos de configuración de la infraestructura del SAE, llevando a cabo todos los pasos indicados en el procedimiento de gestión de la configuración e inventario que se hayan definido, y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que todos los elementos de la configuración (puestos de usuario, infraestructura hardware de servidores, aplicaciones, etc.), así como sus atributos y relaciones, incluidos dentro del sistema de gestión de la configuración, estén siempre actualizados y cuenten con información cierta y fiable. Todo ello, de acuerdo con las directrices y pautas del SISAE.
- Recopilar en la base de datos del conocimiento la información de las distintas plataformas y Cis (elementos/activo de configuración), incluyendo sus diseños, esquemas, procedimientos de operación, errores conocidos y cualquier otra información relevante para la correcta operación de los servicios. Todo ello, de acuerdo con las directrices y pautas del SISAE.
- Actualizar la base de datos del conocimiento después de cada cambio que afecte a la información que contiene. Actualización de la documentación, flujos, datos de interés... en las herramientas habilitadas a tal efecto.
- Reporte de carencias o información de los procedimientos existentes, así como de las herramientas a utilizar.
- Llevar a cabo cuantas tareas adicionales sean identificadas por el SISAE para garantizar la correcta ejecución de las tareas de gestión del conocimiento.

Para todo ello se facilitará acceso a la empresa prestadora a las herramientas de gestión disponibles para realizar esta labor, con el objetivo de mantener actualizado el inventario con respecto a la planta existente.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 41 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.- Alcance

6.1.- Ambito de los trabajos

6.1.1.- Ambito de los trabajos del Lote 1

El ámbito en el que se desarrollarán los servicios es el que se indica en cada uno de ellos en el apartado 5. Servicios, que a grandes rasgos puede resumirse en que los servicios pueden tener varios ámbitos diferentes:

- Ámbito restringido a las infraestructuras de ámbito local, descritas en el apartado 6.2.1. Elementos que componen los ámbitos tecnológicos locales.

  En el caso del Lote 1 las actuaciones de estos servicios se ejecutarán en remoto, sin incluir soporte presencial, con la excepción de situaciones especiales justificadas que requieran desplazamientos puntuales in situ.

  Además, en apartado 6.2.2 se describe Conjunto de puestos de trabajo y equipos incluidos.

- Ámbito de carácter transversal que engloba diferentes procesos y áreas del SISAE

  Si bien no todos los procedimientos horizontales al servicio de informática serán objeto de la presente contratación, sí que se incluyen un conjunto de servicios que tendrá un carácter horizontal al SISAE.

  Estos procesos y procedimientos que deben implementarse para la prestación de los servicios requeridos, así como la gestión asociada a los mismos, tendrán un ámbito funcional amplio, que se extenderá más allá de los ámbitos tecnológicos locales.

  En estos procedimientos horizontales implicados en los servicios requeridos intervendrán los distintos departamentos del servicio de informática (Sistemas, Desarrollo, Oficina de Calidad, Oficina Técnica de proyectos..). El alcance no se limitará a ofrecer o conformar procesos y procedimientos circunscritos al ámbito local, sino que abarcará proponer y gestionar procesos únicos y globales para todo el Servicio de Informática del SAE.

- Por su parte, los servicios de soporte a herramientas y aplicaciones tendrán como alcance serán las aplicaciones indicadas en el el Anexo indicado en el apartado 7. Situación actual

6.1.2.- Ámbito de los trabajos del Lote 2

El ámbito tecnológico de ejecución se restringe a los ámbitos tecnológicos locales (descritos en el apartado 6.2.1. Elementos que componen los ámbitos tecnológicos locales y las tareas englobadas en los servicios requeridos en este Lote se realizarán de forma presencial (in-situ) sobre dichas infraestructuras. Además, en apartado 6.2.2 se describe Conjunto de puestos de trabajo y equipos incluidos.

Por tanto, los servicios se llevarán a cabo físicamente de manera local en todas las provincias de la Comunidad Autónoma Andaluza.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 42 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.2.- Ámbitos tecnológicos locales

6.2.1.- Elementos que componen los ámbitos tecnológicos locales

Se entenderá que constituyen los ámbitos tecnológicos locales los siguientes elementos:

- Puesto de usuario (PPUU): Equipamiento informático usado directamente por los profesionales del SAE para acceder a las aplicaciones informáticas necesarias para realizar las tareas propias de su actividad profesional. Este equipamiento podrá ser de uso exclusivamente personal o compartido entre varios usuarios, como es el caso de los Pcs de control de presencia. Dentro del concepto de equipamiento informático se incluye tanto el hardware como el software usado por el usuario final para el acceso a los aplicativos y servicios TIC, así como los recursos compartidos de los que se hace uso (electrónica de red, impresoras en red...)
- Zonas TIC
  - PPEE: Puntos de Empleo.
  - CCPP: Equipos de Cita Previa.
  - ZZAA: Zonas de Autogestión.

También deben entenderse dentro del ámbito local aquellas infraestructuras que, independientemente de su ubicación física, ofrecen servicios básicos al ámbito local: dominio, antivirus, wsus, impresión, electrónica de red, dhcp, etc.

6.2.1.1.- Puntos de Empleo (PPEE)

El punto de empleo es un puesto tipo kiosco o "cajero" ofrecido a entidades públicas con el objeto de que el ciudadano pueda realizar consultas y renovaciones sobre su demanda de empleo. El concepto es una oficina virtual que integra todos los trámites y gestiones, relacionados con las oficinas del Servicio Andaluz de Empleo, que se puedan realizar a través de Internet. Las principales operaciones que el ciudadano puede realizar son las siguientes:

- Renovación de la demanda de Empleo del ciudadano
- Reinscripción de la demanda
- Impresión de la demanda
- Cambios de los datos del demandante
- Cambio del pin
- Consulta del CV
- Consultas de ofertas de empleo.

Este tipo de equipo está ubicado en diferentes instancias de organismos públicos, en su mayor parte ubicados en dependencias distintas a las oficinas del SAE como Ayuntamientos, Universidades, etc.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 43 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Los PPEE constan de un chasis metálico, no estandarizado, que contiene una pantalla táctil, un teclado antivandálico, un mini pc completo (con fuente normalizada ATX) anclado a un estructura de soporte de pc industrial, una impresora láser personal y un transformador para la alimentación de los automatismos, altavoces e iluminación del propio quiosco de información. El sistema operativo se denomina SAETIC y está basado en una distribución de Linux Ubuntu.

6.2.1.2.- Equipamiento de Cita Previa (CCPP)

Este tipo de equipo está ubicado en las Oficinas del SAE y forma parte del sistema de gestión de colas para los ciudadanos que acuden a la oficina a realizar trámites administrativos.

Es un conjunto de PC de control con pantalla de presentación de datos (habitualmente de 40", pero hay distintos modelos, incluidas algunas que llevan un PC embebido) y accesorios como cableado y altavoces. El sistema operativo es el mismo que poseen los PPEE

6.2.1.3.- Zonas de autogestión (ZZAA)

El equipo de autogestión se constituyen como espacios reservados donde se ofrecen herramientas que permiten resolver los trámites más comunes por medios telemáticos y está orientado para dar servicio al ciudadano dentro de una oficina, para ello dispone en la pantalla de inicio de una serie de iconos o botones que le permiten al usuario realizar las siguientes operaciones:

- Pedir cita previa para SAE.
- Renovación de la demanda
- Acceder a la Oficina Virtual del SAE
  - Consulta y modificación de la demanda de empleo
  - Impresión de documentos (Informes y documentos de renovación de la demanda)
  - Consulta de ofertas de empleo en las oficinas de empleo de Andalucía
- Acceso al portal del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE): Oficina Virtual
- Petición de cita previa para prestaciones (SEPE)
- Acceso a Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven. Garantía Juvenil
- Comunicación telemática de contrataciones. (Acceso a Comunicación de la contratación laboral Contrat@).

Cada oficina dispone de una zona de autogestión con un número de puestos de trabajo entre 1 y 4. Cada equipo consta de un PC con monitor teclado y ratón, y están todas conectadas a una impresora en red dispuesta al lado de los equipos.

Al igual que los puntos de empleo, estos es encuentran monitorizados y con el mismo sistema operativo

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 44 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.2.1.4.- Puesto de usuario (PPUU)

El hardware y el software que forman parte del puesto de usuario se agrupa con objeto de ofrecer un conjunto funcional determinado.

- Dispositivos informáticos:
  - Ordenador: PC no portátil (incluye monitor, teclado y ratón),principalmente con sistema operativo Microsoft Windows, acceso a red y herramientas ofimáticas y de productividad personal como LibreOffice, Microsoft Office sólo bajo demanda y ciertas condiciones, Portafirmas, etc. Puede acceder a las aplicaciones de negocio vía, navegador web, o incluso mediante la instalación software de un cliente. Solamente en aquellos caso que así se requieran, es posible que disponga de impresora conectada vía USB, aunque lo más común es que acceda a sistemas de impresión en red.
  - Portátil: PC portátil con sistema operativo Microsoft Windows, acceso a red tanto en local como en remoto (VPN), y herramientas ofimáticas y de productividad personal como LibreOffice, Microsoft Office sólo bajo demanda y ciertas condiciones, Portafirmas, etc. Puede acceder a las aplicaciones de negocio vía, navegador web, o incluso mediante la instalación software de un cliente. Además, es posible que disponga de impresora conectada vía USB,aunque lo más común es que acceda a sistemas de impresión en red.
  - Dispositivos de impresión: impresoras monopuesto y sistemas de impresión en red de múltiples tecnologías, que pueden incluir funcionalidades adicionales como escáner, archivado directo en red, fotocopiadora y/o fax.
- Tablets, con sistema operativo Android.
- Dispositivos de telefonía:
  - Terminal de telefonía fija, en su mayoría con tecnología VoIP.
  - Terminal de telefonía móvil, con sistema operativo Android (95%) o IOS (5%).

La particularización del puesto de trabajo, así como de los accesos viene dada por el documento de perfiles de usuarios del SAE, el cual determina en función de cada perfil los accesos y privilegios del mismo.

Queda expresamente incluido dentro del alcance del contrato toda la infraestructura software de puesto cliente. En particular:

- Software de base y seguridad:
  - Sistema operativo
  - Antivirus (actualmente Mcafee)
  - Gestión de archivos
  - Acrobat Reader
  - Adobe Shockwave Player
  - Configurador e Instalable FNMT
  - 7 Zip

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 45 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- ISL Online y/o Ultravnc
- Otros..

➢ Herramientas ofimáticas y de productividad personal:
- Ofimática (LibreOffice y/o Microsoft Office)
- Correo electrónico (Thunderbird)
- Visualización de contenido multimedia
- Navegación por internet mediante distintos navegadores: Internet Explorer, Firefox Frontmotion
- PDF Creator
- ScanSoftPDF (bajo petición)
- Administración electrónica
- Otras.

➢ Componentes en el puesto cliente soporte de las aplicaciones de negocio directamente relacionadas con las tareas y responsabilidades a llevar a cabo por los distintos profesionales de la organización

6.2.2.- Conjunto de puestos de trabajo y equipos incluidos

El conjunto de puestos de trabajo, tanto puestos de usuario (PPUU) del SAE como puestos de trabajo de Zonas TIC, al que habrá que dar servicio inicialmente, se detalla en el *Listado de sedes* comprendido en el Anexo indicado en el apartado 7. Situación actual, con las siguientes consideraciones:

➢ Los **servicios de ámbito tecnológico local requeridos en el Lote 1** se llevarán a cabo sobre la totalidad de puestos de trabajo comprendidos en la citado listado de sedes.

➢ Los **servicios requeridos en el Lote 2** se llevarán sobre el conjunto de puestos de trabajo comprendidos en el listado de sedes de la siguiente manera:
- Sobre la totalidad de puestos de trabajo comprendidos en el citado anexo se prestarán los siguientes servicios:
  - 5.3.1. Servicios de puesta en servicio y mantenimiento correctivo de hardware
  - 5.3.4. Servicio de soporte a otros resolutores
  - 5.3.5. Servicio de mantenimiento de inventario
  - 5.3.6. Servicio de logística
  - 5.3.7. Servicio de retirada y reciclaje de equipos y componentes
  - 5.3.8. Servicio de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas
  - 5.3.9. Servicio de gestión del conocimiento, configuración y activos

- Los servicios descritos en el apartado 5.3.2. Atención microinformática in-situ a puestos de trabajo se prestarán:

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 46 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- En aquellas sedes para las que se incluye las siglas AT. PPUU en la la columna Soporte requerido de la tabla Listado de sedes.

- Los servicios descritos en el apartado 5.3.3. Servicios de mantenimiento preventivo de la infraestructura se prestarán:
  - Para todas las Zonas TIC, que se corresponden con las sedes que incluyen las siglas Z.T en la columna *Soporte requerido* de la tabla *Listado de sedes*.
  - Para los Puestos de Usuario de aquellas sedes para las que se incluye las siglas AT. PPUU en la columna *Soporte requerido* de la tabla *Listado de sedes*.
  - A la totalidad de las sedes listadas en el citado Anexo se dará servicio de mantenimiento preventivo a los equipos de la electrónica de red (switches).

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 47 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.- Situación actual

Los licitadores podrán solicitar al órgano de contratación el Anexo "Situación Actual" que completa la información del pliego para una mejor comprensión del entorno del proyecto, a la dirección de correo electrónico indicada en el perfil del contratante.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 48 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.- Modelo de prestación del servicio

8.1.- Demanda estimada

Una parte importante de los servicios solicitados en el presente pliego se están prestando en la actualidad, por lo que los datos más relevantes de volumetría se incluyen en el el Anexo indicado en el apartado 7. Situación actual, de manera que los licitadores puedan conocer la demanda de servicios requerida.

Adicionalmente a los datos actuales, debe tenerse en cuenta que este contrato incorpora nuevos servicios que no se prestan en la actualidad, y se amplía el alcance de algunos de los existentes:

- Lote 1: Se incorporan nuevos servicios incluidos en la Línea de servicios de Transición y la Línea de servicios de diseño y mejora continua solicitados, que complementarán y enriquecerán los servicios del Centro de Servicio a Usuario actual (CAUSAE), para el que se busca potenciar un enfoque centrado en el Servicio al Usuario final y convertir el Service Desk en el hilo conductor y vertebrador que gestione de forma coordinada el conjunto de procesos y procedimientos de SISAE, independientemente de que éstos puedan implicar actividad de múltiples departamentos o afecten al conjunto de la infraestructura del organismo (tanto a la infraestructura centralizada de sistemas como a la infraestructura de ámbito tecnológico local).

  El dimensionamiento de estos nuevos servicios viene determinado perfiles requeridos, tal y como se indica en el apartado 8.2. Gestión de los servicios

- Lote 2: Se extiende el alcance del servicio de mantenimiento correctivo que se presta actualmente, que únicamente cubre las Zonas TIC. También se extiende, en menor medida, el mantenimiento preventivo.

  El alcance de los servicios de reparación abarcará a todos los elementos hardware del ámbito tecnológico local que se encuentren fuera de mantenimiento durante el contrato. En el Anexo indicado en el apartado 7. Situación actual se indican los datos de modelos y número aproximado de equipos fuera de mantenimiento.

  La tasa de fallos anual máxima que se ha supuesto es del 10 % del parque total de Pcs, portátiles, impresoras y swtiches en garantía. Además se ha dimensionado la instalación o reparación de un 5 % de puntos de red al año, calculado respecto al total de Pcs en servicio.

  En lo referente al mantenimiento preventivo, la empresa prestadora deberá tener en cuenta que se requieren:

  - 2 al año para los PPEE
  - 1 al año para el equipamiento de ZZAA y CCPP
  - 1 cada 2 años para los PPUU (PC, impresora, swtiches, portátiles) a los que también se realiza la atención microinformática in situ

Finalmente, los licitadores han de tener en cuenta que existe stock de PCs que puede usarse para realizar las reparaciones sin necesidad de adquisición de piezas, lo que reducirá el coste

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 49 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

medio de las reparaciones. Se indica también el stock disponible en el Anexo indicado en el apartado 7. Situación actual.

8.2.- Gestión de los servicios

8.2.1.- Elementos de cómputo

Los perfiles profesionales que se estiman necesarios para llevar a cabo los servicios descritos el presente pliego para cada Lote son los siguientes:

PERFIL PROFESIONAL (LOTE 1)
CS (Coordinador de los servicios)
RS (Responsable de servicios/Consultor de procesos)
AS (Analista de sistemas/Especialista)
AF (Analista o analista funcional)
TS (Técnico de sistemas/Especialista)
AP (Analista programador)
OX (Operador horario extendido)
OE (Operador experto)
P (Programador)
O (Operador)

PERFIL PROFESIONAL (LOTE 2)
Jefe de proyecto
Técnico microinformática

Cada uno de éstos está caracterizado por unas determinadas exigencias en cuanto a formación y experiencia, detalladas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Para cada perfil, existe la posibilidad de desempeñar distintos roles profesionales, clasificados normalmente en función de su desempeño.

La empresa adjudicataria deberá garantizar y asegurar la capacitación técnica de los recursos asignados para la prestación de estos servicios, de acuerdo con los requerimientos establecidos en los pliegos de contratación y los compromisos adquiridos en la propuesta realizada. A tal efecto, el SAE se reserva la posibilidad de comprobar esta capacitación en cualquier momento de la vida del contrato, en especial en la fase de recepción y transferencia del servicio, donde la empresa adjudicataria deberá presentar currículo detallado, con titulación y certificaciones técnicas compulsadas.

Se distinguirán dos tipos diferenciados de actividades mediante las cuales la empresa ofrecerá y computará su servicio a partir de los diferentes perfiles indicados:

- Actividad de soporte basal: Para aquellas tareas de naturaleza más estable, que conforman la base de los servicios contratados, los esfuerzos correspondientes a los trabajos solicitados

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 50 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

se calcularán como múltiplos del "Equivalente a Tiempo Completo" (ETC) del perfil más básico (ETCb), en función de la naturaleza de los trabajos, los perfiles definidos y los recursos técnicos involucrados de cada perfil. Se define el ETC como el número de horas de trabajo anuales de un recurso técnico a tiempo completo, que para esta contratación está fijado en 1.760, a razón de 40 horas semanales.
Los trabajos a realizar se llevarán a cabo por un equipo de trabajo determinado en número de recursos y características de perfilado, que no soportará grandes fluctuaciones en la capacidad/carga de trabajo a desarrollar, y que estará basado en la configuración de equipos de trabajo, con jornada y dedicación pactadas, que podrán cambiar como consecuencia de variaciones en las necesidades de la organización y/o los servicios y las directrices acordadas en los distintos comités de gestión y dirección.

- Actividad de soporte bajo demanda: Para aquellas otras solicitudes de servicio en el ámbito del contrato que requieran una mayor flexibilidad en la dotación de los recursos para la prestación de los servicios, adecuando la capacidad a las necesidades reales y permitiendo así responder de manera ágil a necesidades puntuales, se utilizará como referencia para el cómputo de los trabajos la "hora básica de servicio" (en adelante HBS).

  A dicha HBS se aplicará la tarifa por hora del perfil más bajo y la tarifa correspondiente al resto de perfiles se definirá como múltiplos de dicha tarifa básica.

  La empresa adjudicataria deberá provisionar la bolsa mínima de recursos indicada en el apartado 8.2.2.1. Organización y tarificación de los servicios del Lote 1 que se consumirá bajo demanda. Los costes unitarios de los perfiles profesionales definidos para llevar a cabo ambos tipos de servicios se indican igualmente en el citado apartado.

  Como consecuencia de la bolsa de recursos provista para la realización de trabajos puntuales y proyectos, la empresa adjudicataria deberá ser capaz de poner a disposición del servicio estos recursos adicionales para su incorporación bajo demanda.

  La citada bolsa de recursos estará destinada a dar soporte a determinadas solicitudes de servicio y a cubrir variaciones en la demanda de actividad, con el objeto de que el SISAE pueda:

  - Llevar a cabo durante el horario habitual o el extendido, solicitudes de servicio que tengan un carácter excepcional por su criticidad, importancia y/o urgencia.
  - Adaptarse a situaciones estacionales de aumento de actividad planificada, consecuencia de incorporaciones de sedes, infraestructuras o usuarios potenciales de los servicios, o a la puesta en producción o retirada de aplicaciones de la infraestructura TIC o al incremento del uso de las mismas motivado por la acción de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía (publicación de convocatorias, por ejemplo)
  - Realizar los desarrollos informáticos necesarios como consecuencia de los requerimientos de servicio contemplados en el apartado 5.2.4. Servicio de soporte herramientas y aplicaciones
  - Contar con recursos adicionales o complementarios para los trabajos de Consultoría o cualquier otro relacionado con los diferentes servicios del pliego.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 51 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Llevar a cabo con éxito o acelerar la realización de proyectos corporativos que salen fuera de la mecánica habitual de trabajo, como por ejemplo el despliegue de equipos consecuencia de una compra a escala regional de gran volumen.
- Contar con especialistas cualificados en áreas no cubiertas por el equipo de trabajo existente.
- Implantar mejoras en la ejecución de los servicios.
- Mejorar los procedimientos de trabajo y extensión de buenas prácticas que mejoren los tiempos de resolución y la calidad de servicio percibida por el usuario.
- Reforzar con la realización de determinados proyectos de alcance concreto alguno de los servicios requeridos en el presente Lote.
- Aquellas otras circunstancias, que puedan suponer aumentos de la demanda de determinados servicios en el ámbito del contrato.

Para las solicitudes de servicio que sean definidas como proyectos, la ejecución de los trabajos deberá realizarse en los plazos aprobados y previstos en cada caso, estando sujetos al ANS de ejecución en plazo de proyectos.

8.2.2.- Organización y tarificación de los servicios

8.2.2.1.- Organización y tarificación de los servicios del Lote 1

Actividad de soporte basal

Los costes unitarios de los perfiles profesionales definidos para llevar a cabo los servicios descritos, en el presente pliego son los siguientes, expresados como múltiplo del ETCb:

PERFIL PROFESIONAL (LOTE 1)	TARIFA POR PERFIL
CS (Coordinador de los servicios)	2,25 x ETCb
RS (Responsable de servicios/Consultor de procesos)	1,91 x ETCb
AS (Analista de sistemas/Especialista)	1,85 x ETCb
TS (Técnico de sistemas/Especialista)	1,55 x ETCb
OX (Operador horario extendido)	1,30 x ETCb
OE (Operador experto)	1,12 x ETCb
O (Operador)	ETCb

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 52 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El precio estimado máximo para el ETCb será 39.397,63 euros/año, IVA no incluido.

El conjunto total de ETCb podrá repartirse de forma flexible desde un punto de vista de servicios, siempre de forma justificada en base a los datos arrojados por los distintos indicadores de medición de los servicios efectivamente ejecutados, y bajo acuerdo de los distintos comités de gestión y dirección.

Con el fin de que los licitadores puedan evaluar el volumen de carga de trabajo, se define a continuación un desglose del esfuerzo equivalente a tiempo completo por perfil profesional, una vez completados todos los hitos de transferencia, para que la empresa adjudicataria garantice la correcta prestación de los servicios requeridos y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio definidos. Así, la empresa adjudicataria deberá **asegurar la disponibilidad de 27,32 ETCb anuales**, constituyéndose los siguientes equipos de trabajo:

PERFIL PROFESIONAL (LOTE 1)	ROL PROFESIONAL	NÚMERO DE RECURSOS ETC (**)
CS (Coordinador de los servicios)	RP01: Coordinador del contrato y responsable de los servicios de diseño, mejora continua y transición	1
RS (Responsable de servicios/Consultor de procesos)	RP02: Responsable de los servicios de mantenimiento y operación, diseño de proyectos	1
	RP03: Consultor de Procesos y mejora continua y responsable del catálogo, niveles de servicio y proceso de gestión de la configuración y activos	1
AS (Analista/Especialista técnico)	RP04: Especialista técnico en operación del servicio, catálogo, proyectos y niveles de servicio	1
	RP05: Soporte técnico para la gestión de la configuración y activos, capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad	1
TS (Técnico de sistemas/Especialista)	RP06: Soporte técnico en administración infraestructuras	1
	RP07: Soporte técnico experto al puesto de trabajo	1
	RP08: Soporte técnico experto a zonas TIC	1
OX (Operador horario extendido)	RP09: Monitorización y vigilancia en horario extendido	1 (*)
OE (Operador experto)	RP10: Soporte avanzado a puestos de trabajo y zonas TIC	3
	RP11: Soporte experto a herramientas y aplicaciones	2
O (Operador)	RP12: Atención al usuario	6

NOTAS:

(*) El número de recursos del servicio de monitorización y vigilancia en las 12 horas del horario extendido (de 20:00 a 8:00), se dimensiona de la siguiente manera:

- *Número de horas de vigilancia en horario extendido requeridas = 5.772 h (laborables anuales x 12 horas + festivos y fines de semana x 24 h)*
- *Número de operadores (OX) requerido = 3,28 (5.772 h / 1.760 h por operador)*
- *Estimación de dedicación de operador requerida por las operaciones de vigilancia al SAE: 30 %*
- *Número recursos OX = 3,28 x 0,3 ≈ 1*

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 53 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

(**) El número de recursos indicado no tiene por qué coincidir con el número real de técnicos que intervengan de cada perfil, puesto que como se ha explicado a lo largo del pliego, la dedicación, junto con la jornada, será pactada. En caso de que la dedicación fuera del 100%, esta columna sí se correspondería con el número de técnicos, sería el mínimo número necesario.

El volumen máximo de trabajos a ejecutar dentro de la actividad de soporte basal, que coincide con la capacidad o medida de la carga de trabajo total en ETCb que puede asumir el adjudicatario durante la vida del contrato, no superará nunca el dimensionamiento de 27,32 ETCb anuales. No existirán otras restricciones sobre este volumen ni sobre la proporción de trabajos de cada una de las líneas de servicios y/o perfiles profesionales definidos, con la salvedad de lo indicado en el apartado 8.2.3.1. Ajuste de la capacidad de la actividad basal. 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 ETCb efectivamente dedicados a la ejecución de los servicios. A tal respecto, el SAE se compromete a alcanzar un presupuesto **mínimo** de ejecución del **80 % del importe de adjudicación** de la parte basal durante la vida del contrato.

Actividad de soporte bajo demanda

Los costes unitarios de los perfiles profesionales definidos para llevar a cabo los servicios de soporte bajo demanda son los que se detallan en la tabla adjunta:

PERFIL PROFESIONAL (LOTE 1)	TARIFA DEL PERFIL
RS (Responsable de servicios/Consultor de procesos)	1,91 x HBS
AF (Analista o analista funcional)	1,59 x HBS
TS (Técnico de sistemas/Especialista)	1,55 x HBS
AP (Analista programador)	1,45 x HBS
OX (Operador horario extendido)	1,30 x HBS
OE (Operador experto)	1,12 x HBS
P (Programador)	1,03 x HBS
O (Operador)	HBS

El precio estimado máximo de HBS será de 23 **€**

Para la actividad de soporte bajo demanda, la empresa adjudicataria deberá provisionar una bolsa de recursos mínima de **7.000 HBS anuales**, adicionales a los del soporte basal

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 54 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

existentes, que se consumirá bajo demanda y destinada a dar soporte a las demandas de servicio indicadas en el apartado 8.2.1. Elementos de cómputo.

Todo trabajo requerido a la empresa adjudicataria será valorado convenientemente por la misma y aprobada su ejecución por parte del SAE.

El refuerzo de los equipos de trabajo podrá suponer la incorporación de recursos técnicos adicionales o un aumento de la capacidad de trabajo estipulada para un perfil por encima de las 40 horas semanales, previa autorización del SAE, en las condiciones indicadas en el apartado 8.4.2. Horario del servicio.

El **volumen máximo** de trabajos a ejecutar por el adjudicatario será aquel que, con la tarifa propuesta para la HBS, consuma el total del importe de licitación; no existirán otras restricciones sobre este volumen. El conjunto total de HBS podrá repartirse de forma flexible y discrecional por el SAE, según las necesidades que determine en cada momento. A tal efecto, el SAE se compromete a alcanzar un presupuesto **mínimo** de ejecución del **50 % del importe de licitación de la parte bajo demanda** durante la vida del contrato.

8.2.2.2.- Organización y tarificación de los servicios del Lote 2

Los costes unitarios de los perfiles profesionales definidos para llevar a cabo los servicios descritos en el presente pliego son los siguientes:

ROL PROFESIONAL (LOTE 2)	TARIFA POR PERFIL ETCb
JP (Jefe de proyecto /coordinador de micro)	1,91 x ETCb
TMc (Técnico de microinformática de campo)	1,23 x ETCb
TMs (Técnico de microinformática en sede)	ETCb

El precio estimado máximo para el ETCb será 39.397,63 euros/año, IVA no incluido.

El conjunto total de ETCb podrá repartirse de forma flexible, tanto geográficamente como desde un punto de vista de servicios/ámbitos, siempre de forma justificada en base a los datos arrojados por los distintos indicadores de medición de los servicios efectivamente ejecutados, y bajo acuerdo de los distintos comités de gestión y dirección.

Con el fin de que los licitadores puedan evaluar el volumen de carga de trabajo, se define a continuación un desglose del esfuerzo equivalente a tiempo completo por perfil y rol profesional, una vez completados los hitos de transferencia, para que la empresa adjudicataria garantice la correcta prestación de los servicios requeridos inicialmente (indicados en el apartado 6. Alcance) y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio definidos. Así, la empresa adjudicataria deberá **asegurar la disponibilidad inicial de 17,44 ETCb anuales**, y la constitución de los siguientes equipos de trabajo:

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 55 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	Perfil profesional	Jefe de proyecto	Técnico microinformática	
	Rol profesional	Responsable servicio y coordinador técnico	Técnico de campo (TMc)	Técnico de sede (TMs)
Provincia	SSCC	1	-	2
	Huelva	-	1	-
	Sevilla	-	2	-
	Cádiz	-	1	-
	Córdoba	-	1	-
	Granada	-	2	-
	Málaga	-	1	-
	Jaén	-	1	-
	Almería	-	2	-
	Subtotales	**1**	**11**	**2**
	TOTAL			**14**

NOTA: La distribución de los perfiles por las provincias es orientativa, los técnicos de campo podrán prestar servicio en distintas provincias según las necesidades y la organización de la empresa para el cumplimiento de los ANS.

El número de recursos indicado no tiene por qué coincidir con el número real de técnicos que intervengan de cada perfil, puesto que como se ha explicado a lo largo del pliego, la dedicación, junto con la jornada, será pactada. En caso de que la dedicación fuera del 100%, esta columna sí se correspondería con el número de técnicos, sería el mínimo número necesario.

El volumen máximo de trabajos a ejecutar, que coincide con la capacidad o medida de la carga de trabajo total en ETCb que puede asumir el adjudicatario durante la vida del contrato, no superará nunca las 19,90 ETCb anuales. No existirán otras restricciones sobre este volumen ni sobre la proporción de trabajos de cada una de las líneas de servicios y/o perfiles profesionales definidos, con la salvedad de lo indicado en el apartado 8.2.3.1. Ajuste de la capacidad de la actividad basal. 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 ETCb efectivamente dedicados a la ejecución de los servicios. A tal respecto, el SAE se compromete a alcanzar un presupuesto mínimo de ejecución del 80 % del importe de adjudicación de la actividad basal.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 56 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.2.3.- Mecanismos de ajuste de la capacidad a la demanda

8.2.3.1.- Ajuste de la capacidad de la actividad basal

Como se ha indicado, los perfiles que componen la actividad basal trabajarán en el proyecto de forma estable configurándose equipos de trabajo, con jornada y dedicación pactadas, que podrán cambiar como consecuencia de variaciones en las necesidades de la organización y/o los servicios y las directrices acordadas en los distintos comités de gestión y dirección.

El aumento o disminución de recursos correspondientes a la actividad basal se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- A solicitud del SISAE, cuando
  - se prevea un incremento o disminución significativo de los puestos de trabajo de (zonas tic o puestos de usuario) a los que dar servicio
  - el estudio de las volumetrías relacionadas con los tickets o llamadas o con el valor de los indicadores de los ANS mensuales así lo recomiende.
- A solicitud de la empresa, cuando se den las circunstancias y criterios indicados para cada lote en el presente apartado.

  Tras la solicitud, el SISAE deberá autorizar dicho aumento en la reunión de seguimiento mensual, una vez analizada la carga de trabajo y la justificación de la solicitud, que deberá contemplar las herramientas software de soporte al servicio puestas en marcha por el adjudicatario para mejorar la eficiencia del mismo.

Los umbrales y criterios que regirán el aumento o disminución de los recursos de la actividad basal serán los siguientes:

- Lote 1
  - El servicio comenzará a prestarse, una vez completados todos los hitos de transferencia, con las ETCb máximas.
  - Uno de los parámetros que determinarán los umbrales y criterios para el aumento o disminución de recursos será el factor F ofertado por el licitador (aportado en la documentación de los criterios de valoración automática según se indica en el PCAP), que se utilizará para ajustar la capacidad basal. Aplicará únicamente al Lote 1 y podrá tomar un valor ente 1 y 1,04.

    F se define como el aumento de capacidad de atención semestral de llamadas y tiques que la empresa oferta asumir durante cada semestre, sin necesidad de solicitar aumento de capacidad de recursos ETCb de operador y operador experto.

    Puesto que el licitador deberá cumplir en todo momento los ANS, este factor está relacionado con la eficiencia que puede alcanzar el Centro de Servicios a Usuarios, ya que, sin aumentar los recursos (de perfil operador y operador experto), con ese aumento de demanda ofertado deberá prestarse servicio con normalidad.
  - <u>Perfiles de operador y operador experto</u>

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 57 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Estos perfiles suman 11,60 ETCb en la dotación inicial (valor al que nos referiremos como ETCb_ref) según la tabla de equipos de trabajo del apartado 8.2.2.1. Organización y tarificación de los servicios del Lote 1.

La empresa podrá solicitar un aumento de los recursos correspondientes a estos perfiles en los siguientes casos:

- Si existe una carga o demanda de trabajo en el Service Desk tal que se superen **los dos umbrales** ***N1*** y ***N2*** definidos a continuación, calculados en promedio del mes inmediatamente anterior:

  1. Demanda de llamadas: *Num_llamadas_mes / ETCb_o_oe* > N1

  donde,

  ..*Num_llamadas_mes: Número total de llamadas recibidas en el mes analizado en horario de 7:30 a 20:00*

  ..*ETCb_o_oe = Número de ETCb autorizadas en el mes en curso, sumando las correspondientes tanto a los perfiles de operador como a operador experto*

  ..*N1*: Umbral mensual de llamadas recibidas, por unidad de ETCb correspondiente a perfiles de operador y operador experto.

  En cada semestre de contrato, el valor N1 irá aumentando y tendrá el siguiente valor mínimo durante el mismo, en función del factor de aumento de capacidad de atención semestral ofertado por la empresa:

  Semestre 1: N1=232

  Semestre 2: N1=232 * F

  Semestre 3: N1=232 * F * F

  Semestre 4: N1=232 * F * F *F

  2. Demanda de tiques: (*N_tickets_mensual / ETCb_o_oe*) > N2

  donde,

  N_tickets_mensual : Número mensual total de tiques abiertos. Este valor incluye tanto los tiques abiertos en la herramienta por los usuarios como los abiertos por los técnicos procedentes de llamadas.

  .*ETCb_o_oe = Número de ETCb autorizadas en el mes en curso, sumando las correspondientes tanto a los perfiles de operador como a operador experto*

  .*N2*: Umbral mensual de tiques por unidad de ETCb correspondiente a perfiles de operador y operador experto.

  En cada semestre de contrato, el valor N2 irá aumentando y tendrá el siguiente valor mínimo durante el mismo, en función del factor de aumento de capacidad de atención semestral ofertado por la empresa:

  Semestre 1: N2=224

  Semestre 2: N2=224 * F

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 58 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Semestre 3: N2 = 224 * F * F

Semestre 4: N2 = 224 * F * F * F

- También podrá la empresa solicitar un aumento de los recursos correspondientes a estos perfiles en los siguientes casos:

  ..En el caso de que sea solo uno de los anteriores ratios el que supere el umbral de referencia correspondiente (según el semestre), pero siempre que lo haga en más de un 8 %.

  ..De manera excepcional, en aquellos casos en que se den las circunstancias por las que sea muy previsible un importante aumento de la carga de trabajo del Service Desk durante el mes siguiente, y ello justifique de manera detallada por la empresa mediante los indicadores disponibles.

La disminución de recursos se deberá solicitar por la empresa cuando se den las circunstancias que se indican en cada uno de los siguientes casos:

- Si en el mes evaluado, las ETCb autorizadas para los perfiles operador y operador experto son las del valor de referencia (ETCb_o_oe = ETCb_ref), y siempre que el contrato lleve 6 o más meses en vigor:

  Cuando el promedio de alguno de los valores N1 o N2 (calculado de la misma manera indicada anteriormente) correspondiente a los 6 meses anteriores del contrato, sea inferior a los siguientes valores:

  N1_promedio < 175 y N2_promedio < 190

- Si en el mes evaluado, las ETCb autorizadas para los perfiles operador y operador experto son mayores que el valor de referencia (ETCb_o_oe > *ETCb_ref*):

  Cuando, o bien la demanda de llamadas, o bien la demanda de tiques (calculados de la manera indicada anteriormente) sean, durante el mes evaluado, inferiores al 90% de los valores de referencia N1 y N2 y en aquellos otros casos en los que sea previsible una importante disminución de la carga de trabajo del Service Desk durante el mes siguiente.

El aumento o disminución de recursos se materializará con el tipo de perfil más apropiado a criterio de la empresa prestadora (O, OE) y en el número que sea necesario para que los anteriores indicadores, al recalcularlos teniendo en cuenta el añadido o disminución de las ETCb solicitadas, cumplan los umbrales indicados.

- Resto de perfiles: En lo referente a estos perfiles se podrá producir una variación en la capacidad de recursos según las necesidades de los diferentes servicios que desempeñan. Todo ello podrá suponer un aumento o una disminución de los mismos, que deberá aprobar el SISAE y podrá ser solicitado por éste o por la empresa prestadora.

- Lote 2.
  - El servicio comenzará a prestarse, una vez completados todos los hitos de transferencia, con 17,44 ETCb.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 59 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La empresa podrá solicitar el aumento de la capacidad ETCb dentro de los límites establecidos en el pliego cuando concurran las siguientes circunstancias:
  - Aumento de puestos de usuario en sedes distintas a SSCC a los que dar soporte microinformático: Que en una reunión de seguimiento mensual o de lanzamiento del proyecto, el SISAE haya aumentado el alcance del servicio y se requiera la prestación del servicio de atención microinformática in-situ al Puesto de Usuario del SAE en un número mayor de sedes o de usuarios respecto a las cubiertas por dicho servicio en el mes en curso (o en el alcance inicial, si se trata del comienzo del contrato). Salvo que se indique lo contrario en la reunión de lanzamiento del proyecto, el alcance inicial será el de las sedes recogidas con las siglas AT. PPUU en el listado de sedes indicado en el apartado 7. Situación actual.
  - Que la demanda de tiques estimada, por el aumento anterior de puestos de usuario, supere para el técnico de campo (TMc), el promedio de 3 (tres) tiques diarios. Dicha demanda se estimará suponiendo que cada nuevo puesto de usuario incorporado genera, por puesto, el mismo promedio de tiques que el parque existente antes de la ampliación.
  - Si el adjudicatario justifica que materialmente, no es posible atender el nivel de demanda prevista durante el mes natural siguiente, en alguna provincia, con las ETCb autorizadas hasta la fecha, aunque se realizara una redistribución geográfica/logística diferente de dichos recursos.
- La empresa deberá solicitar la disminución de ETCb si se da una de las siguientes circunstancias:
  - Cuando en una provincia donde se presta servicio de microinformática al puesto de usuario mediante técnico de campo disminuya el alcance de dicho servicio, de manera que el número de sedes sobre los que se siga requiriendo dicho servicio pase a ser inferior a 3 y el de usuarios pase a ser inferior a 40, salvo que el adjudicatario justifique que materialmente, mediante una redistribución geográfica/logística diferente de dichos recursos, no es posible atender el nivel de demanda si se disminuye la capacidad de recursos.
  - Si en la provincia se presta servicio de atención microinformática al puesto de trabajo pero el número de tiques de intervención in-situ es inferior a 1,5 diarios por técnico en dicha provincia, según el promedio de volumetrías de los dos últimos meses
  - En aquellas otras circunstancias en las que los indicadores de volumetrías y ANS indiquen que el nivel de demanda de intervenciones in-situ quede atendida adecuadamente disminuyendo los recursos ETCb existentes.

8.2.3.2.- Ajuste de la capacidad de la actividad bajo demanda

En lo referente a la actividad bajo demanda, habrá dos formas diferentes de requerir variaciones en la capacidad de recursos. En ambos casos los trabajos requeridos a la empresa adjudicataria serán valorados convenientemente por la misma y aprobada su ejecución por parte del SAE.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 60 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- En el caso de trabajos puntuales que requieran de una respuesta rápida, el SISAE podrá solicitar trabajos de duración inferior a un mes cuyos recursos deberán hacerse efectivos en el plazo máximo de 3 días hábiles. Los casos serán los siguientes:
  - Si es necesario llevar a cabo durante el horario habitual o el extendido, solicitudes de servicio que tengan un carácter excepcional por su criticidad, importancia y/o urgencia.
  - Aquellas otras circunstancias, reflejadas o no en los indicadores disponibles, que puedan suponer picos de la demanda de determinados servicios o que sean de urgente realización y no puedan ser realizados por el equipo que está prestando servicio en ese momento.
- En forma de proyectos.
  - El SAE definirá y aprobará el alcance de los distintos trabajos y proyectos a llevar a cabo, siempre de acuerdo con los procedimientos establecidos, que se traducirán en peticiones de servicio.
  - Tras el análisis de cada petición de servicio, la empresa adjudicataria presentará una estimación del esfuerzo requerido para llevarla a cabo, con indicación de los recursos técnicos implicados, número de horas por perfil y configuración del equipo de trabajo, que deberá ser aprobada por el SAE para llevarse a cabo.

8.3.- Disponibilidad de los servicios

8.3.1.- Actividad de soporte basal

Como servicio donde deben confeccionarse equipos de trabajo, se considerará la disponibilidad de los recursos técnicos (del equipo completo asignado) como disponibilidad del servicio. La empresa adjudicataria velará por la disponibilidad del servicio, debiendo comunicar cualquier incidencia sobre tal disponibilidad al responsable del contrato y/o a las direcciones técnicas del SAE. Asimismo, deberá ajustar la jornada laboral de los recursos técnicos, con los siguientes objetivos:

- Garantizar los servicios durante todo el horario establecido.
- Optimizar los indicadores y niveles de servicio.

La realización de un cambio permanente en la composición del mismo por iniciativa de la empresa adjudicataria, tanto al inicio como durante la ejecución del proyecto, seguirá el siguiente procedimiento, a excepción de situaciones sobrevenidas:

1. La empresa adjudicataria entregará al SAE justificación escrita, detallada y suficientemente motivada, explicando el hecho que suscita el cambio. Se presentará con una antelación mínima de quince días hábiles con respecto a la fecha de salida del recurso a sustituir. Junto con dicha justificación, se propondrá un sustituto con perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior a la del recurso que se pretende sustituir.

2. Con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, el adjudicatario deberá incorporar el reemplazo, al menos, cinco días hábiles antes del cambio efectivo. Este período de solape no supondrá coste alguno para el SAE.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 61 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa adjudicataria es 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. Aplicará el ANS Factor de rotación de personal.

Por otro lado, la valoración final de la calidad de los trabajos realizados por los distintos integrantes de los equipos de trabajo contratados corresponde al SAE, siendo potestad del responsable del contrato solicitar el cambio de cualquiera de ellos, sustitución que se regirá por el ANS correspondiente.

El equipo de trabajo mantendrá la asignación/dedicación pactada entre el SAE y la empresa adjudicataria. Si se produce un período acotado de indisponibilidad de un recurso técnico, ya sea por causa sobrevenida y/o planificada, el adjudicatario deberá sustituirlo por otro en el plazo indicado en el ANS correspondiente.

De cualquier forma, en caso de sustitución de un recurso técnico, ya sea definitiva o temporal, el sustituto deberá estar en posesión de titulación y formación equivalente o superior a la del sustituido en función de las condiciones de adjudicación, y en ningún caso inferior a los requerimientos establecidos en los pliegos de contratación y los compromisos adquiridos por la empresa adjudicataria en la propuesta realizada.

La no presentación de un recurso técnico inicialmente propuesto, el incumplimiento reiterado de los ANS 1 al 8 y/o la persistencia de disconformidades tras una sustitución ya realizada, podrán considerarse incumplimientos graves y causas para la rescisión del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en los pliegos de contratación.

8.3.2.- Actividad bajo demanda

Dadas las características de los servicios contratados, no es posible conocer a priori el volumen exacto de la demanda real de actividad de servicio a la que tendrá que hacer frente el proveedor en cada momento. No obstante, la empresa adjudicataria deberá ser capaz de poner a disposición del servicio personal adicional para su incorporación bajo demanda, que también deberá contar con la cualificación mínima requerida para cada tipo de perfil profesional.

Deberá ser objetivo de la empresa adjudicataria aportar la mayor flexibilidad posible en la dotación de recursos para la prestación de estos servicios, adecuando la capacidad a las necesidades reales, permitiendo así un aumento o disminución ágil de capacidad para afrontar situaciones de mayor o menor carga, con el objetivo de mantener unos tiempos de respuesta adecuados que, en cualquier caso, deberán cumplir los ANS del pliego.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 62 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.4.- Condiciones para el desarrollo del servicio

8.4.1.- Organización de la actividad

El service desk (Centro de Servicios a usuario) del SISAE es el punto único de la organización a través del cual los distintos profesionales de la organización son informados, solicitan y consumen los servicios de TI puestos a su disposición. A través del service desk se coordinan los distintos grupos de trabajo, resolutores 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 el usuario final, normalmente de carácter no planificado, y encuadrada dentro de los servicios de operación. Por tanto, se encargará de trasladar trabajos a los diferentes grupos resolutores y proveedores de servicio del SISAE, siguiendo en todo momento los cauces, herramientas y procedimientos aprobados por el SISAE.

La empresa adjudicataria del lote 2 deberá atender toda aquella actividad que le sea asignada por parte del mismo por los cauces establecidos, no pudiendo en ningún caso permitir el acceso directo de los usuarios a los servicios contratados, ya sea mediante un centro de atención en sus instalaciones o contacto directo con los equipos de trabajos desplazados. Es decir, solo atenderá solicitudes de servicio de usuario, 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 SISAE, siempre a través de las herramientas y procedimientos habilitados al efecto.

De igual forma, la empresa adjudicataria del lote 2 podrá escalar al service desk toda aquella actividad que, en base a su juicio técnico y experiencia, crea que no le corresponde, sin perjuicio de incluir en este escalado toda aquella información que pueda considerar relevante para su resolución por otro grupo de trabajo resolutor o por el propio service desk.

8.4.2.- Horario del servicio

Se considerará, a efectos de homogeneización de las ofertas, que el número de horas laborales de un miembro del equipo de trabajo a dedicación completa es de 1.760 horas/año, a razón de 40 horas semanales. Las tareas a desarrollar se realizarán preferentemente en el horario normal indicado a continuación, si bien se contemplan los siguientes horarios:

- Horario normal, de lunes a viernes, de 8:00 a 20:00, excepto festivos nacionales y autonómicos.
  - El grueso de los trabajos de ambos lotes se realizarán en esta franja horaria.
  - El horario normal será igualmente el que aplique en el cómputo de los ANS cuyo método de cálculo se base en el número de horas laborables..
- Horario extendido, de lunes a viernes de 20:00 a 8:00, fines de semana y festivos nacionales y autonómicos

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 63 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- En horario 24 (horas) x 7 (días) x 365 (días al año) se prestarán únicamente los servicios requeridos en el Lote 1 especificados en el apartado 5.2.1.7. Gestión de eventos , con la salvedad de lo indicado en el apartado siguiente.
- En circunstancias excepcionales y en aquellos casos en los que, a criterio del SAE, se requiera que la realización efectiva de los trabajos se realice en el horario extendido o por un perfil concreto que suponga el aumento de la capacidad de trabajo del mismo por encima de las 40 horas semanales, ambas empresas adjudicatarias deberán comprometerse a una plena disponibilidad de los recursos ofertados, utilizándose en tal caso un coeficiente multiplicativo de modificación de las tarifas de 1,5, siempre previa autorización del SAE.

Si durante el curso de la prestación del servicio se previese que por causas legítimas (enfermedad, permisos por hijos, límites en el convenio, etc.) no se fueran a realizar todas las horas previstas la empresa adjudicataria aportara recursos adicionales hasta completar las horas previstas.

La empresa adjudicataria facilitará el acceso a las instalaciones donde sea realizada la prestación del servicio al personal autorizado por el responsable del contrato, con el objeto de participar en trabajos conjuntos entre los equipos.

8.4.3.- Lugar de realización de los trabajos

8.4.3.1.- Lugar de realización de los trabajos para el Lote 1

Los trabajos se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria o en el lugar que la Dirección de Proyecto del SAE determine o autorice, incluyendo sedes del propio SAE o de terceras empresas. Se tratará en cualquier caso de una sede ubicada en Sevilla o su zona metropolitana, teniendo en cuenta que la coordinación entre las personas prestatarias del servicio y otros equipos técnicos del SAE precisará de reuniones y sesiones de formación presenciales, con la única salvedad del Servicio 24 x 7 destinado a la gestión de eventos, que se podrá ofrecer en la franja de horario extendido desde otra ubicación.

El equipo de trabajo estará localizado preferentemente en una sola sede para garantizar la comunicación y la integración de las personas en el equipo de trabajo. Se deberán garantizar que el desplazamiento de los miembros a las instalaciones del SAE se hará de forma ágil y bajo la demanda de la dirección de proyecto. El adjudicatario costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.

8.4.3.2.- Lugar de realización de los trabajos para el Lote 2

Los servicios se llevarán a cabo físicamente de manera local en todas las provincias de la Comunidad Autónoma Andaluza, en aquellas sedes pertenecientes al SAE o no donde se encuentren ubicadas las infraestructuras de ámbito local con las que el SAE presta sus servicios.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 64 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El conjunto infraestructuras de ámbito local, tanto puestos de usuario (PPUU) del SAE como puestos de trabajo de Zonas TIC, al que habrá que dar servicio inicialmente, se detalla en el *Listado de sedes* comprendido en el el Anexo indicado en el apartado 7. Situación actual

8.4.4.- Medios materiales

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición del personal que realiza el servicio el equipamiento (ordenador personal, móvil, etc.) y software de puesto de trabajo y de centralita (lo que incluirá cualquier licenciamiento necesario) que requiera para la realización del mismo.

El SAE facilitará los accesos necesarios a su infraestructura de forma segura y a través de la RCJA.

8.4.4.1.- Lote 1: Centralita telefónica

La empresa adjudicataria facilitará una infraestructura de centralita telefónica con los servicios necesarios para la prestación del presente contrato, de forma que la comunicación vía telefonía fija entre el SAE y la empresa sea gratuita. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la conexión a la red corporativa de telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (RCJA).

Esta centralita deberá contar con una serie de facilidades mínimas:

- Gestión de llamadas
  - Dar servicio a diferentes números de atención. En la actualidad existe un número para atención a usuarios, otro para atención a aplicaciones y otro para atención a PPEE.
  - Configuración de colas diferentes de llamadas en función del número al que se haya llamado
  - Configuración de diferentes pesos o prioridades en cada una de las colas para los distintos agentes o grupos de atención de las llamadas
  - Capacidad de configurar un tiempo de salto para que, en situaciones de aumento de carga, puedan ser atendidas las llamadas que superen dicho intervalo por los agentes de segundo nivel,

- Generación de informes de actividad

  Al menos debe poderse obtener los siguientes valores tanto por franja horaria como diarios:
  - El número de llamadas recibidas, especificando las atendidas y las no atendidas
  - Número de llamadas fuera de horario normal, que permita valorar el volumen de llamadas perdidas
  - El tiempo medio de duración de las llamadas
  - El tiempo de espera transcurrido hasta que se atiende cada llamada
  - El tiempo de espera del usuario para las no atendidas.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 65 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Además deberá poderse obtener la información de los puntos anteriores distinguiendo de manera diferenciada para cada una de las colas de llamadas.

La centralita deberá igualmente poder medir los indicadores correspondientes a los ANS definidos en el pliego de cláusulas administrativas que estén relacionados con llamadas y que pudieran no quedar cubiertos con los valores indicados anteriormente.

Adicionalmente, se tendrán en consideración facilidades adicionales de utilidad para el funcionamiento y la medición del servicio, tales como las siguientes:

- Facilidades de IVR, con posibilidad de poner mensajes automáticos dirigidos a los usuarios, configurables por franja horaria (ej.: mensajes de fuera de horario), o por otros motivos (saturación antes caidas masivas, por ejemplo).
- Facilidades que permitan obtener información sobre el trabajo de los agentes, como el tiempo en el que un agente se encuentra en cada estado: Disponible (logado pero a la espera de atender llamada), tiempo de actividad (al teléfono), tiempo en el que el teléfono está sonando (disponible pero sin atenderla), no disponible etc.
- Otras estadísticas de interés, como por ejemplo la tasa de llamadas con duración entre 0 y x sgs, para contemplar los casos no contabilizados dentro de la tasa de abandono que se defina.
- Herramientas software o facilidades de carácter interno al CSU para la prestación óptima del servicio del CSU y la mejora continua y de la eficiencia del mismo a lo largo del contrato. Se indicarán las funcionalidades ofertadas.

8.4.4.2.- Lote 1: Software y herramientas

Soporte a la gestión de los procesos de TI

El SISAE pretende cubrir progresivamente, con la incorporación de la herramienta o herramientas que sean necesarias, los distintos procesos de TI de la organización. En el Anexo de situación actual se incorpora información sobre las herramientas existentes para cubrir algunos procesos básicos, su ámbito y sus limitaciones.

La empresa licitadora ofertará una herramienta (o varias, en caso de considerarse necesario) para sustentar la gestión de los procesos y/o proyectos de TI incluidos en el presente lote y cuya puesta a disposición del servicio para el SAE permita dar cumplimiento a los objetivos planteados en el pliego. Podrá concretarse un producto determinado (licenciado o de software libre) u ofrecerse varias alternativas al SISAE. En cualquier caso, correrá a cargo del adjudicatario, durante el período de vigencia del contrato, tanto el coste de las licencias (si se opta por productos bajo licencia) como el coste de soporte asociado. Dicho soporte, deberá ser ofrecido directamente por el fabricante siempre que éste ofrezca ese servicio. El tipo de instalación deberá ser en local (solución *on premise*).

Deberá indicarse, para el producto/productos ofertados:

- La cobertura exacta de técnicos de TI que englobaría el licenciamiento, que no podrá ser inferior al necesario para permitir 100 técnicos concurrentes, un total de 200-230 técnicos potenciales y un universo de 4.000 usuarios finales.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 66 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Los procesos de TI que quedarían cubiertos bajo su propuesta, identificando cualquier limitación en la cobertura de los mismos.
- La contribución de la misma a la consecución de objetivos planteados en el pliego.
- Propuesta de planificación de implantación.

La utilización de la herramienta o herramientas propuestas quedará supeditada a la aprobación por parte del SISAE, que podrá optar por usar la ofertada por el adjudicatario (o una de ellas en caso de ofrecer alternativas), adquirir cualesquiera otras (licenciadas o no) para dar soporte a los procesos de TI o combinar cualquiera de las opciones anteriores con el uso de alguna de las herramientas implantadas en la actualidad para la gestión de determinados proyectos o procesos de TI.

En cualquier caso, para la herramienta o herramientas que el SISAE apruebe utilizar, la empresa adjudicataria deberá prestar el Servicio de soporte herramientas y aplicaciones especificado en el apartado 5.2.4.1.

Soporte remoto de equipos

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del servicio una herramienta de soporte remoto de equipos que le permita realizar los diferentes servicios de soporte contenidos en el presente pliego. Dicha herramienta deberá contar con las siguientes facilidades mínimas:

- Soporte a varios sistemas operativos
- Debe permitir la conexión con sedes o equipos de usuario que no se encuentran en la red corporativa de telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.
- Permitir conexiones seguras
- Permitir la reconexión de equipos en caso de perdida temporal de la comunicación y tras el reinicio del equipo. Tanto en modo seguro como en modo normal.
- Permitir la reconexión si se pierde la comunicación.
- Información del sistema del equipo.
- Conexión de escritorio usuario
- Administrar la sesión de usuario y tener permisos de adminstración
- Transferir ficheros.

8.4.4.3.- Lote 2: Medios materiales adicionales

La empresa adjudicataria facilitará a sus técnicos los vehículos y medios de transporte que sean necesarios para la prestación de los servicios requeridos.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los costes asociados a los desplazamientos hasta o entre las distintas ubicaciones, así como el transporte de los materiales, equipos y/o componentes necesarios para el desempeño de las actividades (incluido los equipos de sustitución para los usuarios). En ningún caso será justificable el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio por la escasez de vehículos de transporte

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 67 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Igualmente pondrá a disposición del servicio las instalaciones y herramientas necesarias para ofrecer el Servicio de logística (apartado 5.3.6), el Servicio de retirada y reciclaje de equipos y componentes (apartado 5.3.7) y el servicio de taller comprendido en el apartado Servicios de puesta en servicio y mantenimiento correctivo de hardware (5.3.1). Podrá, además, proponer cualquier otra herramienta de soporte a las actividades requeridas, que se estime necesaria o contribuya a objetivos del pliego, quedando su uso total o parcial supeditado a la aprobación del SISAE.

8.5.- Acuerdos de Nivel de Servicio

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Los recursos, tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en cada momento

Será de aplicación durante el periodo de ejecución del contrato los ANS **recogidos en pliego de cláusulas administrativas particulares,** que recoge tanto los indicadores como las penalizaciones y bonificaciones asociadas a los mismos.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos. Se han elaborado atendiendo a los siguientes criterios:

- La definición del catálogo de servicios, los elementos de servicio, los indicadores de calidad y el nivel de servicio requerido por el SAE.
- El establecimiento de indicadores de calidad del servicio prestado, de manera que el SAE pueda realizar una evaluación objetiva de los servicios y que el adjudicatario de esta licitación tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación y para la mejora de sus procesos y organización.
- El establecimiento de un sistema de penalizaciones que relacione el nivel de prestación de los servicios con la facturación de éstos, penalizando económicamente aquellas situaciones de calidad deficiente. Dichas penalizaciones podrán reducirse parcial o totalmente en función de los mecanismos de bonificación indicados en el pliego de cláusulas administrativas particulares.
- La automatización, en la medida de lo posible, del seguimiento y control de los indicadores de calidad de servicios recogidos en los ANS. Se pretende que los datos para la revisión de los indicadores del ANS se obtengan de las distintas herramientas ya implantadas en el SAE.
- El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

el SAE podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con el adjudicatario. Los cambios podrán afectar tanto a

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 68 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

los elementos del servicio objeto de medición como a la frecuencia, la unidad de medición y el nivel de servicio.

8.5.1.- Condiciones de medida

Se contempla la parada de reloj, en el cómputo de tiempos para la medición de ANS por las siguientes causas justificadas

- Atención planificada con el usuario
- Tres intentos fallidos de contacto con el usuario en un día
- Ubicación cerrada (en el caso del lote 2)
- Aquellas otras demoras que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, otro grupo resolutor, el propio SAE, etc.).
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.), aunque en este caso se aplicarán los acuerdos alcanzados en el proceso de continuidad.

  En el caso de una atención planificada con el usuario, la parada de reloj se reanudará llegado el momento acordado. En todos los demás casos, el cómputo del tiempo se reanudará al comienzo de cada día laborable.

8.5.2.- Período de carencia de aplicación de penalizaciones

Se establece un plazo inicial máximo de 8 semanas desde el comienzo de ejecución del contrato en el que la empresa adjudicataria estará exenta de la aplicación de las penalizaciones dispuestas, dado el previsible período inicial de ajuste del servicio.

8.6.- Plan de proyecto

El conjunto de actividades a desarrollar durante el periodo de ejecución del contrato tendrá para cada lote la consideración de proyecto único, estructurándose éste en las siguientes fases:

8.6.1.- Fase de recepción y transferencia del servicio

El licitador 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 del actual proveedor al nuevo adjudicatario de esta contratación.

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

➢ Estará organizado en dos fases

- Una primera parte de estudio, captura del conocimiento y planificación de la transferencia, con una duración máxima de 1 mes, que comenzará al día siguiente de

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 69 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

la formalización del contrato. Durante esta fase, el contratista actual realizará la prestación de los servicios, siendo el único responsable del cumplimiento de los niveles de calidad. Además, el nuevo adjudicatario deberá presentar información acerca de los equipos de trabajo que prestarán el servicio, detallando currículos y certificaciones en base a los requerimientos establecidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares y a los compromisos asumidos por la propia empresa.

Durante esta fase se realizará y se presentará el Programa de Trabajo del proyecto, en el que se concretarán diferentes aspectos como los que se indican a continuación.

Aspectos prioritarios del Programa de Trabajo:

Se concretarán todos los aspectos necesarios para que los servicios actuales se presten por el nuevo adjudicatario tras esta fase:

- Estudio de los servicios existentes y de las necesidades planteadas en este pliego
- Concreción de las actividades relacionadas con el traspaso o transición desde el contrato anterior al nuevo, con el establecimiento de hitos correspondiente.
- Modelo de relación, que contenga, entre otros aspectos, las responsabilidades y roles de cada perfil.

Aspectos adicionales del Programa de Trabajo

- Se concretarán y acordarán los diferentes aspectos del "Plan de prestación y transformación del servicio" (Lote 1) o del "Plan de prestación del servicio" (Lote 2), partiendo de la propuesta presentada por el adjudicatario en virtud de lo requerido en el apartado 8.6.2. Prestación del servicio
- Definición del conjunto de entregables correspondientes a la totalidad de servicios del contrato.
- Establecimiento de la configuración de seguimiento y control del proyecto:
- Concreción de las medidas y controles de calidad para asegurar la mejora continua a lo largo del proyecto, de las métricas y de los indicadores.
- Se acordará de forma definitiva la periodicidad de los comités de seguimiento y dirección.
- Se acordará un modelo de informe de seguimiento que la empresa enviará al SAE previamente a la realización de estos comités.

– Una segunda parte posterior de ejecución de la transferencia, con una duración máxima de 1 mes a contar desde el comienzo de la ejecución del contrato, y en la que, una vez concluida, deberán ponerse a disposición del SAE todos los recursos ofertados para esta licitación. Durante esta fase, el nuevo adjudicatario será el único responsable de la continuidad del servicio hasta la correcta recepción del mismo, pudiendo incluso para ello subcontratar al contratista saliente si hubiese acuerdo entre las partes. Así, el nuevo adjudicatario será el único responsable del servicio y del cumplimiento de los niveles de calidad.

  En esta fase el nuevo licitador deberá será el responsable del transporte de todo el material informático del almacén y taller que sea propiedad del SAE desde las dependencias del antiguo adjudicatario a las nuevas instalaciones.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 70 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Incluirá la metodología de captura del conocimiento que, como mínimo, describirá actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables.
- El adjudicatario tendrá que definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre el antiguo adjudicatario, el SAE y/u otros proveedores.
- El plan de recepción y transferencia del servicio no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio. Se le exigirá al adjudicatario colaboración máxima con el antiguo contratista a la hora de llegar a acuerdos, tanto técnicos como económicos, para que las distintas fases del plan de recepción y transferencia del servicio se lleven a cabo en los plazos y términos previstos.

En caso de no poder completarse la transferencia del servicio, el SAE se reserva el derecho a cancelar el contrato.

8.6.2.- Prestación del servicio

8.6.2.1.- Lote 1: Prestación y transformación del servicio

El licitador incluirá en la solución técnica una propuesta de "plan de prestación y transformación del servicio", identificando aquellos objetivos expuestos en el apartado 4.. Objetivos a los que puede contribuir con la prestación de los servicios correspondientes a su Lote contractual y que desarrolle y concrete la forma de alcanzar dichos objetivos.

El plan de prestación y transformación del servicio deberá tener en cuenta la situación actual (indicada en el anexo del apartado 7. Situación actual y la capacidad disponible, sin menoscabo en ningún caso de cumplir con el nivel de calidad requerido para los servicios definidos.

Este Plan, incluirá tres apartados:

- Línea de servicios de diseño y mejora continua.
- Línea de servicios de transición.
- Línea de servicios de operación.

Cada uno de ellos se descompondrá en los dos siguientes:

- Plan de Prestación: incluirá el planteamiento realizado por la empresa licitadora para la prestación y ejecución de los servicios incluidos en la línea en cuestión.
- Plan de transformación del servicio.

  El plan de transformación del servicio se realizará a partir de los objetivos que la empresa seleccione del apartado 4. Objetivos y proponga abordar a lo largo del contrato, por cada línea de servicios, para transformar y evolucionar los servicios actuales.

  Para cada objetivo o grupo de objetivos, el plan de transformación contará con los siguientes apartados:

  - Actuaciones propuestas para alcanzar el objetivo o grupo de objetivos

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 71 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Para los objetivos de carácter más general o que requieran actuaciones de fondo a lo largo de todo el contrato, se indicará como abordarlos y enfocarlos, con qué mecanismos, procedimientos y/o proyectos.
- Para los objetivos de carácter más concreto, qué solución o solución alternativa se propone. Por ejemplo, en el caso concreto del objetivo de transformar la gestión de eventos actual en una gestión unificada de eventos, la propuesta deberá indicar la forma de llevarla a cabo, la solución técnica conjunta o el procedimiento propuesto y cuál será el papel del Service Desk, ya que actualmente los eventos de infraestructura de sistemas y los de puesto de trabajo se gestionan con procedimientos, grupos y herramientas diferentes tal y como se indica en el en el el Anexo indicado en el apartado 7. Situación actual.

- Tareas, fases y productos entregables, así como una estimación temporal
- Herramienta/s propuestas.
- Estimación de los recursos necesarios
- Dependencias, en su caso, con otros intervinientes, indicando lo que se espera de ellos y con qué plazos.

Cronograma Resumen: Cada línea de servicios deberá contar con un cronograma resumen con los principales hitos propuestos que irá acompañado de una breve descripción de los mismos, y correspondientes a la totalidad de objetivos seleccionados para esa línea de servicios.

Para el cumplimiento de los objetivos de carácter transversal, la empresa podrá contar fundamentalmente con los perfiles del grupo de trabajo RP01, RP03, RP04 y RP05 y adicionalmente podrá proponer, en su caso, proyectos con cargo a la bolsa de HBS disponible, delimitando claramente las tareas que se propone realizar usando recursos de soporte basal y recursos de actividad bajo demanda.

8.6.2.2.- Lote 2: Prestación del servicio

El licitador incluirá en la solución técnica una propuesta de "plan de prestación del servicio", que describa la prestación de los distintos servicios solicitados, identifique aquellos objetivos expuestos en el apartado 4. Objetivos a los que puede contribuir con la prestación de los servicios correspondientes a su Lote contractual y desarrolle y concrete la forma de alcanzar dichos objetivos.

El plan de prestación del servicio deberá tener en cuenta la situación actual (indicada en el anexo del apartado 7. Situación actual y la capacidad disponible. Dicho plan deberá contener los apartados que se indican a continuación, correspondientes a los servicios que componen la prestación. En cada uno de ellos el licitador deberá indicar la forma en la que prestará los servicios correspondientes y, en su caso, la forma en la que las actividades comprendidas en dicho servicio o los procedimientos y mecanismos que se proponen pueden contribuir a determinados objetivos del pliego. Adicionalmente se incluirán los aspectos concretos que se indican a continuación para cada apartado:

- Servicios de puesta en servicio y mantenimiento correctivo de hardware

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 72 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Procedimiento de actuación en el caso de incidencias hardware. Entre otros aspectos:
  - Logística de los desplazamientos
  - Forma de abordar por parte de la empresa las dificultades que puedan surgir en la reparación de los elementos o la localización de piezas
- Propuestas en relación con la actualización tecnológica, como pueda ser la sustitución de determinados componentes averiados por otros modelos más modernos
- Servicio de taller:
  - Capacidad de reparación del taller
  - Herramientas, instrumentación
  - Ubicación de los talleres

➢ Atención microinformática in-situ a puestos de trabajo

➢ Servicios de mantenimiento preventivo de la infraestructura
- Protocolos y tareas que incluirán los mantenimientos preventivos
- Herramientas y materiales

➢ Servicio de soporte a otros resolutores

➢ Servicio de mantenimiento de inventario
- Información que se considera relevante mantener y gestionar en el inventario
- Facilidades y características ofrecidas al organismo por la herramienta de gestión de inventario propuesta

➢ Servicio de logística
- Organización e infraestructura puesta a disposición del servicio
- Ubicación de los almacenes
- Capacidad de cada almacén
- Prestaciones y características de los almacenes
- Medidas de seguridad con las que cuentan los almacenes que permitan salvaguardar los equipos del organismo de las distintas contingencias

➢ Servicio de retirada y reciclaje de equipos y componentes

➢ Servicio de gestión de cambios, lanzamientos, validación y pruebas

➢ Servicio de gestión del conocimiento, configuración y activos

➢ Control y seguimiento de la ejecución del servicio: Facilidades y características ofrecidas al organismo.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 73 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.6.3.- Devolución del servicio

El objetivo principal de la Fase de devolución del servicio es garantizar una transición segura en la prestación de los servicios objeto de la presente contratación, manteniendo igualmente la prestación de los servicios con los niveles de calidad y eficacia necesarios. Durante esta Fase, la empresa adjudicataria deberá comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para la correcta devolución del servicio, bien al propio SAE, bien a una tercera empresa que pudiera resultar adjudicataria de un nuevo concurso relacionado con éste.

El licitador 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:

- Estará organizado en dos fases:
  - Una primera parte de cesión del conocimiento y planificación de la devolución, que comenzará 1 mes antes de la expiración o cancelación total o parcial del servicio, momento tras el cual el adjudicatario tendrá que poner en marcha el plan de devolución ofertado. Durante esta fase, el adjudicatario realizará la prestación de los servicios, siendo el único responsable del cumplimiento de los niveles de calidad.
  - Una segunda parte posterior de ejecución de la devolución, con una duración de 1 mes o, en su caso, hasta la correcta devolución del servicio, a contar desde el día siguiente al de la finalización del contrato, y en la que el adjudicatario deberá colaborar con el nuevo contratista para llevar cabo la correcta prestación de los trabajos y completar de forma satisfactoria la devolución del servicio. Durante esta fase, el nuevo contratista correrá con los gastos necesarios para la continuidad del servicio por parte del adjudicatario, hasta la correcta devolución del mismo. Así, el nuevo contratista será el único responsable del servicio y del cumplimiento de los niveles de calidad.

    En el caso del lote 2, el licitador deberá poner a disposición del nuevo adjudicatario y facilitar el traslado por parte del mismo de todo el material informático del almacén y taller que sea propiedad del SAE.
- Incluirá la metodología de traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales de operaciones y proyectos en curso y que, como mínimo, describirá:
  - La asistencia, la formación y la documentación sobre los procedimientos de negocio o sistemas del SAE al nuevo adjudicatario.
  - El acceso al hardware, el software, a la información, a la documentación y el material utilizado por el adjudicatario en la provisión del servicio.
  - La formación práctica tutelada, en la cual el personal designado por el SAE realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad, tutelados por el personal del adjudicatario.
  - Descripción detallada de la transición de cada servicio, incluyendo la transferencia de conocimiento.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 74 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Análisis de riesgos de la transferencia del servicio.

- El adjudicatario tendrá que definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre el nuevo adjudicatario, el SAE y/o otros proveedores.
- El plan de devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio. Se le exigirá al adjudicatario colaboración máxima con el nuevo contratista a la hora de llegar a acuerdos, tanto técnicos como económicos, para que las distintas fases del plan de devolución del servicio se lleven a cabo en los plazos y términos previstos.
- El SAE no asumirá una dedicación significativa de recursos propios en las actividades de devolución.

8.6.4.- Fase de garantía

El periodo de garantía, una vez concluida la prestación del servicio, se establece en **un año para el lote 1 y de 6 meses para el lote 2**. Durante éste periodo la empresa adjudicataria estará obligada a realizar las actuaciones in situ o remotas 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 SAE. Se valorará también el soporte y resolución de dudas posterior a la finalización del contrato.

Por otra parte, durante esta fase la empresa saliente en el caso del Lote 2 responderá de la garantía correspondiente tanto de las reparaciones como de aquellos elementos hardware que, fruto del servicio de mantenimiento ofrecido durante el contrato, se encuentren en período de garantía según lo indicado en el apartado 5.3.1. Servicios de puesta en servicio y mantenimiento correctivo de hardware.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 75 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9.- Modelo de relación y organización

Para cada lote, el SISAE desginará un 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 SISAE designará además varios directores técnicos, encargados de gestionar la actividad y velar por el cumplimiento de los niveles de servicio en el ámbito del que es responsable cada uno, 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 deberá especificar, al menos, un coordinador de los servicios a efectos del contrato, que formará parte de los equipos técnicos estables solicitados y coordinará la ejecución de los servicios de acuerdo con este pliego de prescripciones técnicas. Entre las funciones de dicho coordinador estarán las siguientes:

- Coordinar al personal técnico encargado de la ejecución de los trabajos, procurando que la asignación de recursos a cada actividad sea la adecuada en cada momento en función de las necesidades, prioridades u objetivos marcados por la Dirección de Proyecto.
- Proponer a la Dirección de Proyecto los cambios en los recursos humanos y materiales que sean necesarios para mantener o mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.
- Asegurar la existencia de los medios y organización necesarias para la ejecución de cada una de las tareas de la contratación, de acuerdo a la planificación aprobada.
- Aportar la información necesaria para evaluar el nivel de calidad de los servicios prestados.
- Alertar e informar a la Dirección de Proyecto de aquellos riesgos que puedan afectar a la calidad de los servicios prestados, proponiendo, en su caso, las medidas preventivas y correctivas que sean necesarias.

La comunicación se establecerá principalmente entre los interlocutores nombrados por ambas partes.

9.1.- Control y seguimiento del servicio

Durante el desarrollo de los trabajos, el SAE podrá establecer los controles de calidad que considere necesarios sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. El seguimiento y control del servicio se efectuará mediante la presentación, por parte de la empresa adjudicataria, de informes, reuniones y cuantas acciones se estimen oportunas.

9.2.- Informes del servicio

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

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 76 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Generación de métricas y estadísticas de los servicios, necesarias para el cuadro de mando del área de servicios horizontales del SISAE.
- Informe de progreso, que recogerá el estado del contrato en la fecha en que se realiza el mismo. Será el resultado del análisis de los datos que proporciona el equipo de trabajo del contrato y constituye la principal fuente de información sobre el trabajo realizado y la situación del mismo. Describe las tareas acometidas y por acometer, su grado de consecución, así como sus objetivos. Registra, asimismo, las degradaciones de servicio acaecidas e identifica los riesgos y oportunidades identificados en relación con el contrato. Este documento se generará a medida con la información relevante para cada uno de los foros de gestión.
- Cualquier otro tipo de informe técnico, de gestión o planificación que se solicite por el SAE durante el desarrollo del servicio.

9.2.1.- Foros de gestión

Los foros de gestión constituyen el marco para la toma de decisiones compartidas con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos establecidos para los servicios de esta contratación.

- Comités de Seguimiento Técnico: estarán formados por el director técnico del SAE y el responsable de los servicios por parte de la empresa adjudicataria y las personas que ellos designen. Podrán establecerse varios comités de seguimiento (por ejemplo, si se estima necesario la separación por las líneas de servicio definidas). Sus principales objetivos serán:
  - Velar por el grado de cumplimiento de los ANS y elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio objetivo.
  - Realizar el seguimiento de los proyectos en curso.
  - Controlar el cumplimiento de las directrices estratégicas marcadas por el Comité Director del contrato.
- Comité Director: estará formado por personas de la dirección del SISAE y de la empresa adjudicataria, por el responsable del contrato y los directores técnicos del SAE, y el coordinador de los servicios de la empresa adjudicataria, y estará encargado de realizar un seguimiento del contrato a alto nivel, y de la toma de decisiones en el caso de que la naturaleza del problema o cuestión planteada lo requiera.

El SAE establecerá la periodicidad de los citados comités. Todas las reuniones que se organicen durante la ejecución del contrato deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización, orden del día de la reunión, donde se indicarán los temas a tratar en la misma. Tras la realización de la reunión, la empresa adjudicataria presentará el acta de la reunión, donde se especificarán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la reunión.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 77 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

10.- Condiciones generales

10.1.- Metodología ITIL

Todos los trabajos se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones conocido con el nombre de ITIL (Information Technology Infraestructure Library), convertido en estándar como norma ISO 20.000.

10.2.- Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados como consecuencia de la ejecución de la presenta contratación serán propiedad del SAE, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el autor material de los trabajos.

Se renunciará expresamente por parte de la empresa adjudicataria para llevar a cabo la presente contratación a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución de la presente contratación pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SAE.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente al SAE.

10.3.- Directrices de desarrollo

Los trabajos de desarrollo referentes a las herramientas cumplirán con lo establecido en la Metodología de Desarrollo del Servicio Andaluz de Empleo, así como con cualquier otro procedimiento, instrucción técnica o directriz que pueda aprobar el Servicio de Informática del SAE.

Así mismo, durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los siguientes marcos y directrices corporativas de la Junta de Andalucía:

- Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA): Se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA, así como las pautas y procedimientos definidos en éste. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por el Servicio de Informática del SAE.

- Marco de Interoperabilidad Digital (RD 4/2010 de 8 de enero): Todos los trabajos realizados bajo esta contratación serán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad Digital haya dictado la Junta de Andalucía, por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información interadministraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de los sistemas informáticos.

- Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información que haya dictado la Junta de Andalucía así como la normativa de aplicación en el ámbito nacional (RD 3/2010 de 8 de enero).

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 78 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

➢ Cualquier adaptación que afecte al módulo de gestión de usuarios (roles, gestión de identificador de usuario y contraseña, etc.) deberá respetar todas las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de Single Sign On que la Junta de Andalucía haya provisto.

10.4.- Cláusula de liberación del software

De conformidad con lo establecido en la Orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. Se deberá entregar el código fuente del Sistema de Información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, por lo que la misma se suministrará en formato de fichero auto instalable y auto configurable, viniendo acompañada además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

10.5.- Información de base

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

10.6.- Seguridad

La seguridad de las aplicaciones debe ser una premisa presente en toda tarea de desarrollo. A tal efecto, se aplicará el concepto de seguridad en todo el ciclo de vida de desarrollo de software, teniendo en especial consideración los conceptos, recomendaciones, consejos y ejemplos del Área de Seguridad del Subsistema de Desarrollo del Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía.

Las trabajos 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

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 79 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

dimensiones de información relevantes, considerando los trabajos afectarán a sistemas de información tanto de nivel básico, medio y alto, se aplicarán en cada caso las medidas correspondientes.

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.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

10.7.- Protección de datos de carácter personal

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 de esta Agencia, 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".

Asimismo, la empresa adjudicataria, deberá cumplir lo estipulado en el "Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales", especialmente en lo relativo a lo dispuesto en su artículo 25 "el responsable del tratamiento aplicará, tanto en el momento de determinar los medios de tratamiento como en el momento del propio tratamiento, medidas técnicas y organizativas apropiadas, como la seudonimización, concebidas para aplicar de forma efectiva los principios de protección de datos, como la minimización de datos, e integrar las garantías necesarias en el tratamiento", así como "aplicará las medidas técnicas y organizativas apropiadas con miras a garantizar que, por defecto, solo sean objeto de tratamiento los datos personales que sean necesarios para cada uno de los fines específicos del tratamiento. Esta obligación se aplicará a la cantidad de datos personales recogidos, a la extensión de su tratamiento, a su plazo de conservación y a su accesibilidad. Tales medidas garantizarán en particular que, por defecto, los datos personales no sean accesibles, sin la intervención de la persona, a un número indeterminado de personas físicas".

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.

10.8.- Confidencialidad

Derivada de las actuaciones incluidas en la presente contratación, la empresa adjudicataria tendrá acceso a datos de carácter personal titularidad del SAE que se hallan sujetos al régimen legal previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD) y en su normativa de desarrollo.

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 80 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

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

- A observar la máxima confidencialidad y reserva respecto de los datos de carácter personal que le sean facilitados por el SAE con respecto al desarrollo del objeto de la presente contratación, comprometiéndose a no desvelar a ninguna tercera persona ninguno de estos datos, así como cualquier otra información que se le hubiera facilitado.

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

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

- Adoptar las medidas de seguridad de protección de los datos que se indican en este documento, así como ir actualizando las medidas de seguridad conforme a las exigencias legalmente sobrevenidas durante la duración de la presente contratación.

La Secretaria General

CONCEPCION MARTIN BRENES		06/07/2018	PÁGINA 81 / 81
VERIFICACIÓN	NJyGw2vutN2669fV1WTnbM84ZN2FeW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Anexo al Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato "Servicio de soporte y mantenimiento para la prestación de servicios horizontales TIC y para la gestión TIC de ámbito tecnológico local"

Advertidos los siguientes errores en el Pliego de Prescripciones Técnicas, mediante el presente Anexo se procede a su rectificación en los términos siguientes:

- **En la página 58**, donde se dice:
"*Si existe una carga o demanda de trabajo en el Service Desk tal que se superen los dos umbrales N1 y N2 definidos a continuación, calculados en promedio del mes inmediatamente anterior*".

Debe decirse:

"*Si existe una carga o demanda de trabajo en el Service Desk, durante el mes anterior, tal que se superen los dos umbrales N1 y N2 definidos a continuación*".

- **En la página 59**, donde se dice:

"*Cuando el promedio de alguno de los valores N1 o N2 (calculado de la misma manera indicada anteriormente) correspondiente a los 6 meses anteriores del contrato, sea inferior a los siguientes valores: N1_promedio < 175 y N2_promedio < 190*".

Se debe decir :

"*Cuando el promedio de la demanda de llamadas y de tiques (calculados de la misma manera indicada anteriormente) correspondiente a los 6 meses anteriores del contrato, sea inferior a los siguientes valores: Promedio de Num_llamadas_mes/ ETCb_o_oe < 175 y Promedio de N_tickets_mensual/ETCb_o_oe < 190".*

LA SECRETARIA GENERAL

C/ Leonardo da Vinci, 19 B, 41092 Sevilla
Tel. 955 033 100. Fax 955 30 31 17

	CONCEPCION MARTIN BRENES	23/07/2018	PÁGINA 1 / 1
VERIFICACIÓN	NJyGwkV26fz45Vc1jOG2w1wRooOr2x	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CORRECCIÓN DE ERRATAS AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL EXPEDIENTE

"SERVICIO SOPORTE Y MANTENIMIENTO TIC" CONTR/2018/0000030548

Advertidos los siguientes errores en el Pliego de Prescripciones Técnicas, mediante el presente Anexo se procede a su rectificación en los errores siguientes:

En el apartado 8.1. Demanda estimada, donde dice:
"*La tasa de fallos anual máxima que se ha supuesto es del 10 % del parque total de Pcs, portátiles, impresoras y swtiches en garantía* "

Debe decir:
"*La tasa de fallos anual máxima que se ha supuesto es del 10 % del parque total de Pcs, portátiles, impresoras y swtiches fuera de garantía*"

LA SECRETARIA GENERAL

C/ Leonardo da Vinci, 19 B, 41092 Sevilla
Tel. 955 033 100. Fax 955 30 31 17

FIRMADO POR	CONCEPCION MARTIN BRENES	17/09/2018	PÁGINA 1/1
VERIFICACIÓN	Pk2jm773PFIRMAoKUar8Xk0z1b-jE8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	