RESOLUCIÓN DEL ENCARGO A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN DEL ALOJAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS ASOCIADAS AL PORTAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Visto el expediente de encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL) para el servicio de gestión del Alojamiento y Gestión de las Infraestructuras asociadas al Portal de la Junta de Andalucía.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.-

El Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías otorga a la Viceconsejería de la Consejería de la Presidencia y Administración Local las competencias de dirección, impulso y gestión de la política digital en lo concerniente a las nuevas tecnologías aplicadas al gobierno abierto, transparencia y Portal de la Junta de Andalucía. En el marco de dichas competencias se llevan a cabo las siguientes líneas de actuación:

- Definir, poner en marcha y avanzar en el uso de herramientas TIC para dar soporte al modelo de Gobierno Abierto en Andalucía.
- Desarrollar los instrumentos necesarios para establecer un modelo conceptual, competencial, organizativo y operativo que haga posible gestionar la presencia de la Junta de Andalucía en Internet y en las redes sociales, la participación, la transparencia y los datos abiertos, en base a criterios de unicidad, coherencia, simplificación, accesibilidad, usabilidad y sostenibilidad.
- Mejorar el Portal web de la Junta de Andalucía (en adelante Portal) funcional y técnicamente, desde una perspectiva centrada en el usuario y con vocación de servicio. Se trata de avanzar en un modelo de portal web que permita ofrecer información y servicios públicos digitales de manera eficiente y efectiva para toda la ciudadanía, teniendo en cuenta en todo momento los principios y valores de Gobierno Abierto.
- Integrar nuevos contenidos y servicios tanto horizontales como específicos de los distintos organismos que componen la Administración de la Junta de Andalucía. El objetivo de esta línea de actuación es convertir al Portal en el punto de acceso general a la información institucional, servicios y trámites, información de publicidad activa, ejercicio del derecho a la información, plataformas de participación ciudadana, datos abiertos, etc.
- Realizar actividades de divulgación, formación y capacitación en materia de aplicación de las TIC al Gobierno Abierto.

SEGUNDO.-

El Portal de la Junta de Andalucía, o Portal, es el instrumento tecnológico principal que da soporte a la presencia web de la Junta de Andalucía, es un ecosistema de portales que comparten entre sí

convenciones en materia de arquitectura de información, funcionalidad y diseño. Además del portal principal, hay portales orgánicos, que segmentan el contenido en función del organismo responsable, y portales sectoriales, que particularizan la información y servicios en función del perfil del público objetivo, que debe ser siempre concreto y especializado.

En términos cuantitativos, podemos decir que en 2017 se recibieron más de 19 millones de visitas en la dirección electrónica www.juntadeandalucia.es, y se consultaron más de 83 millones de páginas.

La disponibilidad de las infraestructuras del Portal de la Junta de Andalucía es superior al 99% en modalidad de 24 horas 365 días al año, lo que garantiza al ciudadano el acceso a los servicios y a la información pública de la Administración de la Junta de Andalucía con unos niveles muy altos de fiabilidad técnica. En cuanto al nivel de consultas de información que se realizan en el Portal, sin contar la sede electrónica de BOJA, es de más de 300.000 usuarios/semana.

Este nivel de servicio se consigue con políticas de mejora continua y operación de sistemas que redundan en la calidad de la prestación de los servicios TIC.

TERCERO.-

Como punto de acceso general a la información y los servicios de la Junta de Andalucía, el Portal es una infraestructura de publicación crítica para la administración andaluza. Tanto la arquitectura como el diseño actual y las infraestructuras tecnológicas que dan soporte al Portal se pusieron en producción en 2011.

El proceso de reorganización de la presencia en Internet de la Junta de Andalucía sigue dos vías paralelas:

- Vía formal, a través de la incorporación de prescripciones en materia de presencia en Internet en textos normativos y reglamentarios, planes, programas... Cabe destacar como hitos más recientes en esta línea de actuación los siguientes:
    - Ley 1/2014 de Transparencia Pública de Andalucía, que define el Portal de la Junta de Andalucía como espacio para el acceso a la información de publicidad activa y al servicio de solicitud de acceso a información pública.
    - Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Participación Ciudadana de Andalucía.
    - El Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías otorga a la Viceconsejería de la Consejería de la Presidencia y Administración Local las competencias de dirección, impulso y gestión de la política digital en lo concerniente a las nuevas tecnologías aplicadas al gobierno abierto, transparencia y Portal de la Junta de Andalucía, previendo la creación de un servicio de gestión diferenciada para ello. Asimismo, el Decreto de la Presidenta 5/2018, de 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, cuyo art. 6 determina que la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática, mantiene las competencias que tenía.
    - Acuerdo de 26 de septiembre de 2017, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la formulación del Plan de Acción de Gobierno Abierto de la Junta de Andalucía.
- Vía ejecutiva, a través de la integración en la práctica de contenidos y servicios, tanto verticales (sitios web de consejerías y otros organismos de la Junta de Andalucía) como horizontales para

toda la organización (plataforma de contratación, BOJA, contenidos de publicidad activa, WebTV...). Actualmente hay nueve consejerías (una décima integrada parcialmente) y tres entidades instrumentales completamente integradas en el Portal, y otras dos en proceso.

CUARTO.-

Mediante Resolución de fecha 22 de Diciembre de 2016 se encomendó a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL) la ejecución de actuaciones relacionadas con el alojamiento y gestión de las infraestructuras asociadas al Portal de la Junta de Andalucía, con finalización el 31 de diciembre de 2017 y con un presupuesto de 513.040 euros (QUINIENTOS TRECE MIL CUARENTA EUROS) IVA incluido.

Mediante Resolución de fecha 22 de Diciembre de 2017 se prorrogó la citada encomienda por un plazo de DOCE meses, a contar desde el 1 de enero de 2018 por importe de 513.040 euros, prórroga que quedará sin efecto desde el día de la notificación a SANDETEL de la resolución del presente encargo.

Mediante Resolución de fecha 5 de julio de 2018 se modifica la resolución de 22 de 2016, por la que se encomienda a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), la ejecución de actuaciones relacionadas con el alojamiento y la gestión de infraestructuras asociadas al Portal de la Junta de Andalucía, por la no sujeción al impuesto de valor añadido (IVA) de la misma, en aplicación de la disposición final décima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.

QUINTO.-

En la actualidad es SANDETEL la encargada de ejecutar las tareas definidas en este encargo a través de la figura de la Encomienda, tareas que se realizan a plena satisfacción de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática y por tanto, este encargo no es más que dar continuidad a los trabajos realizados en la encomienda actual, adaptándolo en sus detalles a la nueva normativa, y al nuevo entorno que se nos plantea con la puesta en producción del nuevo modelo de servicios digitales de la Junta de Andalucía, así como la puesta en funcionamiento del primer producto digital de este nuevo modelo, que es el nuevo Portal de la Junta de Andalucía.

SEXTO.-

Está en fase de licitación en el expediente de contratación 11/2018 "Diseño del modelo de servicios digitales y construcción e implantación de la nueva plataforma software de soporte para su desarrollo en el nuevo Portal de la Junta de Andalucía" como ejemplo de primer servicio, se obtendrá el nuevo Portal de la Junta de Andalucía.

La incorporación del nuevo portal a los sistemas aportados y gestionados por SANDETEL hace que tengamos en este encargo 4 fases con recursos distintos en cada una de ellas:

Fase 1.- La inicial, en la que se recoge la situación actual, con actualización y mantenimiento de las plataformas tecnológicas actuales.

Fase 2.- Se incrementa la infraestructura para dar soporte a los entornos preproductivos y futuros entornos de producción del nuevo Portal de Junta de Andalucía.

Fase 3.- El nuevo Portal de Junta de Andalucía sustituye en gran parte a los servicios prestados actualmente, pero se mantienen los servicios que aún no estén migrados al nuevo Portal de la Junta de Andalucía.

Fase 4.- El nuevo Portal de la Junta de Andalucía sustituye totalmente al anterior.

Estas fases necesitan cada una una infraestructura y unos servicios diferentes, por lo que el cálculo de coste del encargo de ha adaptado a estas fases, como se indica en el proyecto técnico anexo a esta resolución.

SÉPTIMO.-

La prestación de servicios informáticos y tecnológicos a la Administración Pública requiere, dada su especialización técnica, la intervención de entes instrumentales que, actuando como medio propio, permite centralizar y supervisar la ejecución de tales encargos con el fin de garantizar la compatibilidad, la comunicabilidad y la seguridad de redes y sistemas, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información.

Razones de eficiencia, seguridad y agilidad recomiendan optar por el modelo de encargo a medio propio personificado en lugar de realizar una licitación para estos servicios:

- Dichos servicios ya se vienen prestando actualmente mediante el modelo de encomienda y su continuidad con los parámetros de calidad, seguridad, satisfacción y madurez existentes actualmente están garantizados.
- Evitamos un proceso complejo de transferencia del conocimiento que puede degradar la prestación de dichos servicios durante el periodo en que aún no se ha adquirido el conocimiento y la experiencia suficiente.
- Evitamos la migración de la infraestructura, actual a una nueva, proceso largo y costoso, ya que en la actualidad todos estos servicios se prestan en modo hosting, es decir con equipamiento hardware propiedad de SANDETEL.
- El hacer uso de un medio propio personificado de la Junta de Andalucía especializado en la prestación de servicios informáticos y tecnológicos permite generar sinergias, economías de escala y traspasar tecnologías, mecanismos y prácticas de éxito entre todos aquellos organismos que apuestan por el mismo modelo, lo que, indudablemente, mejora la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.-

El Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, crea la Vicepresidencia de la Junta de Andalucía y establece una nueva ordenación de las competencias que corresponden a las distintas Consejerías. Asimismo, el Decreto de la Presidenta 5/2018, de 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, cuyo art. 6 determina que la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática, mantiene las competencias que tenía.

En este decreto se le atribuyen las competencias de dirección, impulso y gestión de política digital que actualmente residen en la Dirección General de Política Digital de la Consejería de Hacienda y Administración Pública en lo concerniente a las nuevas tecnologías aplicadas al gobierno abierto, transparencia y Portal de la Junta de Andalucía.

SEGUNDO.-

El Decreto 204/2015, de 14 de julio, establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia y Administración Local.

Las competencias referidas a política digital sobre gobierno abierto, transparencia y Portal de la Junta de Andalucía vienen a complementar las competencias que hasta el momento ha venido desarrollando la Consejería de la Presidencia al amparo de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, dotándola de nuevas facultades para facilitar la apertura del gobierno a la ciudadanía a través del desarrollo de las herramientas de participación, transparencia, información y comunicación que se consideren más adecuadas.

En base a la relevancia que adquieren a partir de ahora dichas competencias, es por lo que se crea un Servicio administrativo con gestión diferenciada, que se encargará de la gestión de las competencias que se refieren a la dirección, impulso y gestión de política digital en lo concerniente a las nuevas tecnologías aplicadas al gobierno abierto, transparencia y portal de la Junta de Andalucía.

TERCERO.-

Como consecuencia del Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, se aprobó el Decreto 146/2012, de 5 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia e Igualdad, estableciéndose en su texto la organización general de la misma.

La Orden de 28 de junio de 2013, artículo 1.3.c), por la que se delegan competencias en diversos órganos de la Consejería y se publicitan delegaciones de competencias de otros órganos. Se delegan en la Viceconsejería las competencias para adoptar las resoluciones relativas a las encomiendas de gestión que se formalicen por la Consejería de la Presidencia e Igualdad, así como autorizar, en su caso, las tarifas y precios que las entidades apliquen en ejecución de las mismas.

CUARTO.-

El artículo 106.1 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, dispone que "las Consejerías, sus agencias y el resto de entidades que deban ser consideradas poderes adjudicadores, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz cuyo capital, aportación constitutiva o participación pertenezca íntegramente a entes de dicho sector y que realicen la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía la realización, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional, de los trabajos y actuaciones que precisen, siempre que ejerzan sobre ellas un control análogo al que ejercen sobre sus propios servicios". A la presente Resolución le serán de aplicación los extremos establecidos en el artículo 106 de dicha norma, excepto aquellos que se hayan visto desplazados por la nueva regulación básica de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

QUINTO.-

El artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, regula los encargos que los poderes adjudicadores pueden hacer a los medios propios personificados a cambio de una compensación tarifaria. Este encargo quedará sujeto a lo dispuesto en este artículo.

SEXTO.-

El artículo 32.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, establece la necesidad de la aprobación de unas tarifas, por parte de la entidad de la que depende el medio propio al recoger que:

> "La compensación se establecerá por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado para las actividades objeto de encargo realizadas por el medio propio directamente y, en la forma que reglamentariamente se determine, atendiendo al coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades objeto del encargo que se subcontraten con empresarios particulares en los casos en que este coste sea inferior al resultante de aplicar las tarifas a las actividades subcontratadas. Dichas tarifas se calcularán de manera que representen los costes reales de realización de las unidades producidas directamente por el medio propio."

SÉPTIMO.-

Mediante Orden de 28 de abril de 2018, la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, aprueba las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL, en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre.

OCTAVO.-

Mediante Resolución 15 de octubre de 2018 de la Secretaría General de Innovación, Industria y Energía, se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. en la ejecución de los encargo que reciba e los poderes adjudicadores aprobadas mediante Orden de 28 de abril de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.

Vistos los antecedentes de hecho, los fundamentos de derecho y las demás normas de general aplicación, acreditándose en el expediente que la ejecución de los servicios por la vía del encargo, frente a otras figuras recogidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, supone un beneficio al interés público, por razones de seguridad pública y de urgencia de disponer de los bienes o servicios públicos suministrados por el medio propio, con motivo de una neutralidad tecnológica necesaria y la debida confidencialidad en el tratamiento de los datos, e información relativas a los medios tecnológicos incluidos en el encargo, así como por eficiencia desde el punto de vista técnico y de seguridad informática.

RESUELVO:

PRIMERO.- OBJETO DEL ENCARGO.

Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), en los términos contenidos en esta Resolución y bajo la supervisión de la dirección técnica de los trabajos, la prestación del el servicio de gestión del Alojamiento y Gestión de las Infraestructuras

asociadas al Portal de la Junta de Andalucía con las condiciones y especificaciones que se indican en esta Resolución y en el proyecto técnico de definición de los trabajos, documento que se anexa.

SEGUNDO.- FINALIZACIÓN DE LA ENCOMIENDA ACTUAL.

Finalizar la encomienda actual, asumiéndose los trabajos que en la actualidad realizan en la misma, por medio de este encargo.

TERCERO.- OBJETO DE LOS TRABAJOS.

El objeto del encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), es la ejecución en los términos contenidos en este documento y bajo la supervisión de la dirección técnica de los trabajos, la prestación de servicios de alojamiento y gestión de las infraestructuras asociadas al Portal de la Junta de Andalucía.

La infraestructura corporativa asociada al Portal de la Junta de Andalucía requiere además de los servicios de:

- Producción del Portal de la Junta de Andalucía y los sistemas anejos al mismo.
- Producción de la Web del Portavoz de la Junta de Andalucía.

Subsistemas asociados que llevan aparejados la producción de los sistemas anteriores incluyendo y teniendo especial relevancia, la sede electrónica del BOJA.

Durante la realización de estos trabajos se necesitará un servicio de atención telefónica por parte del equipo técnico de SANDETEL para asistencias técnicas, resolución de dudas, consultas urgentes y revisión del estado de los trabajos.

Los trabajos a realizar se subdividen en las siguientes líneas de actuación:

- Oficina de Gobierno TI
- Consultoría de Infraestructura y Procesos TI
- Oficina Técnica de Proyectos TI
- Gestión de Servicios TI
- Streaming
- CAU

Los trabajos a realizar son de tipo continuo con objeto de garantizar la máxima disponibilidad de las aplicaciones y servicios.

En el proyecto técnico del encargo de definen en detalle los trabajos que se llevarán a cabo así como las condiciones en las que se realizarán.

CUARTO.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y CONDICIONES DE REALIZACIÓN

1.- Oficina de gobierno de servicios TI

La Oficina de Gobierno de Servicios TI se encargará de la Dirección de los servicios prestados por SANDETEL, donde se asignará un responsable nominal como jefe de proyecto.

Las principales características del Servicio de Gobierno de Servicios TI serán las siguientes:

- Coordinación general de los trabajos solicitados y definición de cómo se realizarán los trabajos para el cumplimiento de los objetivos.
- Planificación y gestión de recursos.
- Interlocución diaria y escalado informativo y operativo con los responsables de los servicios por parte del organismo.
- Validación y supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos.
- Control y seguimiento de los proveedores para la prestación de los servicios.
- Proveer un nivel definido de disponibilidad de los servicios suministrados, así como asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) acordados.
- Mejora continua de los servicios.
- Puesta en marcha de actuaciones para mejorar la eficiencia y reducir los costes de los Servicios TI.
- Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio. Organización de la ejecución de tareas en las puestas en marcha, de acuerdo a la planificación aprobada por el organismo. Seguimiento de la planificación.
- Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

2.- Consultoría de infraestructura y procesos TI

Servicio de apoyo sobre aspectos tácticos y estratégicos en el ámbito de la Gestión de Infraestructura TI.

Las principales características del Servicio de Consultoría de Infraestructura y Procesos TI son las siguientes:

- Modelo de trabajo basado en Solicitudes de Trabajo. Las tareas solicitadas por los organismos, se valorarán en unidades de esfuerzo, de forma que cada unidad se corresponderá con una 'hora mix' del servicio, en la que se incluyen todos los perfiles técnicos y de gestión, las herramientas y los informes, necesarios para la realización de los trabajos.
- Las Solicitudes de Trabajo serán ejecutadas tras la validación por parte del organismo de la planificación y recursos propuestos por SANDETEL.
- Los principales ámbitos de actuación son los siguientes:
    - Organización: gestión de procesos de transformación de servicios prestados al organismo.

- Procesos: participación en la implantación de procesos ITIL. Garantizar que todos los trabajos se realizarán siguiendo los procesos definidos.
- Técnica: definición de estrategia de migración de servicios TI a tecnología de contenedores.
- Soporte al Gobierno TI: diseño de Cuadros de Mando y Dashboards de Infraestructura (métricas, indicadores, análisis de tendencias, etc.).

3.- Oficina técnica de proyectos TI

La Oficina Técnica de Proyectos (OTP) de Servicios TI se encargará de realizar el diseño y la construcción de las plataformas hardware y software necesarias para el nuevo Portal de la Junta de Andalucía, o bien nuevas funcionalidades.

Las principales características del Servicio son las siguientes:

- Modelo de trabajo basado en Solicitudes de Trabajo. Las tareas solicitadas, se valorarán en unidades de esfuerzo, de forma que cada unidad se corresponderá con una 'hora mix' del servicio, en la que se incluyen todos los perfiles técnicos y de gestión, las herramientas y los informes, necesarios para la realización de los trabajos.
- Las Solicitudes de Trabajo serán ejecutadas tras la validación por parte de la Consejería de la planificación y recursos propuestos por SANDETEL.
- Servicio con dos modalidades:
  - Diseño y Arquitectura: diseños de red y arquitecturas físicas/lógicas de sistemas y aplicaciones, documentación de las soluciones, selección de alternativas tecnológicas.
  - Ingeniería de Despliegue: ejecución de las tareas de construcción de las plataformas tecnológicas.

Los principales beneficios de la prestación de estos servicios por parte de SANDETEL son los siguientes:

- La Oficina Técnica de Proyectos (OTP) cuenta con técnicos especialistas en los Sistemas de Información de la Consejería, así como con técnicos especialistas en las principales tecnologías utilizadas de sistemas, bases de datos, seguridad y comunicaciones. Se potencia la mejora continua de los servicios TI, con la entrega de propuestas de mejora sobre dichos servicios.

4.- Gestión de servicios TI

4.1.- Infraestructura como Servicio IaaS

Servicios relacionados con el alojamiento de las aplicaciones de la Consejería, que SANDETEL proporciona mediante recursos dedicados en infraestructura propia en sus Centros de Datos (CPDs).

El Servicio de Infraestructura como Servicio IaaS consta de las siguientes modalidades:

- Servidores virtuales
- Almacenamiento Masivo de información
- Copias de Seguridad

- Redes y Seguridad

4.1.1. Servidores virtuales

Las principales características del Servicio de Servidores Virtuales son las siguientes:

- Hardware de fabricantes líderes.
- Servidor básico con 1 vCPU, 1 GB de memoria RAM y 40 GB de disco HDD, que en función de las necesidades, será posible incrementar los recursos para configurar el servidor a medida.
- Posibilidad de elección entre diferentes software de sistema operativo y bases de datos:

Plataforma	Linux, Windows
Arquitectura	32 bits, 64 bits
Base de Datos	SQL Server, MySQL, PostgreSQL

- Comunicaciones y conectividad con la RCJA e Internet.
- Seguridad y reglas de firewall.
- Balanceo de carga entre los servidores.
- Copias de seguridad del almacenamiento.
- Administración del servidor por parte de un tercero (ej. proveedor de Desarrollo), SANDETEL se encargará del mantenimiento de la plataforma de virtualización.
- Monitorización y vigilancia 24x7.

4.1.2. Almacenamiento masivo de información

Las principales características del Servicio de Almacenamiento Masivo de información son las siguientes:

- Almacenamiento en cabina de discos, mediante sistema de bloques o archivos.
- Monitorización y vigilancia 24x7.

4.1.3. Copia de Seguridad

Las principales características del Servicio de Copia de Seguridad son las siguientes:

- Las copias realizadas en cinta se almacenarán en los armarios ignífugos, según norma S120DIS (resistencia al fuego durante 2 horas), ubicados junto al CPD de SANDETEL.
- Monitorización y vigilancia 24x7.
- La política de copias de seguridad por defecto, en cuanto a tipo de copia, periodicidad y retención de datos es la siguiente:
  - Backup diario: copia incremental, periodicidad diaria, retención de un mes.
  - Backup semanal: copia completa, periodicidad semanal, retención de un mes.

- Backup mensual: copia completa, periodicidad mensual, retención de un año.
- Backup anual: copia completa, periodicidad anual, retención de 5 años.

4.2.- Hosting Gestionado de Aplicaciones

4.2.1. Servidores virtuales Gestionados

Las principales características del Servicio de Servidores Virtuales deberán ser las siguientes:

- Servidor Virtual (1 vCPU, 1GB RAM, 40GB HDD), de acuerdo a la descripción del servicio de Infraestructura como Servicio IaaS.
- Servicio gestionado 12x5 o 24x7.
- Coste de las peticiones realizadas por el organismo, en base al uso mensual y de acuerdo al Catálogo de Peticiones .
- Cada tipo de petición gestionada tendrá asociado un esfuerzo máximo estimado para su ejecución:
  - Corta: 2 'horas mix' del servicio
  - Media: 4 'horas mix' del servicio
  - Larga: 8 'horas mix' del servicio
- Monitorización y vigilancia 24x7.
- SANDETEL cuenta con las Certificaciones de calidad ISO 20000 y ISO 27000 en SANDETEL.

4.2.2. Bases de Datos Gestionadas

Las principales características del Servicio de Bases de Datos Gestionadas son las siguientes:

- Bases de Datos de tecnología MySQL, y posibilidad de otras tecnologías para el nuevo Portal, tanto en la modalidad de esquemas como de instancias.
- Almacenamiento inicial para las instancias de Bases de Datos de 10 GB, con la posibilidad de incrementar posteriormente.
- Base de Datos en sistema clúster de alta disponibilidad.
- Monitorización y vigilancia 24x7.

4.3.- Explotación de Infraestructura TI

4.3.1. Explotación Integral de Infraestructura TI

Se encuadran en este apartado los servicios de mantenimiento hardware y software necesario para mantener y asegurar los niveles de disponibilidad de la arquitectura.

Se incluyen expresamente dentro de este apartado los siguientes servicios de mantenimiento:

- Mantenimiento y soporte del sistema operativo base (Linux)
- Mantenimiento del sistema de virtualización (Vmware)

- Mantenimientos de software especial de uso de la arquitectura (Bing, Insuit, UserVoice,...)

4.3.2. Soporte a la Explotación Infraestructura TI

Las principales características del Servicio de Soporte a la Explotación de Infraestructura TI son las siguientes:

- Servicios de apoyo a la administración de sistemas, proporcionado por especialistas tecnológicos en cada una de las áreas de Sistemas, Bases de Datos, Aplicaciones, Redes y Seguridad.
- Monitorización y vigilancia 24x7.

5.- Servicio de streaming

El servicio permite difundir contenidos a través de Internet, soportando difusiones en directo y bajo demanda en diferentes formatos de emisión. El servicio de streaming cubre los siguientes aspectos:

- Servicios de Streaming live y/o Bajo Demanda
- Suministro de dispositivos de captación de contenidos.
- Instalación y Configuración de los equipos proporcionados.
- Red de distribución de contenidos.
- Servicios profesionales de gestión, soporte, operación y mantenimiento.
- Informes de uso vía web.
- Servicios de almacenamiento en red.

La plataforma de streaming debe cubrir la práctica totalidad de formatos empleados para la difusión en Internet, tanto para audio como para vídeo (Flash, Windows Media, Quick Time, mp3, AAC, Vorbis, Theora, etc.).

5.1.- STREAMING EN DIRECTO

Este servicio está destinado a la emisión en directo por Internet, tanto de forma continua como puntualmente, y puede ser utilizado tanto para la difusión de audio (programación exclusiva para la red o re-emisión de radios convencionales) como para la difusión de vídeo (cursos, conferencias, televisión convencional).

El servicio tendrá una cuota de alta para el nuevo canal de audio/video. También se factura el consumo del tráfico transferido y el alquiler del codificador en caso de se contrate.

5.2.- STREAMING BAJO DEMANDA

Esta modalidad permite la inclusión de archivos de audio y vídeo en una página web, para el acceso en cualquier momento por parte de los usuarios de la misma. Una vez introducido el contenido en la plataforma, los Organismos pueden publicar el contenido automáticamente para ser servido de inmediato a los usuarios finales.

Para la subida de los archivos multimedia se podrán emplear los protocolos y funcionalidades siguientes:

FTP (File Transfer Protocol): Es el protocolo de red utilizado habitualmente para la transferencia de ficheros. El Organismo establece la conexión con los servidores de archivos de SANDETEL y envía la información multimedia.

Proxy Inverso: Los servidores acceden de forma proactiva a un espacio de almacenamiento establecido por el Organismo. De esta forma, el Organismo sólo debe habilitar un espacio público en el que alojará su contenido.

6.- Gestión integral de incidencias y problemas. Centro de Servicios a Usuarios (CSU)

Objetivos del servicio:

- Proporcionar a los usuarios del Portal de la Junta de Andalucía de un único punto de entrada para la gestión de incidencias y problemas.
- Integración de los distintos canales de Atención existentes (teléfono, formulario web, correo electrónico, extranet, etc.).
- Registro de todas las solicitudes recibidas y respuestas en el gestor de solicitudes NAOS o sistema equivalente existente.
- Escalado ágil a los centros competentes.
- Integración de las herramientas de gestión de solicitudes y de gestión de proyectos (NAOS y HGP).
- Gestión proactiva y detección de las incidencias más antiguas, así como el análisis de las reiteradas.
- Horario atención de 7:00 a 23:00 horas. Fuera de este horario debe existir una atención de soporte 24x7x365 para incidencias críticas.

Las incidencias se clasifican según su **criticidad** en:

- Criticidad extrema: Afecta a derechos de ciudadanos o al cumplimento de obligaciones normativas de la Administración. Valor numérico **1**.
- Criticidad alta: Afecta a la consecución de los objetivos por parte de la Junta de Andalucía, o al normal desarrollo de las funciones que desempeñan el personal interno en cuanto a herramientas TIC básicas. Valor numérico **2**.
- Criticidad media: Afectación de servicios que no tienen repercusión para la ciudadanía o personas usuarias internas. Valor numérico **4**.
- Criticidad baja: Afectación de servicios en entornos de prueba o herramientas de uso residual. Valor numérico **5**.

Las incidencias se clasifican según su **severidad**:

- Severidad alta: Pérdida total o degradación grave o extrema del servicio. Valor numérico **1**.
- Severidad media: Degradación acusada del servicio o degradación leve pero con una duración superior a 5 días. Valor numérico **2**.

- Severidad baja: Degradación leve del servicio con una duración menor o igual a 5 días. Valor numérico **3**.

Se ilustra el significado en la siguiente tabla:

	Severidad Alta	Severidad Media	Severidad Baja
Criticidad Extrema	1	2	3
Criticidad Alta	2	4	6
Criticidad Media	4	8	12
Criticidad Baja	5	10	15

La **prioridad** se establecerá según el producto de los valores numéricos para la Criticidad y Severidad según la tabla, entendiendo mayor prioridad para el valor más bajo.

Los niveles para considerar una degradación leve o grave se revisarán trimestralmente con los correspondientes percentiles del indicador de servicio; los valores del indicador que definan un servicio inferior que el 95% de las ocurrencias será considerado degradación leve, y si es inferior que el 99% de las ocurrencias, degradación grave.

En cuanto a la gestión de incidentes de seguridad se elaborará un informe mensual en el que incluirá tanto las principales notificaciones como las respuestas a requerimientos realizadas en el periodo, para lo cual, y en aplicación de la normativa de protección de datos y de política de seguridad de la Junta de Andalucía, se mantendrá un registro adecuado.

Ante la previsión de actividad y de servicios a atender durante 2.019, el dimensionamiento del CSU se ha realizado bajo la premisa de que la capacidad de atención sea al menos, un 50% superior a la actual.

Adicionalmente, se dispondrá de una **Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel**, con la función de responder a las consultas que por falta de información no puedan ser resueltas directamente por el Primer Nivel o que por el carácter de éstas requieren un nivel de especialización mayor, de mantener actualizada una base de datos del conocimiento del servicio, de acometer jornadas formativas para actualizar conocimientos a los miembros del Primer Nivel y de realizar el seguimiento de las respuestas proporcionadas por éstos, así como realizar propuestas de mejora y elaborar informes.

También será su función escalar a los niveles superiores (personal de la Consejería y/o proveedores externos) las consultas o incidencias que no se pueden resolver directamente en el CSU. La información facilitada por dichos niveles superiores será incorporada a la base de datos de conocimiento del servicio para que sirva de respuesta para futuras consultas similares.

7.- Capacidad flexible

Tal y como se ha detallado en los apartados anteriores, cada una de las tipologías de tareas a llevar a cabo con este encargo, se regirá por un modelo de funcionamiento acorde a la naturaleza de la tarea a realizar. Es importante resaltar que, con independencia de lo ya expuesto, será la persona que ostente la dirección técnica del encargo de forma directa, o a través de las personas a las que autorice, quién determinará en cada momento qué tareas son las que se deben llevar a cabo. Por ello, los servicios ejecutados en el ámbito de este encargo deben ser muy flexibles en cuanto al volumen de tareas de cada tipo a llevar a cabo, en un determinado período, y los recursos técnicos asociados a las mismas. Es decir, en cada período de certificación se ejecutarán las tareas necesarias, no teniendo que ser iguales ni en volumen ni en proporción.

QUINTO.- ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Para velar por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en este encargo, se designa como dirección técnica de los trabajos por parte de Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática al titular de la plaza Servicio Aplicación TIC a Transparencia, Gobierno Abierto y Portal. Cualquier modificación se efectuará mediante Resolución de la Viceconsejería.

Para el seguimiento de los trabajos se conformará un Comité de Seguimiento, con representación tanto de los responsables por parte de la Consejería como de SANDETEL, que se reunirá de forma ordinaria con carácter bimensual.

Asimismo, la dirección técnica de los trabajos podrá actualizar el proyecto técnico siempre y cuando no se modifique el presupuesto total del encargo ni se añadan nuevas líneas de actuación o se suprima alguna de las existentes.

SEXTO.- CONDICIONES DE REALIZACIÓN

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la Junta de Andalucía, sin que puedan ser utilizados o divulgados sin el consentimiento expreso de ésta.

Todas las actuaciones que se encarguen a la empresa serán de carácter técnico o de servicios, no suponiendo nunca una cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio.

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 software desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del encargo tendrá un carácter confidencial.

SANDETEL y las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo, de conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

SANDETEL y las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo, tratarán los datos a los que tenga acceso con sujeción a su proyecto técnico, así como conforme a la política y procedimientos de seguridad establecidos por la Consejería para el tratamiento y la protección de datos de carácter personal, y no los aplicarán o utilizarán con un fin distinto al estipulado, ni los comunicarán, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que SANDETEL o las empresas prestadoras de servicios en el ámbito del encargo, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del proyecto técnico, serán responsables de las infracciones cometidas.

Para la gestión del encargo y su documentación se utilizarán las herramientas establecidas por la dirección técnica.

SÉPTIMO.- COMPROMISOS Y OBLIGACIONES

SANDETEL certificará la correspondencia de los costes imputados por los trabajos realizados para la prestación de los servicios facturados.

El pago del importe de los trabajos realizados se efectuará una vez expedida certificación de conformidad por la dirección técnica.

La certificación de conformidad por parte de la dirección técnica consistirá en la certificación de la correcta prestación de los servicios correspondientes a los conceptos reflejados en la factura y su conformidad con el proyecto técnico y las directrices de la dirección técnica de los trabajos.

La periodicidad en la presentación de las facturas será mensual, excepto cuando el importe del total a facturar en esa mensualidad no supere los 1.000 euros, en cuyo caso dicho importe se acumulará a la factura siguiente. Asimismo, la mensualidad de diciembre se podrá acumular a la de enero y las de julio y agosto a la de septiembre.

Los trabajos realizados en el ámbito del encargo dispondrán de SEIS MESES de garantía desde su finalización y aceptación por parte de la dirección técnica.

El sistema de facturación será conforme a las tarifas publicadas en la Orden de 28 de abril de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. en la ejecución de los encargo que reciba e los poderes adjudicadores al amparo de la Ley 9/2007, de 22 octubre, de la administración de la Junta de Andalucía modificada por la Resolución de la Secretaría General de Innovación, Industria y Energía por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. en la ejecución de los encargo que reciba e los poderes adjudicadores aprobadas mediante Orden de 28 de abril de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio y a las tarifas vigentes en cada momento del periodo de ejecución del encargo.

OCTAVO.- PLAZO DE EJECUCIÓN

Los trabajos relacionados con la ejecución de este encargo se realizarán desde el día de la notificación de la Resolución, por plazo de VEINTICUATRO MESES.

NOVENO.- IMPORTE ECONÓMICO

Para la financiación de estas actividades, se consigna un presupuesto máximo de 1.886.512,84€ (un millón ochocientos ochenta y seis mil quinientos doce euros y ochenta y cuatro céntimos).

Este gasto tiene carácter plurianual de acuerdo al artículo 40 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobada por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, y se imputará al concepto presupuestario 609.05 del programa 11A, con las anualidades siguientes:

ANUALIDAD	PARTIDA PRESUPUESTARIA	CÓDIGO DE PROYECTO	PRESUPUESTO
2018	0100010000 G/11A/60905/00	2002001183	102.186,11 €
2019	0100010000 G/11A/60905/00	2002001183	1.139.768,18 €
2020	0100010000 G/11A/60905/00	2002001183	644.558,55 €

DÉCIMO.- MODIFICACIÓN DEL ENCARGO

Este encargo podrá ser modificado mediante resolución del órgano competente, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir las actuaciones, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.

Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución del encargo sobre lo previsto al iniciarse el expediente, modificaciones en la misma o por cualesquiera otras razones de interés público debidamente justificadas se produjese desajuste entre las anualidades establecidas y las necesidades reales en el orden económico que el normal desarrollo de los trabajos y actuaciones exija, se procederá a reajustar las anualidades por el mismo órgano que efectuó el encargo, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios.

Ya sea por razones técnicas, económicas u organizativas; la Viceconsejería podrá contratar de forma directa, o prestar con sus recursos humanos propios, los servicios TIC recogidos en este Encargo. Como consecuencia de ello se realizarán los ajustes económicos y de volumen pertinentes de los servicios prestados en la misma.

Entre las razones que pueden llevar a un ajuste del Encargo cabría destacar:

- Ajustes económicos por motivos de estabilidad presupuestaria.
- Aumento o disminución de los recursos humanos propios adscritos a la Viceconsejería.
- Reorganización de la Junta de Andalucía, y en particular de la Viceconsejería.
- Nuevos servicios TIC derivados de iniciativas políticas o nueva normativa.

En todo caso los servicios serán prestados en el ámbito del Encargo con la adaptación debida a las necesidades de la Consejería, complementado la capacidad derivada de los recursos humanos propios disponibles en cada momento en el ámbito TIC.

DECIMOPRIMERO.- INSTRUCCIONES DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN

La persona titular de la Viceconsejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática dictará cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución del presente encargo.

En Sevilla, a 30 de noviembre de 2018.
El Viceconsejero,

Fdo.: Fernando López Gil