JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS

SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS AUDIOVISUALES PARA LOS ÓRGANOS JUDICIALES DE ANDALUCÍA.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN....3

2.ALCANCE....5

2.1LOTE 1....6
2.2LOTE 2....7

3.SUMINISTRO E INSTALACIÓN....9

3.1LOTE 1....9
3.1.1Distribución e Instalación....9
3.2LOTE 2....10
3.2.1Suministro e Instalación de equipamientos hardware....10
3.2.1.1Sistemas de Sala y Despacho....10
3.2.1.2Salas Gesell....13
3.2.2Suministro del Sistema Central y módulos anexos....15
3.2.2.1Arquitectura y Características técnicas del Sistema....15
3.2.2.2Características y Funcionalidades del Sistema Central....16
3.2.3Instalación del Sistema Central, e integración con los equipamientos....19
3.2.4Muestra/pre-piloto de Evaluación y Verificación. LOTE 2....20
3.2.5Distribución, instalación e integración de Salas, Despachos y Gesell....21
3.2.6Gestión del cambio y despliegue....22
3.2.7Integraciones con otros sistemas....23
3.2.7.1Integraciones Iniciales....23
3.2.7.2Integración con @driano....24
3.2.8Cambios o modificaciones del Sistema....25

4.GARANTÍA DE LOS EQUIPAMIENTOS....26

4.1Gestión de la Garantía hardware de terceros....27
4.2Garantía de Expendedores-autoservicios....28

5.MANTENIMIENTO, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE. LOTE 2....28

5.1Fase de transición y lanzamiento de la Administración y Mantenimiento....31
5.2Métodos de actuación....33
5.3Asistencia....34
5.4Mantenimiento Preventivo....35
5.5Inventario, Monitorización, Seguimiento e Informes....36
5.5.1Inventario/CMDB....36
5.5.2Monitorización, Seguimiento e Informes....37
5.5.2.1Monitorización de sistemas....37
5.5.2.2Monitorización de la sincronización-catalogación....38
5.5.2.3Informes....39

6.SERVICIOS ASOCIADOS....39

6.1Traslados y Mudanzas....40
6.2Capacitación bajo demanda....40
6.3Asistencia presencial....41
6.4Integraciones....42

7.CONSIDERACIONES COMUNES A LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS....42

7.1Acuerdo de Nivel de Servicios....42
7.1.1ANS aplicable LOTE 1....45

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 2 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.1.2ANS aplicable LOTE 2....45
7.2Procedimiento de Actuación....45
7.3Paradas de reloj....46
7.4Documentación de las Actuaciones: Incidencias y Peticiones....47
8.SEGUIMIENTO Y CONTROL....48
9.CERTIFICACIONES....49
9.1LOTE 1....49
9.1.1Procedimiento de certificación....50
9.2LOTE 2....50
9.2.1Certificación del Suministro e Instalación: CSI....51
9.2.2Certificación del Mantenimiento y Administración: CMA....51
9.2.3Certificación de los Servicios Asociados: CSA....51
9.2.4Procedimiento de certificación....52
10.RECEPCIÓN, REVERSIÓN DEL SERVICIO, Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO....53
10.1Recepción del Servicio....53
10.2Reversión del Servicio....53
10.3Transferencia del conocimiento....54
11.ETIQUETADO, INVENTARIADO Y GRABADO....56
11.1 Inventariado....56
11.2Etiquetado adicional....56
11.3Grabado....57
12.DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS....58
13.CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO....58
13.1LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS....58
13.2GARANTÍA DE LOS SERVICIOS....59
13.3COBERTURA HORARIA....59
13.4INFORMACIÓN DE BASE....59
13.5HERRAMIENTAS CORPORATIVAS E INFRAESTRUCTURAS TIC HORIZONTALES....59
13.6PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL....59
13.7 Cláusulas sobre Tratamiento de datos de carácter personal....59

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 3 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. INTRODUCCIÓN

Los sistemas audiovisuales disponibles actualmente en las Salas de Vistas de Andalucía están compuestos por un complejo conjunto de equipos interconectados, que realizan diversas funciones tanto a nivel local como remoto: almacenamiento, firma, catalogaciones, descargas, copias, gestiones, consultas, habilitaciones, etc.

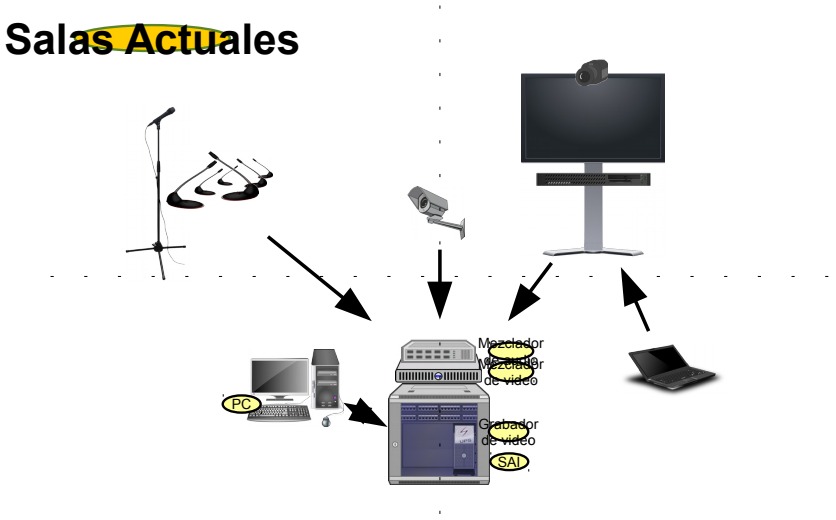
Los sistemas actualmente en funcionamiento, responden a un modelo de 3 capas: Sala, Servidor de Sede y Sistema Central, condicionado y obligado en su día por las limitaciones que se daban en la capacidad y fiabilidad de las comunicaciones entre las distintas sedes judiciales. Lo que ha requerido ir desarrollando y manteniendo un complicado sistema de interacciones, sincronizaciones, verificaciones, dependencias, jerarquizaciones y distribución de funcionalidades entre las distintas instancias, extremadamente expuesto a fallos o inconsistencias en un proceso de carácter crítico, como son las grabaciones de las Vistas judiciales.

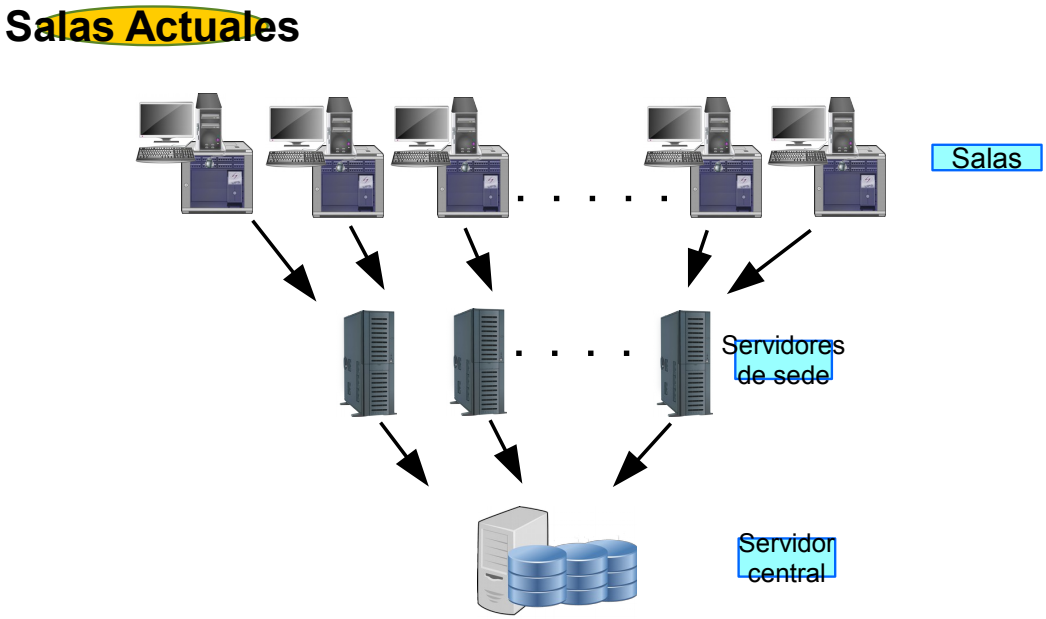
La mejora de las comunicaciones ha permitido en los últimos años el desarrollo de sistemas completamente centralizados, que funcionan unificadamente en una sola instancia que contiene toda la lógica, tramitación y proceso, posibilitando además el acceso a la totalidad de los módulos desde cualquier ubicación, y contando con un soporte y mantenimiento operativo mucho más potente y simplificado. A lo que se añaden las ventajas de una centralización de datos y grabaciones, que posibilita una disponibilidad on-line y la realización de salvaguardias plenamente automatizadas en un solo punto.

Paralelamente la necesidad de disponer de medios que garanticen una correcta operación e integración de los equipamientos con las aplicaciones, posibilitando el control mediante sistemas de alerta y aviso, y de gestión y verificación del funcionamiento, ha llevado a afrontar el desarrollo de los sistemas de una manera integrada en cuanto al hardware y software que los conforman.

Así se ha evolucionado desde un modelo complejo:

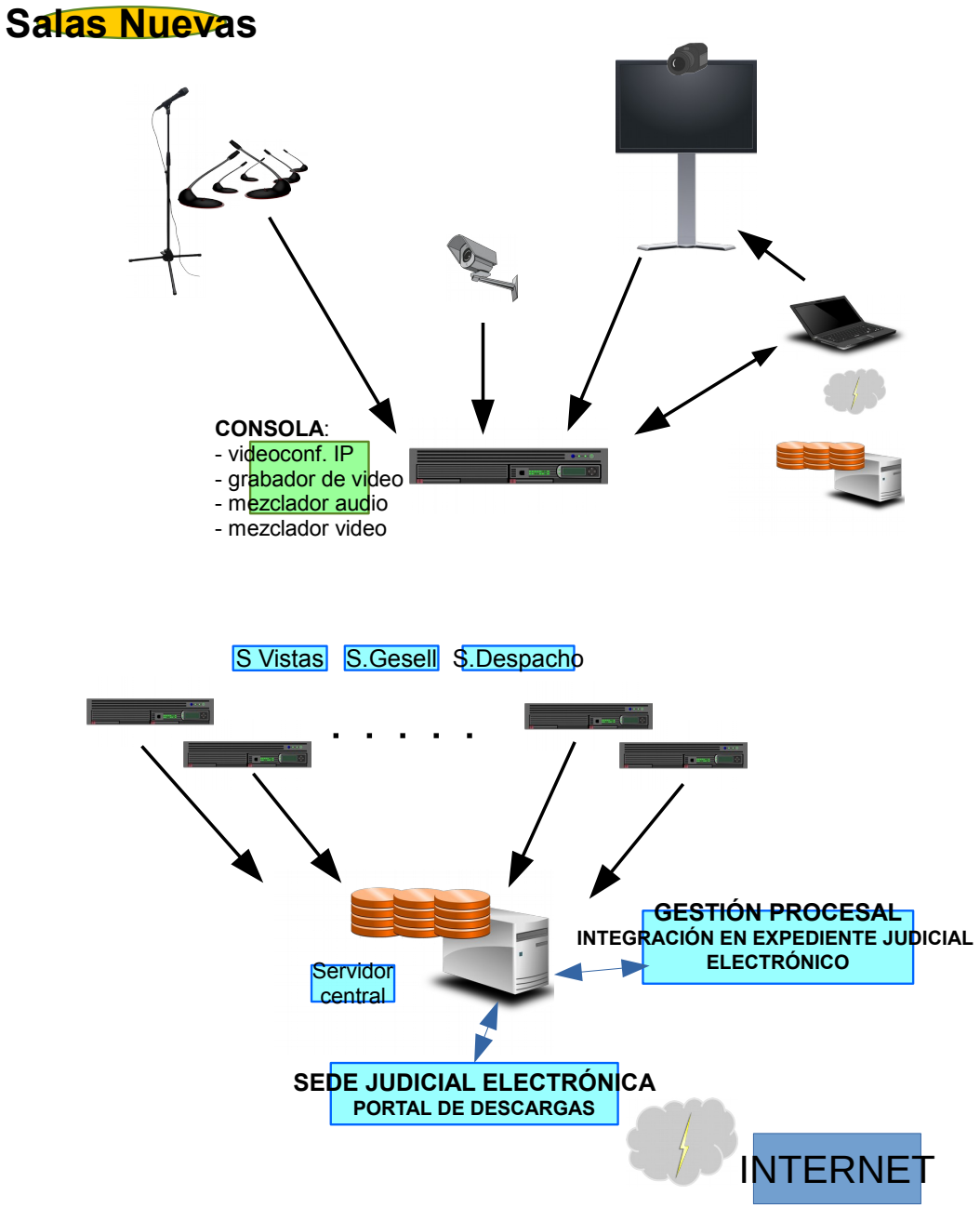
MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 4 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	





A un modelo mucho más simplificado y operativo, ya disponible en el mercado, basado en consolas especializadas con todos los servicios incorporados, e integraciones automáticas incluso remotamente:

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 5 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



2. ALCANCE

Con este planteamiento, las prestaciones a ejecutar en el contrato se dividen en dos Lotes. Un primer Lote correspondiente al suministro, instalación y garantía del equipamiento que aún siendo parte del

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 6 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

sistema, puede adquirirse de manera independiente, sin detrimento o afección a las funcionalidades y prestaciones perseguidas. Teniendo en consideración que múltiples elementos que se integrarán o relacionarán con los sistemas de grabación y audiovisuales, tales como los servidores centrales, monitores de usuario, ordenadores personales y ordenadores portátiles entre otros, ya han sido adquiridos por la Consejería y se encuentran disponibles en las sedes judiciales, para su integración con los sistemas.

Y un segundo Lote donde se agrupa tanto el suministro e instalación, como el mantenimiento y administración, del conjunto de elementos hardware/software y audiovisuales interdependientes e integrados en el Sistema de grabación de las Salas de Vistas, Despachos y Salas Gesell de las sedes judiciales, así como la ejecución de los servicios asociados y el mantenimiento de los expendedores que se mantendrán operativos.

2.1 LOTE 1

Tiene como alcance el **suministro e instalación** , en los 86 partidos judiciales de Andalucía de **473 monitores de gran formato, con soportes de pie móviles**, para su instalación e integración con los sistemas de grabación y equipos audiovisuales de las sedes judiciales, y la prestación de la **garantía in-situ,** según la siguiente distribución provincial:

	Monitores
Almería	38
Cádiz	68
Córdoba	40
Granada	54
Huelva	31
Jaén	37
Málaga	93
Sevilla	87
SSCC	25
Total	**473**

Los monitores se destinarán a las Salas de Vistas y Salas Gesell, para su conexión con los sistemas de grabación/videoconferencia, y para la presentación de documentación y ficheros integrados en el expediente digital y en la tramitación procesal, que resulte necesario visualizar durante la celebración de las Vistas o actos procesales.

Los monitores destinados a las 25 nuevas Salas previstas, en los casos en los que no se encuentre disponible su ubicación cuando se solicite el suministro, se entregarán en los servicios centrales (SSCC) de la Dirección General de Infraestructuras y Sistemas (DGIS), debiendo el adjudicatario proceder a su traslado e instalación en las ubicaciones y conforme sea solicitado por el Servicio de Informática Judicial.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 7 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.2 LOTE 2

Tiene como alcance el: **suministro e instalación**; el **mantenimiento, administración y soporte**; y la prestación de **servicios asociados**, necesarios para el funcionamiento de los sistemas de audiovisuales de Salas de Vistas, Despachos y Salas Gesell, de las sedes judiciales de Andalucía, con la prestación de una **garantía in-situ** para todo el equipamiento. Y que alcanza a: **462 Salas de Vista**, **93 Despachos y 11 Salas Gessell,** con una distribución provincial prevista de:

	Salas de Vistas	Despachos	Salas Gesell
Almería	37	6	1
Cádiz	65	13	3
Córdoba	38	8	1
Granada	53	9	1
Huelva	30	5	1
Jaén	35	4	2
Málaga	92	28	1
Sevilla	87	20	1
Nuevas	25		
Total	**462**	**93**	**11**

Incluyendo el suministro, implementación, administración y el mantenimiento lógico y funcional de los aplicativos necesarios para alcanzar las prestaciones requeridas, tanto en los equipamientos de las Salas/Despachos/Gesell como en **el Sistema de Central**. Con todas las aplicaciones y módulos, repositorios, bases de datos y servicios necesarios para alcanzar las funcionalidades solicitadas. Así como el mantenimiento y administración de 4 Expendedores ya existentes, y la prestación de un conjunto de Servicios Asociados a los sistemas, necesarios para un correcto aprovechamiento de los mismos.

La distribución geográfica de los equipamientos a suministrar y administrar podrá sufrir modificaciones atendiendo a posibles mudanzas o traslados de Órganos/Edificios, y debido a la progresiva incorporación de los sistemas para los 93 Despachos de Jueces/Magistrados, para las 11 Salas Gesell y los 25 nuevos sistemas de Sala previstos, cuya ubicación definitiva está por determinar.

Planteándose la realización de las instalaciones mediante un sistema de **unidades de prestación,** con un importe unitario, IVA incluido, tasado según la tipología del equipamiento a **suministrar e instalar**, para permitir una ejecución que necesariamente se distribuirá a lo largo de varios meses, y realizar sus correspondientes certificaciones conforme a los períodos de ejecución de las mismas, dado el volumen de actuaciones a llevar a cabo:

Suministro e instalación	Importe Unitario
De Sala de Vistas	7.500 €
De Equipo de Despacho	6.500 €
De Sala Gesell	10.500 €

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND | 05/11/2018 | PÁGINA 8 / 63
VERIFICACIÓN | NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

Dada la variabilidad del número y tipología de los sistemas a mantener y administrar, motivado por la progresiva incorporación de elementos, esta prestación se ajustará mensualmente conforme a las unidades de prestación. Incluyendo el **mantenimiento y administración** del Sistema Central y de los Expendedores que se mantendrán operativos:

Mantenimiento y Administración	Mensual
De Sistema Central	480 €
De Sala de Vistas	76 €
De Equipos de Despacho	51 €
De Sala Gesell	114 €
De Expendedor	31 €

Igualmente, los **servicios asociados** requeridos, se realizarán y certificarán según las unidades de ejecución ejecutadas, conforme a las necesidades y solicitudes planteadas:

Servicios Asociados	Importe Unitario	Número de unidades
Traslado de Sala o Despacho	540 €	70
Capacitaciones	160 €	280
Asistencia Presencial	7.000 €	36
Integraciones	77.395,20 €	

El número de unidades de los servicios de traslados y capacitaciones son estimados, para ejecutar a lo largo de los 36 meses de prestación del servicio, no suponiendo compromiso mínimo de solicitud para su ejecución por parte de DGIS.

Estos servicios se regirán por el régimen de unidades de prestación, pudiendo sufrir modificaciones en cuanto al número de actuaciones requeridas, en función de las necesidades del servicio.

Las tareas de traslado, cableado e instalación de los equipos en nuevas ubicaciones realizadas por terceros, no invalidarán la prestación del mantenimiento y administración por parte de la empresa adjudicataria, una vez comunicados por el Servicio de Informática Judicial (SIJ), que notificará los cambios de emplazamiento, reforma o modificación de instalaciones con una antelación mínima de 5 días naturales al requerimiento de su incorporación al mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria. La empresa verificará en dicho plazo el correcto funcionamiento de los sistemas y la adecuación de las instalaciones, indicando las actuaciones complementarias necesarias para su adecuación, en su caso.

El conjunto de servicios incluirá cualquier operación necesaria para el mantenimiento de las condiciones de funcionamiento de los sistemas, mediante tareas de reparación, administración, reforma, actualización o sustitución de elementos, así como todos los gastos de conservación, reparación, licenciamiento, desplazamiento, o cualquier otro que hubiera a lugar, según las especificaciones de las Prestaciones y Servicios Asociados.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND | 05/11/2018 | PÁGINA 9 / 63
VERIFICACIÓN | NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

La ubicación de las 437 sistemas de Salas de Vistas existentes, de los 93 sistemas de Despachos previstos, y las 11 Salas Gesell previstas, se detalla en el Anexo de Equipamientos. Los 4 Expendedores se encuentran ubicados en la Ciudad de la Justicia de Málaga.

3. SUMINISTRO E INSTALACIÓN

3.1 LOTE 1

Las características mínimas que han de cumplir los monitores y soportes a suministrar e instalar son:

Monitor-TV:

- Tamaño mínimo de 46''
- Tecnología LED HD
- Sintonizador TDT integrado
- Resolución mínima: 1820x1080, 200 Hz, No entrelazado
- Audio/Altavoces integrados: 2 x 10W RMS
- Clasificación energética: UE Energy Star o TCO
- Salida USB (Grabación directa)
- Entradas mínimas: 1 VGA, 1 PC-audio (Jack o RCA), 2 HDMI, 1 RCA, 1 USB3, 1 BNC/RF-coaxial y 1 RJ45. Se admitirá la disponibilidad mediante conectores/conversores intermedios.
- Conectividad: posibilidad de compartir audio y vídeo mediante wireless. Compatible con Windows.
- Detección de señal: configuración de encendido/apagado automático, sin necesidad de activación por mando.
- Mando a distancia multifunción.

Soporte:

- Móvil: con ruedas que permitan el desplazamiento sobre superficies lisas, y anclajes/fijaciones
- Lacado en negro o plata/acero inoxidable
- Altura total máxima de 202 cm. Para permitir el paso por puertas estándar de 205 cm.
- Columna regulable en altura, con disposición entre 120 cm para el borde inferior del monitor y 200 cm para el borde superior.
- Con integración/sujeción del cableado.
- Bandeja/anclaje integrado en el soporte, para la colocación de cámara en la parte superior. Con posibilidad de mecanizado posterior adaptable al modelo de cámara.

Las empresas licitadoras deberán presentar la Características técnicas y funcionalidades del equipamiento ofertado.

3.1.1 Distribución e Instalación

Los licitadores del **LOTE 1** deberán presentar un Plan de Distribución e Instalación, que deberá cumplir al menos con:

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 10 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La distribución y montaje in-situ de todo el material: soporte y monitor, en las ubicaciones designadas por el SIJ.
- El adjudicatario deberá tener una capacidad mínima de distribución e instalación de 50 equipos (monitores y pies) a la semana, 10 al día, a partir de 1 mes (30 días) del inicio del Contrato.
- La verificación y corrección de cada instalación mediante una prueba de funcionamiento.
- La retirada inmediata, justo a la finalización de cada instalación (en el mismo día), de todos los elementos de embalaje o de transporte. Siendo por cuenta y responsabilidad de la empresa adjudicataria cualquier incidencia o coste que pudiera derivarse de la retirada de los elementos.
- La prestación de la garantía sobre todo el equipamiento suministrado, conforme a los niveles de servicio establecidos en este PPT (ANS).
- El etiquetado e inventariado conforme a lo establecido en este PPT.
- El plazo máximo de ejecución del suministro e instalación de todos los elementos será de 4 meses.

3.2 LOTE 2

El **LOTE 2**, incluye las siguientes prestaciones:

- Suministro e Instalación de equipamientos hardware: de Sala, de Despacho y Gesell
- Suministro e Instalación del Sistema Central y módulos anexos, e Integración de todos los equipamientos hardware
- Mantenimiento y Administración de todos los equipamientos y Sistemas suministrados y de los Expendedores que se mantengan operativos.

Los licitadores deberán presentar el Modelo, la Arquitectura, características técnicas y funcionales del Sistema y equipamientos ofertados, donde se deberá detallar toda la información relativa a los mismos.

3.2.1 Suministro e Instalación de equipamientos hardware

Los características que los equipamientos a suministrar e instalar deberán cumplir, son al menos:

3.2.1.1 Sistemas de Sala y Despacho.

Los sistemas de Sala y Despacho deberán estar compuestos por:

- Una **Consola** dedicada, que integrará en un solo dispositivo todos los elementos necesarios para la captura, tratamiento, grabación y emisión de las señales servidas por y hacia los periféricos de las Salas/Despachos, y la atención y ejecución de los servicios, prestaciones, procesos y tareas integradas con el Sistema Central. En concreto incluirá al menos las siguientes características, elementos, conexiones y funcionalidades:
    - Sistema-equipamiento con capacidad para:
        - La captura, procesamiento, mezcla y sincronización de las señales de audio/vídeo

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 11 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

recibidas, y su grabación en formato MKV. Formato contenedor abierto y libre. Y codec H264.

- El almacenamiento en soporte interno (disco o ssd) de grabaciones y otros tipos de ficheros y datos. Con capacidad mínima de 128 GB.
- La salida y transmisión de las señales de audio/vídeo gestionadas hacia el Sistema Central.
- El tratamiento y ejecución de las tareas y procesos requeridos por el Sistema Central.
- La realización de videoconferencias IP, con posibilidad de grabación simultánea integradas en procedimientos, o sin grabación e integración en procedimientos. Con los Protocolos y características al menos de:
  - H323, con rango entre 64 kbps y 64 Mbps
  - H261, H263, H263, H264v3 y H329
  - Resolución de vídeo HD 720
  - Códec de Audio LD-ACC
  - Integración con gateway y gatekeaper de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

- Conexión de alimentación Schuko IEC C14. Con botón-interruptor e indicador luminoso de encendido/apagado.
- 2 Puertos RJ45, para conectividad de red. Se admitirá un solo puerto físico que permita la utilización de doble direccionamiento IP simultáneamente:
  - Conectividad, gestión y parametrización por IP. Con capacidad de encendido y apagado remoto.
- Mezclador de audio digital, para al menos 7 entradas de audio/micrófonos mediante conectores RJ45 y compresión de Audio AAC. Uno de ellas con capacidad de gestión de función de presidencia (botón de corte), y una entrada RJ45 para la conexión y sincronización de unidades mezcladoras de audio o Consolas en cascada, que permitan el acoplamiento de micrófonos adicionales al sistema (en cascada).
- Mezclador de vídeo para al menos 2 señales, con un mínimo de 2 puertos, compatibles (del mismo tipo) que las salidas y cableado de las cámaras ofertadas (analógicas o digitales). Con resolución de al menos D1 (720x576 PAL), y compresión de vídeo H264 / MPEG4-AVC, mínimo 1.000 kbps.
- Salida para altavoces, con potencia al menos de 8 ohms y 25 W.
- Al menos 2 salidas para la conexión y servicio de la señal de audio a dispositivos externos: una RCA, y una mini jack.
- Al menos 1 entrada de audio analógico: RCA
- Al menos 1 salida DVI o VGA
- Al menos 1 salida HDMI
- Deberá tener capacidad de ser operativa y funcional de forma autónoma, para la

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 12 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

realización de la grabación de las señales de audio y vídeo servidas por sus periféricos (micrófonos y cámaras), con independencia de su conexión al Sistema Central.

- Función de reseteo-reinicio de la configuración mediante dispositivo-botón manual.
- Servicio de streaming directo desde la Consola.
- Generación de alarmas visuales y sonoras a dispositivos externos (monitor-altavoces-PC) por pérdida de audio.
- Configuración Plug and Play. Configuración y parametrización automática mediante conexión al Sistema Central.
- Terminación física:
  - Carcasa metálica negra o gris.
  - Con diferencia estética evidente frente ordenadores personales o portátiles.
  - Formato de sobremesa.
  - Tamaño máximo de 4U, 19" de ancho y 500 mm de profundidad
  - Todas las conexiones en panel trasero.
  - Indicadores de estado (apagado/encendido) y funcionamiento (grabación), en frontal.

- **Micrófonos:**
  - **7** en Salas de Vistas: 6 de sobremesa (uno de ellos de presidencia, con botón de corte/preferencia), y 1 con pie telescópico-trípode y altura ajustable entre 120 y 180 cms.
  - **2** de sobremesa en Despachos
  - Con las siguientes características mínimas:
    - Capsula Electret con capuchón acolchado.
    - Base con pulsador Talk en sobremesas.
    - Relación señal a ruido, SNR: mínimo 55 dB
    - SPL máximo, al menos: 110 dB
    - Nivel de ruido propio: inferior a 35 dB
    - Sensibilidad (0dB=1V/ubar): al menos -35 dB
    - Impedancia de salida baja, balanceada. Máximo 300 Ohm.
    - Directividad unidireccional o cardiode
    - Conector RJ45 (desconectable).
    - Autoalimentados.
    - Señal-anillo luminoso de estado encendido/apagado
    - Con mástil flexible/orientable
    - Extensión-longitud mínima mástil flexible 30 cms
    - Acabado negro o plata

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 13 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Certificación UNE-EN 60065:2015 / IEC 60065:2014
- Declaración de conformidad CE-Europa.

- **Cámara:**
  - **1** por Sala de Vista o Despacho. Con las siguientes características mínimas:
    - Sensor CMOS
    - Señal PAL
    - Resolución Full HD: 1.920x1.080 a 30fps
    - Framerate mínimo: 30fps a 1080p/720p
    - Apertura focal, al menos: F1.4
    - Autoiris y Balance de blancos
    - Extensión angular mínima: Horizontal 100º, Diagonal 120º, Vertical 50º
    - Zoom/Distancia focal, varifocal: mínimo de 2,8 a 8 mm
    - Función DWDR: Digital Wide Dynamic Range
    - Escaneo progresivo (no entrelazado)
    - Luminosidad mínima (iluminancia mínima) a color: 0,11 Lux (F1.4)
    - Reducción digital de ruido: SSNRIV
    - Distancia mínima al objetivo, como máximo 300 mm
    - Salida BNC. Salida vídeo analógico: AHD y CVBS, seleccionable
    - Distancia transmisión mínima (cable coaxial 75 ohm): 250 metros
    - Consumo máximo 10 W
    - Rango temperatura funcionamiento, mínimo de: -10ºC a +50ºC
    - Soporte de pared/techo-trípode, según sala-despacho. Con capacidad de rotación mínima 180º y elevación-bajada 90º
    - Calificación con al menos: protección de nivel equivalente IP66 (IEC 60529 o similar), y de vandalismo IK10 (IEC 62262 o similar)

3.2.1.2 Salas Gesell

Una sala Gesell consistente en dos habitaciones (sala de entrevista y sala de observación) contiguas y separadas por un espejo unidireccional, que permite la visualización directa de la sala de entrevista desde la sala de observación. El equipamiento a suministrar para cada Sala Gesell deberá cumplir al menos:

- Sala de entrevistas:
  - **2 micrófonos** del mismo tipo y prestaciones que los especificados para las Salas de Vistas y Despachos, del tipo sobremesa
  - **Un micrófono** ambiente de mesa o techo, con las siguientes características mínimas:

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 14 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Conector RJ45 (desconectable)
- Interruptor de encendido/apagado
- Relación señal a ruido, SNR: mínimo 60 dB
- SPL máximo al menos 110 dB
- Semicardiode

- **2 <u>cámaras</u>** de tipo domo instalables en techo o pared, como mínimo con las siguientes características:
  - Sensor CMOS
  - Señal PAL
  - Resolución Full HD: 1.920x1.080 a 30fps
  - Framerate mínimo: 30fps a 1080p/720p
  - Apertura focal, al menos: F2.1
  - Autoiris y Balance de blancos
  - Extensión angular mínima: Horizontal 80°, Vertical 40° y Diagonal 90°
  - Zoom/Distancia focal, varifocal: mínimo de 2,8 a 8 mm
  - Función DWDR: Digital Wide Dynamic Range
  - Escaneo progresivo (no entrelazado)
  - Luminosidad mínima (iluminancia mínima) a color: 0,25 Lux (F2.1)
  - Reducción digital de ruido: SSNRIV
  - Distancia mínima al objetivo, como máximo 300 mm
  - Conector salida BNC. Salida vídeo analógico: AHD y CVBS, seleccionable
  - Distancia transmisión mínima (cable coaxial 75 ohm): 250 metros
  - Consumo máximo 10 W
  - Rango temperatura funcionamiento, mínimo de: -10°C a +50°C
  - Soporte de pared o techo, orientable y ajustable, según sala/despacho.
  - Calificación con al menos: protección de nivel equivalente IP66 (IEC 60529 o similar)

- <u>Sala de observación:</u>
  - **Una <u>Consola</u>** del mismo tipo y prestaciones que las especificadas para las Salas de Vistas y Despachos
  - **Un <u>amplificador</u>** de sonido con:
    - Potencia mínima 2 x 100 WRMS.
    - 2 altavoces de doble vía y 100 WRMS mínimo.
    - Una conexión de entrada de audio compatible con al menos una de las salidas de audio de la Consola.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 15 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- **Un sistema de "Muela"**: sistema de micrófono y auriculares inalámbricos interconectados de diseño ergonómico y semi-invisibles, para la comunicación entre el magistrado (o director de la entrevista) en la sala de observación, y el entrevistador, en la sala de entrevista, con:
  - Sistema de carga de baterías para ambos elementos
  - Alcance mínimo 15 metros en interior
  - Receptor inalámbrico tipo petaca
  - Auriculares desechables: 100 unidades

Los licitadores deberán presentar las Características técnicas y funcionalidades del equipamiento hardware ofertado.

3.2.2 Suministro del Sistema Central y módulos anexos

Se requiere el suministro, instalación y configuración en los equipamientos Centrales del SIJ de un Sistema para la gestión de los sistemas y equipamientos audiovisuales, y grabaciones en las sedes judiciales, con las siguientes características y funcionalidades:

3.2.2.1 Arquitectura y Características técnicas del Sistema

El Sistema funcionalmente ha de estructurarse en un Sistema Central que incluya todas las funcionalidades solicitadas, e integrado con los diferentes servicios y resto de sistemas requeridos. Y un Portal de Descargas como módulo anexo y diferenciado, tanto a nivel funcional y de usuarios como a nivel equipamientos, recursos y servidores de aplicaciones sobre los que se implementen.

Con las siguientes Características Técnicas para el conjunto de módulos, o subsistemas que los compongan:

- Virtualizables, soportando la implementación de todos los módulos o subsistemas sobre máquinas virtuales. Al menos sobre sistemas VMWare e Hyper-V.
- Integrables mediante servicios, con:
  - Plataformas de firma digital y autenticación, al menos @firma 5 y 6.
  - Sistemas de gestión de identidades: al menos LDAP
  - Sistema de Gestión Procesal – Expediente Digital
  - Sede Judicial Electrónica
- Balanceables por Hardware. Todos los módulos o subsistemas deberán ser balanceables por hardware. Al menos sobre F5.
- Capacidad de instalación y funcionamiento en Cluster
- Almacenamiento único:
  - Base de datos centralizada, para todos los metadatos del sistema: Oracle 11g o superior
  - Repositorio de documentos y grabaciones centralizado
  - Capacidad de división y gestión del repositorio en diferentes recursos físicos y/o lógicos
  - Capacidad de gestionar al menos 3 PetaByte

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 16 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Posibilidad de utilizar repositorios puntuales, e instancias de bases de datos dedicadas, para la gestión especializada de procesos de los distintos módulos o subsistemas.

3.2.2.2 Características y Funcionalidades del Sistema Central

El Sistema Central habrá de cumplir con las características funcionales, y al menos cumplir con las funcionalidades especificadas en este apartado.

Pudiendo disponer de una distribución de funcionalidades en diferentes módulos, instancias o aplicaciones, siempre que el acceso e interfaz para los usuarios judiciales sea único, siendo transparente para los mismos la utilización de otros software o programas.

Características funcionales requeridas:

- Módulo Web centralizado para usuarios judiciales (Interfaz):
  - Para la operación y gestión y acceso a todas las funcionalidades de usuario unificadamente, mediante navegador: preparar grabación, grabar, consultar, visualizar, firmar, autorizar, realizar videoconferencias, etc. El conjunto de funcionalidades a ejecutar sobre las consolas podrán desarrollarse mediante la conexión a instancias locales del sistema disponibles en las mismas.
  - Interfaz personalizable mediante plantillas de configuración según perfiles
  - Compatible todas las funcionalidades al menos con: Explorer-11, Mozilla Firefox y Chrome
  - Capacidad de Firma digital avanzada y longeva (sello de tiempo). Formatos soportados, al menos PKCS#7, CADES, XADES y XML-Signature.
  - Cumplimiento del Test de Compatibilidad en la configuración y parametrización de metadatos y codificaciones

- Módulo/s o aplicación/nes para el control y administración centralizada de todas las Consolas, con funciones al menos de:
  - Encendido y apagado remoto. Parametrizable y sincronizado con el calendario de reservas
  - Conexión remota a equipos
  - Motorización de parámetros de funcionamiento
  - Verificación de estado y chequeo remoto
  - Comunicación de alertas de dispositivos: fallos de captura de audio-micrófonos, vídeo, conexiones
  - Configuraciones mediante plantillas predefinidas, con capacidad de parametrización y gestión de diferentes perfiles y tipologías de Consolas
  - Configuración remota automática Plug and Play
  - Ajustes y parametrizaciones de audio y vídeo personalizados por Consola
  - Actualizaciones remotas:
    - Operaciones masivas, por grupos/tipos o unitarias
    - Programadas, automáticas o puntuales (ejecución de órdenes remotas en background y on-line)
  - Capacidad de organización y administración por grupos de Consolas, según sedes/ubicaciones o agrupaciones

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 17 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Control automatizado de la sincronización de datos y ficheros de eventos/grabaciones entre las Consolas y el Sistema Central

- Módulo Portal de Descargas:
  - Capacidad de instalación y configuración en servidores diferenciados del resto del sistema
  - Acceso mediante usuario/contraseña y certificados digitales
  - Visibilidad limitada a las Vistas participadas-autorizadas
  - Búsqueda y ordenación por múltiples metadatos: órgano, fecha, período, NIG, etc.
  - Descarga por asuntos/procedimientos o Vistas concretas
  - Utilidad de visualización incorporable en la descarga. Visualización de marcas y metadatos.

Funcionalidades básicas requeridas:

- Login mediante usuario y contraseña, y con certificado digital directamente contra la aplicación/módulo de usuarios
- Funcionalidades configurables por perfiles y conjuntos de usuarios, mediante asignación de submódulos, nodos o capacidades. Flexible y adaptada a la NOJ
- Gestión y reserva de Salas/Despachos/Gesell mediante Agenda-Calendario de eventos: grabaciones/Vistas y videoconferencias:
  - Con asignaciones de capacidades de reserva/uso de recursos por perfiles, usuarios y grupos
  - Con calendario de asignación de recursos compartido
  - Configurables por sedes y grupos de recursos-usuarios
  - Mediante integración con la Gestión Procesal. A desarrollar en el plazo máximo establecido en este PPT
- Preparación y carga de metadatos de los eventos:
  - Mediante integración con la Gestión Procesal. A desarrollar en el plazo máximo establecido en este PPT
  - Manualmente directamente en la Interfaz
  - Con campos cerrados/protegidos con listas de selección: todos los sincronizados/integrados automáticamente
- Incorporación/intervinientes de participantes durante la grabación
- Realización de videoconferencias:
  - Dentro de una Vista y grabadas en la misma
  - Como evento independiente
  - Listín integrado, con marcación y llamada automática, y posibilidad de lanzamiento remoto.
- Realización de Marcas:
  - On-line (durante la grabación) y a posteriori
  - Públicas (visibles por todos los usuarios) y privadas, por cada usuario (que puedan hacerse públicas a posteriori)
  - Manuales, por selección directa sobre un interviniente/declarante
- Distorsión de audio al vuelo (antes de su grabación en los soportes de las consolas)
- Distorsión de vídeo al vuelo, mediante pixelado graduable
- Bloqueo del acceso de terceros a una grabación. Limitando su visibilidad a Juez/Magistrado y Letrado titulares del órgano, según requerimientos procesales

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 18 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Editor de documentos integrado con funcionalidades básicas, para la creación e incorporación de documentos de texto ala Vista
- Capacidad de incorporación de ficheros a una Vista-Acto
- Emisión de grabación en streaming:
  - Unicast y multicast desde las Consolas (red local)
  - Automático para al perfil de Letrado del órgano
- Sellado automático de aplicación de todas las grabaciones
- Firma digital de Vistas para el Letrado:
  - Bandeja de firmas unificada, con filtros y buscador
  - Listado de Firmas pendientes
  - Firma por lotes
- Detección y control de fallos de audio:
  - Aviso sonoro y visual de fallo de audio. Reinicio del equipo automático ante fallo crítico (por fallo de sonido prolongado)
  - Aviso sonoro de silencio, ante la falta de captura de sonido por tiempo tasado
- Presentación de la grabación/videoconferencia (vídeo) on-line al tribunal, en monitor auxiliar, directamente desde las Consolas (conexión local)
- Grabación en Emergencia:
  - Directamente desde la Consola, sin conexión con el Sistema Central
  - Capacidad de asignar la grabación a un procedimiento con posterioridad (gestión de huérfanos)
- Registro de todos los eventos sucedidos durante una grabación: auditoría de eventos incorporada en las Vistas-Actos
- Acceso a la auditoría de eventos de una grabación para perfiles autorizados
- Búsqueda y Consulta del catálogo de Vistas/eventos por múltiples metadatos: órgano, fecha, tipo, etc.:
  - Visualización on-line
  - Descarga. Con utilidad de visualización, metadatos y marcas
- Capacidad de reasignar grabaciones entre distintas Vistas-Actos de un mismo órgano, y entre órganos de un mismo usuario, a nivel de usuario, sin necesidad de perfil administrador
- Autosustituciones, parametrizables temporalmente (por períodos)
- Itineraciones: acceso a Vistas por otros órganos. Automatizadas mediante NIG
- Autorización de acceso-descarga de Vistas a Intervinientes, a través del Portal de Descargas
- Mensajería entre usuarios, configurable por grupos
- Consultas estadísticas y ejecución de informes, configurables por múltiples parámetros
- Ayuda contextual integrada en las opciones de menú
- Manuales integrados
- Auditoría de seguridad de eventos del sistema: grabación de accesos, acciones, consultas, etc.

3.2.3 Instalación del Sistema Central, e integración con los equipamientos

El adjudicatario del **LOTE 2** deberá realizar:

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 19 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La instalación y configuración del Sistema Central, y de todos sus módulos o subsistemas, incluido el Portal de Descarga y servicios de integración, en los equipamientos de la DGIS, conforme a los establecido en el apartado Arquitectura y características técnicas del Sistema Central de este PPT.
  - El Sistema Central deberá estar plenamente operativo, a nivel de parametrizaciones y configuraciones básicas que permitan el uso y funcionamiento de los sistemas, y la incorporación y puesta en marcha de Salas/Despachos/Gesell, en el plazo máximo de 2 meses (60 días), desde el inicio del contrato.
  - Deberá cumplir las especificaciones establecidas en el apartado Arquitectura y características técnicas y funcionales del Sistema, y de Características y Funcionalidades del Sistema Central, en el plazo máximo de 2 meses (60 días) desde la inicio del contrato.
- Alcanzar el nivel de integraciones definidos, en los plazos establecidos en el apartado Integraciones con otros sistemas.
- La distribución e instalación del todo el equipamiento correspondiente a las Salas de Vistas, Despachos y Gesell, y su integración con el Sistema Central, con la capacidad de ejecución y puesta en producción mínima de 20 sistemas a la semana.

La DGIS proporcionará la asistencia técnica relativa a las infraestructuras, y el equipamiento hardware necesario para la instalación del Sistema Central y del Portal de Descargas, así como para todos sus módulos e instancias, a nivel de:

- Servidores físicos
- Servidores virtuales sobre VMWare
- Cabinas de almacenamiento
- Licenciamiento de servidores Windows, hasta Server 2008R2
- Servidores Linux SUSE
- Licenciamiento de Oracle: RDBMS Enterprise Edition
- Antivirus
- Electrónica de Red y comunicaciones. Líneas de comunicaciones mínimo a MacroLAN 100 Mb

Cualquier licenciamiento o software adicional necesario para el correcto funcionamiento del Sistema Central o cualquiera de sus subsistemas o módulos, para la operatividad de las Consolas y resto de periféricos a integrar, o para la prestación de los servicios requeridos: mantenimiento, administración, servicios asociados, etc., habrá de ser proporcionado por el adjudicatario. Pasando a ser propiedad de la DGIS.

3.2.4 Muestra/pre-piloto de Evaluación y Verificación. LOTE 2

Para la evaluación y verificación de las características y funcionalidades de los sistemas y equipamientos del LOTE 2, se requiere la entrega, por parte de cada licitador, como componente de la oferta, de:

- Un conjunto completo de equipamiento de Despacho: Consola, 2 micrófonos y 1 cámara.
- Un ordenador/servidor con el Sistema Central instalado y configurado. O en su defecto soporte (DVD/USB) para la instalación semiautomatizada-asistida del mismo en un equipo del SIJ.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 20 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Incluyendo BBDD y repositorio.

- Todo el cableado de conexionado necesario para el conexionado y correcto funcionamiento.
- Manuales y procedimientos de instalación, configuración e integración del equipo de Despacho con y del Sistema Central, y de instalación de todos los subsistemas necesarios.
- El conjunto de sistemas ha de quedar configurado para el uso inmediato por parte de al menos dos órganos judiciales, y con todas las tablas del Test de Compatibilidad y parametrizaciones necesarias incorporadas: Primera Instancia n.º 1 de Sevilla y Sección 1ª de la Audiencia de Sevilla. Con usuarios de tipo Juez/Magistrado, Letrado y Auxilio para cada uno de ellos.
- Manuales de usuario de Juez/Magistrado, Auxilios y Letrados, y de administrador, adaptados a los sistemas suministrados.
- El conjunto de sistemas (Central y Despacho), ha de permitir la grabación de Vistas por los órganos indicados, cumpliendo con las características definidas en el apartado Sistemas de Sala y Despacho, y con las funcionalidades establecidas en los apartados Características funcionales requeridas y Funcionalidades básicas requeridas del PPT, salvo en lo relativo a firma/certificados digitales e integraciones.

Los licitadores dispondrán de 2 jornadas (un máximo de 48 horas) para la instalación, conexionado y configuración del equipamiento y sistemas solicitados, en la sede designada por el SIJ, y en la fecha indicada por el órgano de contratación, a partir de la apertura del sobre n.º 2. Para su análisis posterior por el personal designado para la evaluación de las ofertas, debiendo tener disponibilidad para atender los requerimientos que resulten necesarios para la realización de la evaluación, por parte de los técnicos designados.

3.2.5 Distribución, instalación e integración de Salas, Despachos y Gesell

El adjudicatario deberá realizar la instalación e integración conforme a las siguientes especificaciones:

- Efectuar un replanteo con visita previa a todas las ubicaciones de Sala, Despacho y Gesell, determinando las necesidades y requerimientos para una correcta ejecución de las instalaciones.
- El suministro e instalación de todo el cableado de audio/vídeo, de red y de fuerza (Categoría 6, Coaxial, HDMI, etc.), incluyendo las canalizaciones y todos los soportes, conectores o cualquier otro material necesario. La DGIS facilitará en cada Sala/Despacho/Gesell, al menos un punto de red y otro de fuerza para la conexión/servicio de los equipos.
- La distribución y el montaje in-situ de todo el material suministrado: Consolas, micrófonos y cámaras, en las ubicaciones y conforme al calendario establecido por el SIJ.
- La conexión, con el suministro de todo el cableado necesario, para todos los elementos de las Salas, Despachos y Gesell, incluyendo los monitores de gran formato suministrados en el LOTE 1, y cualquier otro equipamiento preexistente en las mismas, que sea compatible y así se solicite por parte del SIJ. En especial: sistemas de megafonía, de distribución de señal de audio/vídeo, sistemas de microfonía especializada, etc.
- La configuración de las Consolas y de todos los elementos de las Salas, Despachos y Gesell, incluidas la aplicaciones/sistemas de videoconferencias integrados, y su parametrización en la Red Judicial, conforme a las instrucciones y requerimientos de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA)

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 21 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La verificación y corrección de cada instalación mediante una prueba de funcionamiento, que deberá incluir todas las funcionalidades propias del sistema y con el Sistema Central: grabación (captura de imagen y sonido desde todos los elementos), sincronización, administración, firma, consulta, videoconferencia, etc.
- El desmontaje de todo el cableado, soportes, conectores, instalaciones y equipamiento existente actualmente en las Salas, Despachos y Gesell, que no sea reutilizables, siguiendo las indicaciones del SIJ, con su retirada a:
  - Una ubicación central por provincia, de todos los elementos inventariados y reutilizables, a determinar por el SIJ.
  - Puntos de reciclado autorizados, de todos los elementos desechados, según las indicaciones del SIJ. Siendo por cuenta del adjudicatario cualquier coste o responsabilidad.
  - Los elementos inventariados no reutilizables, deberán ser comunicados al SIJ antes de su retirada, con su marca, modelo, número de serie y RFID (en su caso), para su baja en el Inventario de la DGIS.
  - A modo indicativo se detalla la existencia, en las 437 Salas de Vistas actuales, de al menos los siguientes elementos susceptibles de ser retirados: cableados y canalizaciones de audio y vídeo, armarios rack 20-24 U, Pcs de grabación, cámaras, micrófonos, monitores, y SAIs.
- La retirada inmediata, justo a la finalización de cada instalación (en el mismo día), de todos los embalajes o cualquier otro elemento que no deba quedar como parte de las instalaciones. Siendo por cuenta y responsabilidad de la empresa adjudicataria cualquier incidencia o coste que pudiera derivarse de la retirada o permanencia de los mismos.
- La distribución e instalación de todos los elementos deberá gestionarse y realizarse directamente por el adjudicatario, conforme al calendario y planificación final aprobada por el SIJ, y con los interlocutores para la coordinación designados por el SIJ. Asumiendo todas las tareas de comunicación, coordinación, planificación y ejecución material que resulten necesarias tanto con el personal técnico, como con los usuarios y responsables judiciales, con la supervisión y superior coordinación del SIJ.
- El adjudicatario deberá tener una capacidad mínima de instalación y puesta en funcionamiento de al menos 20 Salas/Despachos/Gesell a la semana, 4 al día (5 días a la semana), a partir de los 2 meses (60 días) de inicio del contrato.
- Las instalaciones deberán ejecutarse por sedes completas.
- Las instalaciones deberán acomodarse a los horarios de disponibilidad de los espacios donde se realizarán, siendo el horario preferente de instalación de lunes a viernes a partir de las 14:30 horas y hasta las 20:00. Debiendo prever la posibilidad de realización de instalaciones en sábados, domingos y festivos.
- Junto con las instalaciones (a la finalización de cada una de ellas) deberán impartirse las sesiones de capacitación de despliegue necesarias para el correcto uso de los sistemas. Obligadas para la correcta ejecución de las instalaciones, y diferentes e independientes de la capacitación bajo demanda. No teniendo consideración de Servicios Asociados, ni siendo computable a efectos de las certificaciones de los mismos.
- Previa a la puesta en producción de una Sala/Despacho/Gesell, deberá garantizarse la integración de los procedimientos y grabaciones anteriormente realizados por los órganos o unidades para las que estén destinadas, en el nuevo Sistema. Conforme el apartado de Integraciones de este PPT.
- No se deberá afectar a la operatividad de cada Sala/Despacho/Gesell, de cara a su disponibilidad por parte de los usuarios, durante más de un día laboral.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 22 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La puesta en producción de cada Sala/Despacho/Gesell, deberá ir precedida de la capacitación en el uso de los sistemas y aplicación, de todos los usuarios que pudieran verse afectados, mediante sesiones in-situ en cada una de las sedes.
- La capacitación deberá alcanzar a todos los usuarios, de todos los perfiles implicados en el uso de los sistemas. En concreto, deberán plantearse sesiones formativas diferenciadas al menos para: Jueces-Magistrados, Fiscales, Letrados y personal funcionario, y personal técnico del SIJ encargado de la gestión y supervisión de los sistemas.
- La extensión, contenido y duración de las sesiones deberá garantizar la consecución de una correcta y completa habilitación del personal en el uso de los sistemas. En caso de no alcanzar los objetivos planteados, el adjudicatario deberá reiterar la ejecución de sesiones que resulten necesarias.
- No se garantiza la disponibilidad de almacenamientos temporales en las sedes judiciales, para el depósito transitorio de elementos, por lo que todo el manejo de material deberá ser gestionado con medios y recursos propios. No obstante, el SIJ procurará la habilitación de espacios de operación cuando sea posible.

3.2.6 Gestión del cambio y despliegue

Los licitadores del **LOTE 2** deberán presentar: un Plan de Despliegue e Instalación, que incluya al menos:

- Plan de Coordinación, Comunicación y gestión del despliegue
- Plan de Capacitación de despliegue
- Plan de Calidad para la ejecución de las instalaciones

Donde recojan al menos las acciones, procedimientos, recursos, organización, calendarios y métodos de actuación propuestos para la ejecución del mismo, debiendo cumplir en todo caso como mínimo con las especificaciones de este PPT.

3.2.7 Integraciones con otros sistemas

El adjudicatario del **LOTE 2**, deberá ejecutar y poner en producción un conjunto de integraciones del Sistema Central, a realizar en dos fases diferenciadas:

3.2.7.1 Integraciones Iniciales

Se requiere la realización de un conjunto de integraciones del Sistema Central con otros sistemas, aplicaciones y repositorios disponibles en la Red Judicial, que deberán estar plenamente operativas en el plazo máximo de 2 meses (60 días) desde el inicio del contrato:

1. **Integración**, mantenimiento y sincronización automática (alta, baja, modificación) desde **repositorios/tablas externas**, de al menos:
   - Todos los campos y codificaciones del Test de Compatibilidad necesarios: órganos, tipos

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 23 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de procedimientos, etc.

- Usuarios, Intervinientes, profesionales externos y cualquier colectivo usuario de LEXNET: Abogados, Procuradores, Graduados Sociales, FCSE, representantes de Administraciones Públicas, etc.

2. **Integración del repositorio de metadatos, grabaciones y documentos existentes.** Volcado e integración en el Sistema Central de los metadatos, grabaciones, y ficheros existentes en los sistemas actuales. La integración de los metadatos y el repositorio previo podrá realizarse de manera masiva, antes del cumplimiento del plazo, o a demanda, mediante la búsqueda y selección de los procedimientos, vídeos y documentos puntualmente o por lotes: por órgano, fechas, tipos, etc.
   La DGIS proporcionará el acceso pleno a los esquemas de datos, tablas y cualesquiera otras estructuras de información existente, incluyendo la descripción de las relaciones de las BBDD. O en su defecto, facilitará el acceso con herramientas que posibiliten la consulta indexada, acceso, listado y extracción en formato digital manipulable (BBDD, xml, xls, csv) de los metadatos, y el vínculo/acceso a las grabaciones, eventos y documentos; como mínimo por (con filtros combinados por relaciones): órgano, sede, localidad, provincia, usuario, jurisdicción, fecha-hora, nº de procedimiento, tipo de procedimiento e intervinientes.
   El adjudicatario deberá realizar el análisis, normalización, estructuración y "purgado" previo de la información facilitada por la DGIS, para su adaptación al modelo de datos y repositorios del Sistema Central.
   Independientemente, el adjudicatario deberá tener capacidad de integrar puntualmente los datos, grabaciones y ficheros pertenecientes a los órganos o unidades que se vean afectados por cualquier incidencia que impida su correcta utilización, en el plazo máximo de 1 mes (30 días), desde el inicio del contrato.
3. **Integración** con el directorio corporativo de usuarios del SIJ (**TEMIS**) y con el Escritorio Judicial, para la identificación y logado de usuarios del sistema. Con identificación, paso de credenciales y acceso automático a la aplicación de usuario desde el Escritorio Judicial, con capacidad de control de pertenencia a varios órganos/unidades.
4. **Integración** con la **plataforma de servicios de certificación del SIJ.**
   - En todo caso el Sistema Central deberá disponer de servicios de autenticación y firma digital desde el primer día de la puesta en producción de la primera Sala/Despacho/Gesell, bien mediante la integración previa con la plataforma de servicios facilitada por el SIJ, o mediante conexión con una plataforma certificada de terceros, que expresamente deberá ser autorizada por el SIJ., con carácter temporal.
   - En el caso de utilizar inicialmente una plataforma de terceros, el adjudicatario dispondrá de 3 meses (90 días) desde la inicio del contrato, para proceder a cambiar a la plataforma de servicios de certificación facilitada por el SIJ.
5. **Integración** con el **Expediente Judicial Electrónico** ya existente, a través de Web Service:
   - Acceso a las Vistas-procedimientos, directamente desde los acontecimientos de constancia incorporados a través del sistema de Gestión Procesal Adriano:
     - Sin necesidad logado de usuario o permisos especiales
     - Sirviendo las Vistas/procedimientos con las mismas funcionalidades que en el acceso desde la aplicación: metadatos, marcas, etc.
     - Con capacidad de descarga de las Vistas/procedimientos directamente
6. **Integración** del **Portal de Descarga** con el repositorio de profesionales/intervinientes de TEMIS, para el acceso a las Vistas autorizadas por los órganos.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 24 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7. **Integración** con el Sistema de Gestión Procesal actual, **Adriano**, a través de Web Service:
   - Lectura de todos los metadatos de un evento desde Adriano: datos de órgano, procedimiento, intervinientes, profesionales, etc.
   - Incorporación en Adriano de al menos:
     - Anotación de las Vistas/grabaciones realizadas. Mediante la remisión de datos para la generación de acontecimientos de constancia de la celebración: url-localizador de Vista, día, hora, sala-Consola, procedimiento, etc.
     - Datos de autorizaciones de acceso a Vistas-procedimientos realizadas a profesionales/intervinientes. Disponibilidad de Vistas en el Portal, por: Vista, interviniente, día y hora.

3.2.7.2 Integración con @driano

Durante el contrato, se deberá realizar la integración con el nuevo sistema de Gestión Procesal @driano, con la previsión de ejecución durante el año 2020, actualmente en fase de adjudicación. Su ejecución deberá adecuarse al proceso de desarrollo del nuevo @driano, según las solicitudes y plazos establecidos por el director de los trabajos.

Los trabajos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Deberán mantenerse plenamente operativas las integraciones desarrolladas en el punto anterior (Integraciones Iniciales), hasta la completa finalización de la operatividad de los sistemas, aplicaciones o repositorios integrados.
- Deberá habilitarse la migración de los integraciones de manera secuencial, para los distintos órganos/unidades/jurisdicciones/procedimientos. Ordenada según el ritmo de incorporación de los mismos al nuevo sistema @driano, y el abandono del uso del resto de sistemas y aplicaciones. Conservando la plena operatividad los servicios y funcionalidades desarrolladas en todo momento.
- La **integración** con **@driano**, deberá:
  - Alcanzar a la totalidad de datos, metadatos, repositorios, ficheros, procesos y servicios, o cualquier otro elemento, dato o proceso interviniente o a ejecutar en los sistemas, incluyendo la Agenda de señalamientos y calendario del sistema. Tomando siempre como referencia y preferencia las colecciones, modelos de datos, tablas, repositorios, plantillas, procesos o cualquier otro elemento, del sistema @driano.
  - Ser plenamente on-line en su funcionamiento.
  - Ser transparente para los usuarios de ambos sistemas.
  - El Sistema Central deberá constituirse y comportarse como un módulo más del sistema @driano, sin necesidad de logados o introducción de datos adicionales por parte de los usuarios, funcionando con una coordinación completa a nivel de perfil de usuario, permisos y acceso a datos, ficheros o funcionalidades (single sing on).
  - Adecuar la identidad corporativa al modelo de @driano.
  - Actualizarse y adaptarse a la evolución y modificaciones que pudieran producirse en @driano, durante toda la duración del contrato.

El adjudicatario deberá disponer de un equipo de Analistas y Programadores para la realización de las

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 25 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

integraciones, que se coordinará con el equipo de desarrollo y construcción del nuevo @driano, para la mejor ejecución de los trabajos, así como atender y ejecutar todas las modificaciones necesarias para el correcto mantenimiento y evolución de la integración, durante toda la duración del contrato.

La integración con @driano deberá estar plenamente operativa en un plazo máximo de 4 meses (120 días) desde el cierre de las especificaciones concretas, que apruebe y comunique el SIJ, y en todo caso dentro de los 9 meses desde la firma del contrato.

3.2.8 Cambios o modificaciones del Sistema

El adjudicatario, con independencia de los cambios obligados para la ejecución y cumplimiento de las distintas prestaciones y servicios, podrá proponer cualquier otro cambio completo de aplicativo o módulo funcional en uso en los sistemas, con las siguientes consideraciones:

- Asumir la ejecución de todos los cambios y los costes que supongan su despliegue y puesta en producción en todos los equipamientos afectados y sistemas relacionados.
- Garantizar las funcionalidades de los equipamientos y sistemas en producción durante el proceso de despliegue del cambio.
- Garantizar la compatibilidad de los cambios con los módulos y sistemas que permanecerán en producción.
- El SIJ se reservará la aprobación de los cambios de módulos o aplicativos propuestos, prestando el apoyo a nivel de infraestructura y organización que resulte necesario.

La propuesta de cambio deberá incluir, al menos:

- Módulo/s, aplicación/es o sistema/s afectados
- Funcionalidades modificadas o añadidas
- Perfiles de usuarios afectados
- Procedimiento/s de despliegue y gestión del cambio, tanto a nivel técnico como organizativo, con las especificaciones necesarias para todos los módulos, sistemas o aplicaciones propias o de terceros afectados
- Plan de capacitación detallado, en su caso
- Planificación detallada del despliegue y puesta en producción

El SIJ podrá requerir el cambio, modificación, evolución o actualización del Sistema, y de cualquier módulo, aplicación o subsistema, en los casos de modificación o evolución de la plataforma tecnológica , cambios en equipamientos hardware o software base, por obsolescencia o pérdida de soporte sobre los mismos por parte de los suministradores o titulares de las aplicaciones, o por riesgos de seguridad, que serán plenamente a cargo del adjudicatario. Igualmente podrá requerir la adecuación de los sistemas a posibles cambios normativos de obligado cumplimiento.

4. GARANTÍA DE LOS EQUIPAMIENTOS

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 26 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La Garantía del hardware, tanto del **LOTE1** como del **LOTE 2**, cubrirá para todos los elementos suministrados en cada lote:

- Cualquier elemento o pieza de los sistemas y la reposición de materiales con motivo de averías o fallos de funcionamiento.
- La **asistencia in-situ**, con el envío (incluida cualquier operación de recepción o entrega en las sedes judiciales) o retirada de cualquier elemento bajo garantía, así como la instalación o desinstalación del mismo.
- Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por piezas originales u otras expresamente señaladas como equivalentes por el fabricante del equipo original, salvo autorización expresa del SIJ de la DGIS.
- En los supuestos en que la reparación no pudiera realizarse in-situ, la empresa adjudicataria retirará el equipo para su reparación en laboratorio, sustituyéndolo temporalmente por otro de similares o superiores características, perfectamente configurado y parametrizado, incluyendo la consolidación de datos y grabaciones, en su caso.
- De no ser posible la reparación de un equipo, la empresa adjudicataria lo sustituirá por un equipo de similares o superiores características, comunicando al SIJ su sustitución, con indicación de las características y datos administrativos, así como la actualización del Inventario/CMDB.
- La retirada de cualquier equipamiento que contenga datos sometidos a la LOPD deberá ser comunicado previamente al SIJ, y autorizado expresamente por el mismo.
- Los gastos generados por cualquier operación exigida por la reparación o sustitución de los equipos, incluidas piezas y equipos nuevos necesarios, el movimiento o retirada de los mismos, seguros, gastos de viajes, dietas de los técnicos, etc., serán por cuenta de la empresa adjudicataria, no pudiendo reclamarse abonos adicionales por estas operaciones.

4.1 Gestión de la Garantía hardware de terceros

La empresa adjudicataria del **LOTE 2** realizará, en todo caso, la gestión de la Garantía hardware que el SIJ tenga contratada con terceros, para todo el equipamiento integrado o incorporado a los sistemas de Salas de Vistas, Despacho y Gesell, en especial los pertenecientes al LOTE 1, realizando:

- La comunicación a los terceros de las incidencias acaecidas sobre el equipamiento bajo su garantía.
- El seguimiento y reclamación de las incidencias a los terceros.
- La determinación de la adecuación de las sustituciones y cambios de equipos realizadas por los terceros, aceptándolas o en su caso denegándolas y exigiendo el cumplimiento de las características exigibles, bajo las instrucciones del Responsable del contrato.
- La actualización y control del Inventario/CMDB con motivo de los cambios realizados por terceros, mediante los procedimientos establecidos.
- El control e informe al SIJ, sobre cumplimiento/incumplimiento de los ANS establecidos con los terceros. Con los informes, estadísticas o listados que el Responsable del contrato determine.
- La asistencia (remota o in-situ) y la coordinación, incluso acordando las asistencias simultáneas

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 27 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

necesarias, para la correcta instalación del equipamiento sustituido o instalado, así como la configuración y parametrización de los mismos según las especificaciones de la Administración y Mantenimiento. Asegurando en todo caso su adecuación final a las especificaciones y funcionalidades exigibles.

Para ello el SIJ comunicará los prestadores y equipamientos objeto de garantía por terceros, así como los ANS y condiciones exigibles.

El tiempo en que una incidencia permanezca bajo la responsabilidad de un tercero prestador de la Garantía hardware (asignada, y comunicado el hecho al SIJ), no computará a los efectos de la determinación de la Disponibilidad o incumplimiento de los ANS en la prestación de los servicios de la empresa adjudicataria. Salvo que quede acreditado que la afección del sistema no era debida a un fallo hardware del equipamiento del mismo (asignación incorrecta al tercero prestador de la garantía), o que no deba ser atendido en su garantía hardware por la empresa adjudicataria.

En especial SÍ tendrán la consideración de incidencias sujetas a los ANS, las afecciones debidas a fallos por:

- Fallos por falta o defectuosa conexión de los equipamientos de los sistemas
- Pérdida o fallos en la configuración lógica de los sistemas
- Errores de usuario

En caso de discrepancias se estará a lo establecido en el apartado SEGUIMIENTO Y CONTROL.

4.2 Garantía de Expendedores-autoservicios

La empresa adjudicataria del **LOTE 2**, deberá asumir la prestación de la garantía hardware de los expendedores-autoservicio/kioscos, que permanezcan operativos, como parte del mantenimiento y administración de los mismos.

Los kioscos están compuestos por una torre-kiosco de pie, con:

- Un sistema informático (PC interno)
- Monitor- pantalla táctil de 15”
- Lector de tarjeta criptográfica
- Grabador de CD/DVD de doble capa
- 4 Puertos USB.
- Unidades multitarjetas
- Software de base necesario para su funcionamiento: sistema operativo, software auxiliar y módulo de la aplicación, para la descarga y generación de copias de las Vistas/grabaciones en soporte externos (Cds/DVDs, USBs o tarjetas de memoria).

La empresa adjudicataria podrá optar por el mantenimiento de los existentes o por su sustitución por otros proporcionados por ella, con al menos las mismas funcionalidades y prestaciones. O en su defecto por su sustitución por equipos (PC, monitor, teclado y ratón), que sin necesidad de logado del usuario en red, solo mediante identificación en la aplicación de gestión correspondiente, por usuario y contraseña o certificado digital (ambas opciones), permitan la búsqueda y descarga de grabaciones y procedimientos, y su inclusión en soporte externos conectados mediante puertos USB, y la eliminación

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 28 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

inmediata de cualquier fichero descargado una vez finalizada la operación del usuario (salida de la aplicación).

Debiendo realizar todas las actuaciones necesarias para su sustitución (suministro, instalación del equipamiento nuevo, y retirada de los antiguos), incluidos los trámites de actualización del Inventario, y asumiendo la garantía, mantenimiento y operación del equipamiento en los mismos términos que el resto de sistemas suministrados.

Según la planificación del SIJ, permanecerán operativos al menos 4 Expendedores-kioscos durante los dos primeros años de prestación de los servicios.

5. MANTENIMIENTO, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE. LOTE 2

La Administración, Mantenimiento y Soporte a prestar por el adjudicatario del **LOTE 2**, incluirá los siguientes servicios:

- La gestión de la garantía del hardware de terceros.
- Cualquier tarea de configuración, parametrización, instalación, corrección de instalaciones, recuperación de información o actuación lógica en cualquiera de los sistemas, motivada por errores, fallos o manipulaciones de usuarios de los sistemas o por terceros, así como por averías de los equipamientos por cualquier causa.
- La resolución remota de las incidencias o actuaciones, cuando fuera posible. Estando los equipos integrados dentro de la Red Judicial de Andalucía, la asistencia remota se realizará desde la sede de los SSCC de Informática, pudiendo habilitarse conexiones seguras (VPN) desde otras instalaciones, bajo los requerimientos de seguridad que establezca el SIJ.
- La asistencia in-situ para cualquier tipo de incidencia o actuación necesaria, dentro del horario establecido en el apartado de Acuerdos de Nivel de Servicios.
- Cualquier tipo de desarrollo correctivo-adaptativo del software y las aplicaciones, necesario para el correcto funcionamiento de las aplicaciones, mediante parches o versiones de las mismas, como consecuencias de modificaciones o evoluciones del entorno tecnológico: versiones de bases de datos, sistema operativo, navegadores, etc., y su despliegue a todo el equipamiento necesario.
- La instalación y configuración de cualquier versión, parche correctivo, adaptativo o evolutivo que se desarrolle durante la asistencia, en especial los referentes a los sistemas operativos, gestores de base de datos y en general de cualquier aplicativo utilizado, tanto comercial, licenciado o de software libre utilizado en los sistemas.
- Cualquier actuación presencial o remota sobre la infraestructura de los sistemas relativa a la instalación, parametrización, configuración y resolución de incidencias, o actuaciones necesarias para la operación de los aplicativos y equipamientos asociados.
- La reparación, con reposición en su caso, de todo el cableado de audio y vídeo, conectores, y canalizaciones de los diferentes sistemas; así como del cableado y conexiones de datos y alimentación eléctrica, hasta las tomas habilitadas en las diferentes ubicaciones.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 29 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La realización presencial o remota de servicios de recuperación de datos y grabaciones, con motivo de cambios de equipamientos, sustituciones de equipos, actuaciones programadas, averías o incidencias.
- Seguimiento, supervisión y corrección de fallos de la sincronización de datos y grabaciones, incluyendo la configuración y parametrización de cualquier sistema propio, y la determinación de las correcciones y configuraciones a realizar en cualquier sistema o servicio de terceros que intervenga.
- Configuración, seguimiento y supervisión en la integración de los distintos sistemas con el Sistema de Gestión Procesal Adriano, TEMIS, Escritorio Judicial, Expediente Judicial Electrónico, y en su momento @driano, incluyendo la corrección de cualquier sistema propio y la determinación de las correcciones y configuraciones a realizar en cualquier sistema o servicio de terceros que intervenga.
- Supervisión y adecuación de la integración de los equipamientos en la Red Judicial de Andalucía (RJA) y en el sistema de Directorio Activo en su caso, incluyendo la definición y colaboración en la implantación de Directivas y políticas de seguridad de los sistemas en el conjunto de los Dominios de RJA, bajo las indicaciones del SIJ.
- La resolución de incidencias y restauración de los sistemas ante deterioros lógicos en su funcionamiento por infecciones de virus, desconfiguraciones o cualquier otro acontecimiento que conlleve degradaciones o afecciones de sus funcionalidades, seguridad o estabilidad por cualquier causa.
- La asistencia al personal del SIJ y/o usuarios, en la configuración de los puestos de usuarios de la Red Judicial; o de terceros en el caso de despliegue del módulo de descargas externas, para el funcionamiento del interfaz web de usuario y todas sus funcionalidades.
- La administración y gestión, y el mantenimiento funcional y operacional (a nivel de aplicaciones y servicios, no de equipamientos físicos) del Sistema Central:
    - La revisión de fallos o faltas de respaldo/sincronización; la corrección de los fallos debidos a causas propias de los diferentes sistemas; y la propuesta e indicación de corrección o configuración de cualquier otro equipamiento o sistema que intervenga en el funcionamiento del mismo (Red Judicial, LAN´s, Directorio Activo, Bases de Datos no propias, etc.).
    - La supervisón y seguimiento de las funcionalidades del Sistema Central y en especial del almacenamiento centralizado y la corrección de cualquier falta de funcionalidad.
    - La realización de consultas e Informes sobre los datos disponibles en el Sistema Central a requerimiento del SIJ.
- La gestión de usuarios. Corresponderá inicialmente a la empresa adjudicataria, pudiendo ser delegada en terceros habilitados expresamente por el SIJ: personal del CAU/CSU o técnicos del Servicio, a criterio del Responsable del Contrato. En especial tras la integración con el repositorio corporativo TEMIS.
- La administración y operación de los Expendedores-kisocos mientras permanezcan operativos.
- La recuperación o corrección de grabaciones, documentos o datos. Estando específicamente incluidas entre las acciones de recuperación o corrección:

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 30 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La recatalogación y recuperación de grabaciones, datos y eventos con motivo de errores de usuarios o fallos de los sistemas: equivocaciones en los metadatos, catalogación errónea, identificadores incorrectos, interrupción por interferencias técnicas, o cualquier otro suceso.
- La corrección, eliminación o inclusión, de grabaciones y documentos o partes de ellos y de datos de eventos. En el caso de correcciones de las grabaciones firmadas digitalmente (corte y eliminación parcial o total), la empresa sólo actuará bajo petición expresa validada por el Responsable del Contrato o del personal que la Jefatura del SIJ designe.

La imposibilidad de recuperación o corrección de datos o grabaciones ante una incidencia o petición, deberá acreditarse documentalmente mediante certificación puntual de la empresa, indicando la causa de la imposibilidad y las acciones realizadas.

Específicamente se considerarán actuaciones de parametrización incluidas en la administración, entre otras, las tareas de:

- Revisión, corrección, actualización y/o verificación de metadatos y tablas de configuración de las aplicaciones: organismos, tipos de procedimientos, direccionamientos, etc., y de los mecanismos y procesos de sincronización.
- Realización y/o verificación de interconexiones entre sistemas: Salas/Depachos/Gesell, con Sistema Central, Adriano, Expediente, @driano, etc.
- Determinación, comprobación y ejecución en su caso, de configuraciones, parametrizaciones y permisos a nivel de máquinas, sistemas operativos, bases de datos, aplicaciones, etc.
- Configuración, supervisión, corrección y ejecución en su caso, de métodos de encendido/apagado, y operación y manejo remoto sobre los equipos.
- Determinación, elaboración y lanzamiento en su caso, de procedimientos automatizados de corrección o configuración de bases de datos, ficheros, servicios o equipos, mediante Scripts, procesos Batch o métodos similares.

En general, la administración y el mantenimiento incluirá la realización de cuantas actuaciones sean necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas, con independencia del origen o motivo de la avería, incidencia o petición, con la única salvedad de causas de fuerza mayor o actuaciones intencionadas por parte de terceros. Así como la determinación de las correcciones y configuraciones a realizar en cualquier sistema de tercero que intervenga, en especial: antivirus, cortafuegos, Proxy, Directorio Activo, Directivas, etc., según las especificaciones y directrices de seguridad del SIJ.

La empresa deberá proveer al personal técnico de todo el equipamiento o material necesario para la ejecución de los trabajos, en especial: ordenador personal, portátil, teléfonos móviles/fijos, herramientas, etc., siendo por cuenta de la misma cualquier elemento necesario.

Todos los gastos generados por cualquier operación exigida por el mantenimiento o la administración, incluidos los gastos de viajes, dietas de los técnicos, etc., serán por cuenta de la empresa adjudicataria, no pudiendo reclamarse abonos adicionales.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 31 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Cualquier negativa de atención y/o actuación que conlleve la no prestación de los diferentes servicios deberá acreditarse mediante informe escrito de la empresa adjudicataria que justifique su no prestación, conforme a lo especificado en este PPT. En caso de discrepancia, corresponderá al Responsable del contrato la determinación de la realización de la actuación.

La empresa podrá solicitar la colaboración de cualquier otra área o departamento integrado en el SIJ de la DGIS, mediante la indicación de la realización de comprobaciones o acciones de revisión especificadas en la metodología de atención propuesta o en guías de atención o resolución de incidencias que elabore. Pero esta colaboración no limitará o condicionará la obligación de realización de los servicios, ni justificará la demora o incumplimiento de los plazos establecidos para su prestación.

5.1 Fase de transición y lanzamiento de la Administración y Mantenimiento

Se establece una fase de transición en la gestión de la Administración y Mantenimiento, desde la fecha de inicio del contrato, hasta la disponibilidad del Sistema Central con el nivel de funcionalidades requeridas en el apartado del PPT: Instalación del Sistema Central, e integración con los equipamientos. Que como máximo tendrá una duración de 2 meses (60 días) desde el inicio del contrato.

Durante esta fase, el adjudicatario asumirá la garantía, el mantenimiento y soporte de todo el equipamiento actualmente en servicio con las siguientes consideraciones:

- Asumirá el equipamiento hardware, cableado y conexionado de todos los elementos incluidos en las Salas de Vistas, Despachos y Gesell actualmente en funcionamiento, así como los servidores intermedios que les prestan servicio (servidores de sede), según el Anexo de Equipamientos. No teniendo que asumir ningún incidente o afección relativo a robots de copias, o Expendedores no específicamente incluidos en el servicio por el SIJ.
- En caso de avería o afección de cualquier periférico: micrófono, cámara, mezclador, cableado, monitor, teclado, ratón, etc., deberá proceder a la atención y resolución de la incidencia, con los niveles de ANS establecidos con carácter general.
- En caso de avería o afección física de equipos hardware que incluyan lógica de funcionamiento del sistema en uso por los órganos judiciales, del tipo ordenador o servidor, que imposibilite su correcta operación, deberá atender y resolver la incidencia con los niveles de ANS establecidos, con carácter general ampliados al doble de tiempo: ANS x 2.
- Para la atención de las incidencias, el adjudicatario deberá suministrar todos los elementos hardware necesarios, pudiendo optar por la sustitución temporal o definitiva de todo o parte de los actualmente en uso, incluidas las aplicaciones utilizadas, siempre que se cumplan con las funcionalidades de los sistemas.
- Deberá asistir al SIJ o a quien él determine en la resolución de las incidencias o afecciones lógicas en el funcionamiento de los sistemas actuales, incluyendo prestaciones a nivel de Bases de Datos, repositorios de almacenamiento, comunicaciones, procesos o procedimientos, no expresamente reservados a aplicaciones protegidas por derechos de terceros.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 32 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- En especial, deberá proceder a la recuperación y puesta en producción en el nuevo sistema, de toda la información procesal y ficheros de grabación o de datos de los órganos afectados por las incidencias.

Tras la fase de transición, máximo 2 meses desde el inicio del contrato, el adjudicatario deberá tener plenamente operativo el Sistema Central, para permitir la incorporación y puesta en marcha de las Salas/Despachos/Gesell ofertadas, debiendo atender y resolver incidencias de cualquier tipo sobre todo el equipamiento y sistemas actualmente en uso por los órganos judiciales en las Salas de Vistas, Salas Gesell, Servidores de Sede y Servidores Centrales (Master y Portal de Descargas), excluyendo los robots de copias, paneles informativos y expendedores que no expresamente indicados.

Pudiendo optar por proceder a la sustitución inmediata de todos los elementos hardware necesarios y migración a los nuevos aplicativos y sistemas, debiendo realizar la migración e integración de toda la información y datos requeridos para la correcta y completa utilización por parte de los usuarios del nuevo sistema (grabaciones y metadatos de Vistas anteriores), siendo de aplicación los ANS establecidos.

5.2 Métodos de actuación

El método de asistencia para la ejecución del mantenimiento, administración y soporte es por defecto la asistencia in-situ, pero en todo caso se posibilitan dos métodos de realización de las prestaciones y servicios:

- Actuaciones o asistencia in-situ: asistencia presencial mediante técnicos de campo para la atención a las operaciones necesarias.
- Actuaciones o asistencia remota: realizado remotamente mediante operadores conectados con los diferentes sistemas a través de la Red Judicial de Andalucía, desde la sede de los SSCC de Informática, desde otras sedes judiciales de Andalucía, o desde ubicaciones externas a la misma, mediante conexiones seguras (VPN) y bajo los requerimientos de seguridad que establezca el SIJ.

  Las actuaciones en remoto no deberán afectar en ningún momento y bajo ninguna circunstancia a la operatividad de los sistemas, en especial a las funcionalidades esenciales de los sistemas de Sala: grabar y sacar copias. Y en ningún caso deberán provocar fallos en las grabaciones de vídeos y documentos, considerándose estos fallos como incidencia crítica cualificada a los efectos de ANS y prestaciones de las Sala, obligando a la empresa a realizar cuantas acciones sean materialmente posibles para recuperarlos, asumiendo todos los costes de las mismas.

La empresa adjudicataria del LOTE 2 dispondrá de un plazo máximo de 3 meses (90 días) para la puesta en marcha de la ejecución de las actuaciones remotas desde instalaciones propias.

El incumplimiento de este plazo supondrá la aplicación de una detracción del 0,5 % del importe (previo a las penalizaciones) de la Certificación del período de certificación correspondiente, o parte proporcional en días.

En todo caso, se habilita el Responsable del contrato a determinar la obligación de ejecución de las actuaciones remotas desde los SSCC o sede de la Red Judicial habilitada al efecto, cuando se produzca un incumplimiento reiterado de las prestaciones y servicios.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 33 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La asistencia remota desde SSCC se extenderá por períodos mínimos de 2 semanas, mientras la empresa adjudicataria no ponga en marcha medidas correctoras del incumplimiento reiterado, a criterio del Responsable del contrato.

Mientras dure la asistencia remota desde SSCC, serán de aplicación las detracciones establecidas en este apartado.

Serán por cuenta de la empresa, todos los gastos necesarios para la puesta en marcha y el mantenimiento del método de actuación remota, en especial los costes de la/s línea/s de comunicaciones, hasta la Red Judicial.

La empresa deberá comunicar al SIJ, y mantener actualizada, la relación de técnicos tanto presenciales como remotos que actúen en la prestación de los servicios, con indicación de los nombres de usuarios que utilicen en los diferentes sistemas propios del servicio, como de terceras aplicaciones o sistemas integrados en la Red Judicial, conforme a la normativa de gestión de usuarios y seguridad establecida por el SIJ.

El SIJ realizará las habilitaciones necesarias, tanto para el acceso in-situ como remoto dentro del horario de prestación de los servicios y según los requisitos de seguridad establecidos.

La imposibilidad o limitación de las actuaciones remotas, por cualquier causa: no disponibilidad de comunicación, caída puntual de las comunicaciones, falta o negativa de permisos o privilegios funcionales o de seguridad, etc.; no limitará o condicionará la obligación de realización de los servicios, ni justificará la demora o incumplimiento de los plazos establecidos para su prestación. Prevaleciendo en todo caso la obligación de asistencia in-situ para la resolución de cualquier incidencia o actuación, en caso de no disponibilidad de conexión remota.

5.3 Asistencia

La prestación de los servicios de garantía del **LOTE 1** y de Administración y Mantenimiento del **LOTE 2**, incluirán la Asistencia al personal técnico y al CAU/CSU de la DGIS, mediante un servicio con nivel técnico avanzado por parte de la empresa adjudicataria, para la resolución de cualquier duda o soporte necesario en el manejo y funcionamiento de los sistemas, disponible durante todo el horario de prestación del servicio. Se especificarán los medios de contacto que incluirán como mínimo:

- Teléfonos (sin coste adicional) con un mínimo de capacidad de atención de 1 llamada para el prestador del Lote 1, y de 3 llamadas simultáneas para el prestador del Lote 2, y correo electrónico de Asistencia de nivel técnico avanzado o Nivel 3º para la comunicación de incidencias o peticiones. A los efectos de gestión del servicio, se considera como Nivel 1º el CAU/CSU del SIJ y como Niveles 2º el resto de áreas o departamentos del SIJ.
- Para ambos Lotes, teléfono (sin coste adicional) y correo electrónico del Jefe de Proyecto y/o de uno o varios responsables técnicos del servicio, para atender un posible escalado de las consultas o reclamaciones.

La Asistencia del **LOTE 2** incluirá además las siguientes prestaciones:

El personal dedicado a la prestación de los servicios deberá disponer de la formación y capacitación necesaria para el desarrollo de todas las funciones y operaciones requeridas, tanto para las actuaciones presenciales como remotas, o para cualquier otra especializada que deban realizarse: microinformática, sistemas Windows, DBA, sistemas Linux, Comunicaciones, etc.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 34 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa deberá establecer los medios necesarios para la capacitación en los distintos módulos, sistemas y aplicaciones objeto del servicio, incluido el reciclaje necesario ante cualquier cambio, modificación o actualización de cualquiera de ellos.

El SIJ dará soporte para el conocimiento y en caso necesario capacitación, en los sistemas exclusivos de la DGIS, en especial el Sistema de Gestión Procesal Adriano, el Sistema de Gestión de Incidencias Remedy, el Expediente Judicial Electrónico, el Escritorio Judicial y en su caso el nuevo @driano, así como en la configuración de las infraestructuras comunes de la Red Judicial que soportan las operaciones de los sistemas y en las que se encuentran integrados: Directorio Activo, Redes y comunicaciones, etc.

La empresa adjudicataria deberá proveer al personal técnico de todo el equipamiento hardware o software necesario para la prestación de los servicios, tanto para la asistencia in-situ como remota:

- Hardware: herramientas, ordenadores personales, portátiles, etc...
- Software: aplicaciones de edición y manipulación de vídeos, utilidades de desarrollo, herramientas de administración de BBDD, etc...

La empresa adjudicataria procederá a la realización de las guías de manejo y funcionamiento necesarias, así como de los procedimientos de operación y de resolución de incidencias, y configuración e interacción de los distintos sistemas, incluyendo al menos:

- Guías detalladas para la instalación y configuración desde 0, de cada uno de los diferentes tipos de equipos y sistemas objeto del expediente. Incluyendo las especificaciones y configuraciones de equipamientos y servicios de terceros que intervengan en la misma: Directorio Activo, Comunicaciones, Firewall, servicios, etc.
- Guías/manuales y documentación en formato editable y web/animaciones flash, para cada uno de los perfiles/tareas de los sistemas, para su incorporación a la plataforma de capacitación del SIJ.
- Guías-Procedimientos de clasificación/resolución de Incidencias y Peticiones.
- Documentación de integración y relación de los sistemas con indicación expresa de:
    1. Todos los Servicios, Scripts, procesos Batch, o cualquier otro proceso dispuesto o utilizado por cualquiera de los módulos o sistemas, entre sí o en relación con otros sistemas de la Red Judicial. Con el detalle de sus configuraciones, parametrizaciones, y usuarios de lanzamiento/gestión (incluidas las contraseñas, que se comunicarán por medio seguro).
    2. Esquema de comunicaciones, direccionamientos, puertos, reglas de firewall/vpn y cualquier otro dato relativo a las relaciones y dependencias entre sistemas, módulos y cualquier otra infraestructura, aplicación o sistema de la Red Judicial.
    3. Integración de los equipamientos y sistemas en la Red Judicial, el Directorio Activo del SIJ: Unidades Organizativas, Grupos de usuarios, Directivas-políticas de equipo/usuario, etc., que resulten necesarias

  Para esta documentación, la empresa contará con la asistencia del personal técnico del SIJ para los sistemas que le son propios.

- Procedimientos operativos principales:
    1. Gestión de usuarios, órganos, equipos y salas (altas, bajas, modificaciones).

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 35 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2. Resolución de incidencias tipo y actuaciones repetitivas de administración y configuración, recuperación de grabaciones, actualizaciones de tablas y bases de datos.
3. Gestión de grabaciones, consultas y autorizaciones
4. FAQ (preguntas frecuentes)

5.4 Mantenimiento Preventivo

Se asegurará la realización de un mantenimiento preventivo de todo el equipamiento e instalaciones de las Salas de Vistas, Despachos y Gesell, con revisión física presencial de todos los sistemas con una periodicidad máxima de 12 meses, incluyendo la actualización del Inventario. Sin perjuicio de la intervención inmediata en caso de detectarse una necesidad o alerta que afecte gravemente a las funcionalidades o a la seguridad de los sistemas.

Las actuaciones básicas de mantenimiento preventivo a realizar serán al menos las siguientes:

- Revisión del Inventario: marcas, modelos, nº de serie y RFID en su caso, nombre de equipo/Ip, sede, dirección, ubicación.
- Limpieza interna y externa de los distintos componentes.
- Comprobación in-situ del correcto funcionamiento de todos los elementos, con todas sus funcionalidades: Consola, micrófonos, cámaras, monitores, videoconferencia, etc., incluida las integraciones requeridas con terceros sistemas.
- Reparación o sustitución de los elementos deteriorados o con funcionamiento defectuoso, incluido el cableado, conexiones y canalizaciones, o requerimiento y control sobre el prestador de la garantía hardware en su caso.

La falta, demora o incorrección de la realización del mantenimiento preventivo supondrá una incidencia de Monitorización y seguimiento, por cada sistema a los que afecte según los especificados en el apartado Equipamientos, por cada día de demora o incorrección.

Informe de Mantenimiento Preventivo: una vez realizada la revisión de los equipos de cada instalación, se remitirá un informe al SIJ antes del día 15 de los meses 12º, 24º y 36º del servicio, indicando el estado general de los mismos y las incidencias que se hayan detectado y corregido, así como aquellas otras que sean imputables a terceros.

La falta, demora o incorrección del informe supondrá una incidencia de Monitorización y seguimiento, según los especificados en el apartado Equipamientos, por cada día de no disponibilidad.

La empresa adjudicataria utilizará los modelos de informes, herramientas y formatos establecidos por el SIJ.

5.5 Inventario, Monitorización, Seguimiento e Informes

La empresa a empresa adjudicataria del **LOTE 2** llevará a cabo la monitorización del funcionamiento de los diferentes sistemas, la extracción de la información censal y operacional de los mismos, con el mantenimiento actualizado de la información con la periodicidad y la disponibilidad (mínima) que se especifica según los siguientes servicios:

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 36 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.5.1 Inventario/CMDB

Dentro los primeros 60 días del servicio deberá realizar una revisión detallada (remota e in-situ) , con visita de replanteo, del censo-Inventario de equipos de los diferentes sistemas existentes, que incluirá todos los parámetros establecidos en el Inventario/CMDB del SIJ. Con el objeto de preparar las instalaciones de los sistemas.

El SIJ concretará los procedimientos necesarios para el mantenimiento actualizado del Inventario/CMDB, tanto al inicio de los servicios como durante la ejecución de los mismos. Que podrá realizarse, a criterio del Responsable del contrato, mediante la comunicación por parte de la empresa, de las modificaciones a realizar, a la unidad designada por el SIJ, a través de la información pertinente recogida en las actuaciones en el Gestor de Incidencias. O mediante la actuación directa en los sistemas de Inventario por parte de los técnicos de la empresa.

La empresa adjudicataria utilizará los modelos, las herramientas y formatos establecidos por el SIJ de la DGIS y quedará obligada a mantener actualizado dicho Inventario/CMDB. Se pondrá a disposición de la empresa acceso al Inventario/CMDB del SIJ, al menos en modo consulta.

El Inventario/CMDB deberá mantenerse actualizado y disponible para el SIJ permanentemente, con una demora máxima de 1 día natural para la comunicación de cualquier variación, o para su corrección por quien se habilite directamente, según el procedimiento establecido.

La demora o incorrección en la información del Inventario/CMDB supondrá una incidencia de Monitorización y seguimiento, por cada sistema a los que afecte, por cada día de demora o incorrección.

5.5.2 Monitorización, Seguimiento e Informes

Deberá gestionar y mantener la vigilancia sobre todos los servicios de alerta integrados en los módulos y sistemas objeto de mantenimiento, garantizando la atención, y en su caso la corrección de cuantos avisos se generen en los mismos.

Con independencia de los horarios de atención y actuación ante incidencias y peticiones, se establece el horario para la prestación de los servicios de monitorización y seguimiento de Lunes a Viernes de 7:30 a 20:00 horas y Sábados de 8:30 a 15:00.

Deberá comunicar y/o en su caso registrar en el Sistema de Gestión de Incidencias del SIJ como incidencia normal o crítica (según las especificaciones de este PPT), en el plazo máximo de 1 hora, dentro del horario de monitorización establecido, cualquier fallo, error, alerta o afección detectada en los diferentes sistemas, así como cualquier otra de la que tenga conocimiento durante la prestación de los servicios, tanto de los módulos, sistemas o servicios establecidos en este PPT, como de cualquier otro sistema del SIJ o de terceros que pueda afectar su funcionamiento.

La detección de un fallo, error o afección en cualquiera de los módulos, sistemas o servicios bajo su responsabilidad, incluida la monitorización y sincronización, obligará en todo caso a la puesta en marcha de cuantos medios sean necesarios para su resolución, con independencia de cualquier otra consideración y sin necesidad de intimación por parte de terceros.

En el caso de ocurrencia de una incidencia en los sistemas o servicios bajo su responsabilidad, la inobservancia o incumplimiento de esta obligación, conllevará la calificación de la incidencia como cualificada, suponiendo la minoración de los plazos de cumplimiento de los correspondientes ANS,

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 37 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

estableciéndose una plazo de resolución de:

- Incidencia Normal cualificada: 1 hora desde su conocimiento por parte del SIJ
- Incidencia Crítica cualificada: 0 minutos, desde su conocimiento por parte del SIJ

Se establecen 2 tipos de servicios de Monitorización:

- Monitorización de infraestructuras
- Monitorización de funcionalidades: sincronización-catalogación

La empresa podrá proponer y en su caso desplegar cualquier utilidad o herramienta que permita mejorar estos servicios, a criterio del Responsable del contrato.

5.5.2.1 Monitorización de sistemas

Los servicios de monitorización de los sistemas e infraestructuras, se realizarán mediante la/s aplicación/es propuestas por la empresa o directamente sobre el equipamiento a monitorizar, y se implementarán en la Red Judicial cumpliendo con los requerimientos operativos y de seguridad establecidos por el SIJ.

El SIJ podrá determinar los procesos y parámetros a monitorizar, o requerir el cambio o modificación de la/s herramienta/s propuestas, teniendo acceso y capacidad a nivel de administración plena sobre las aplicaciones desplegadas.

La empresa deberá proceder a la atención de cuantos fallos o alertas generados por los sistemas, notificándolos a terceros cuando corresponda, y corrigiéndolos cuando sean de su responsabilidad.

5.5.2.2 Monitorización de la sincronización-catalogación

La sincronización-catalogación de los metadatos, grabaciones, documentos o cualquier otro dato entre las Consolas y el Sistema Central deberá ser objeto de monitorización diaria de lunes a viernes de 7:30 a 20:00 horas y Sábados de 8:30 a 15:00.

La monitorización deberá controlar las Consolas que no han sincronizado, o que no han completado la transferencia de información, así como los fallos debidos al deficiente funcionamiento del encendido/apagado remoto.

La falta o deficiente sincronización, deberá ser notificada o registrada en el Sistema de Gestión de Incidencias del SIJ mediante la correspondiente incidencia, tanto si se debe a causas propias de los módulos o sistemas bajo responsabilidad de la empresa, según los plazos establecidos en el Informe de sincronización, como si lo es por causas ajenas a los mismos.

La falta de sincronización por fallos en las líneas de comunicaciones o en la alimentación eléctrica de los equipos, deberá ser notificada o registrada expresamente mediante la correspondiente incidencia, que deberá ser asignada al grupo de atención correspondiente.

Informe de sincronización

Diariamente (de Lunes a Viernes), antes de las 9:00, deberá estar disponible un Informe de sincronización donde se especifique el estado de la sincronización de todas las Consolas indicando al menos:

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 38 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Última fecha-hora de sincronización de metadatos
- Última fecha-hora de sincronización de ficheros
- Número de grabaciones y documentos sincronizados hasta la fecha
- Número de grabaciones y vídeos sincronizados en el día

La falta de sincronización por fallos debidos a los módulos, sistemas o equipos bajo responsabilidad de la empresa, incluido el funcionamiento del encendido/apagado remoto tendrá la consideración de incidencia, por cada sistema:

- Normal, cuando el fallo o deficiencia supere los 1 día natural (24 horas)
- Crítica, cuando el fallo o deficiencia supere los 3 días naturales (72 horas)

La falta de sincronización por fallos en las líneas de comunicaciones o en la alimentación eléctrica de los equipos (imposibilidad de comunicación o de lanzamiento del encendido remoto), deberá ser notificada o registrada expresamente mediante la correspondiente incidencia.

La falta o deficiencia del Informe de sincronización supondrá una incidencia del tipo Monitorización y seguimiento, ANS4, por cada día o fracción.

5.5.2.3 Informes

Se realizarán al menos 2 **Informes** periódicos generales adicionales: de Estado y de Incidencias y actuaciones, así como los informes puntuales que se requieran, que deberán presentarse con una periodicidad:

- Informe de Estado, periodicidad semanal (máximo 7 días). Con al menos:
  - nº de procedimientos, n.º de Vistas/Actos, nº de vídeos grabados y n.º de Vistas/Actos firmados; por órgano, jurisdicción, partido judicial, sede, provincia y total. Datos semanales, y acumulados anuales.
  - n.º de descargas del Portal de Descargas, por órgano de grabación, partido judicial, jurisdicción, provincia y total. Datos semanales y acumulados anuales.

    La demora, falta de actualización o incorrección de la información supondrá una incidencia de Monitorización y seguimiento, por cada día de no disponibilidad.
- Informe de Incidencias y actuaciones realizadas (presentación mensual). Según la clasificación y tipología definida por el SIJ, incluyendo los indicadores establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio. Este informe deberá acompañar imprescindiblemente a las certificaciones mensuales, debiendo presentarse antes del día 7 del mes siguiente al período de certificación
- Informes puntuales. El SIJ podrá requerir informes puntuales sobre actuaciones, incidencias concretas o sobre el estado de cualquiera de los sistemas.

Los informes deberán presentarse en un plazo máximo de 5 días naturales

La demora, falta o incorrección, supondrá una incidencia de Monitorización y seguimiento

Los Informes entregables podrán ser sustituidos por la disponibilidad de consultas/informes on-line habilitados en los diferentes sistemas o módulos, que deberán contener al menos la información requerida en el PPT, de forma estructurada.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 39 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa adjudicataria utilizará los modelos, las herramientas y formatos establecidos por el SIJ de la DGIS.

Los licitadores deberán presentar una propuesta de Plan de Mantenimiento y Administración, donde detallen todas las características de los servicios a ejecutar, conforme a este PPT.

6. SERVICIOS ASOCIADOS

Se establecen dos tipos de prestaciones que deberán ser ejecutados por el adjudicatario del **LOTE 2:** bajo demanda según las necesidades y bajo la demanda del SIJ, y tasados:

Bajo demanda:

- Traslados y Mudanzas
- Capacitación bajo demanda

Tasados:

- Asistencia Presencial
- Integraciones

6.1 Traslados y Mudanzas

Servicio de traslados y mudanzas de equipamientos completos de sistemas de Sala/Despacho o Gesell incluyendo:

- El desmontaje de todo el equipamiento en origen y el montaje de todo en destino. Incluido el cableado y canalizaciones, cuando sea necesario.
- El traslado físico entre origen y destino de todo el equipamiento: entre cualquier sede judicial de Andalucía. Incluido el cableado y canalizaciones, cuando sea necesario.
- Realización o reacondicionamiento de la instalación del cableado audio/vídeo incluido canalizaciones y el cableado de red y fuerza hasta una toma habilitada de la nueva ubicación, incluyendo el suministro e instalación del material adicional necesario (canalizaciones, cables, conectores, soportes, etc.).
- La configuración y parametrización de los sistemas, incluyendo su integración y puesta en funcionamiento para los servicios de grabación y videoconferencia, hasta alcanzar la plena operatividad de los mismos.

Las peticiones de traslado se realizarán con una anticipación de al menos 5 días laborables, y deberán ser atendidas en un plazo máximo de 5 días laborales desde su petición.

El incumplimiento de las peticiones de traslado tendrá la consideración de incidencia normal, por cada mudanza o traslado que se vea afectado.

No se admitirán ofertas que limiten o condicionen de ninguna manera las especificaciones requeridas.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 40 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.2 Capacitación bajo demanda

Actividades y sesiones de capacitación a realizar bajo demanda del SIJ, e independientes de las actividades de capacitación obligadas, a realizar en el despliegue e instalación de los sistemas.

Consistirán en la realización de sesiones de capacitación a usuarios, con una extensión máxima de media jornada (3 horas de duración efectiva), tanto para personal técnico de la DGIS, para la configuración y administración del equipamiento, como para usuarios judiciales en el uso de los sistemas.

Las peticiones de capacitación se realizarán/autorizarán por el SIJ, con una anticipación de al menos 3 días laborables y deberán ser atendidas en un plazo máximo de 3 días laborales, desde su petición.

El incumplimiento de las peticiones de capacitación la consideración de incidencia normal, por cada sesión que se vea afectada.

No se considerarán ofertas que limiten o condicionen en modo alguno las especificaciones.

Se incluyen dentro de los servicios de capacitación:

- La dotación, instalación y configuración de un sistema de Sala completo (limitado a 3 micrófonos) en la sede de los SSCC de la DGIS, como equipo de capacitación y/o pruebas-preproducción, que deberá estar plenamente operativo con anterioridad a la puesta en marcha de la primera instalación de Sala/Despacho/Gesell.

6.3 Asistencia presencial

Se requiere la asistencia in-situ, de **2 técnicos presenciales** en horario de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes, y de 16:00 a 18:00 de lunes a jueves (salvo tardes en horario reducido: verano, navidad, etc.), hasta un cómputo total de 3.600 horas anuales, para tareas de coordinación, informe, seguimiento, soporte, parametrización y administración de los sistemas, y asistencia en la resolución de incidencias por parte del soporte técnico de la empresa adjudicataria o del personal técnico de la DGIS. Ubicados en los SSCC, y con acceso remoto a todas las instalaciones soportadas.

Podrá determinarse una distribución del tiempo de asistencia de los técnicos presenciales a diversas sedes, según una planificación mensual o necesidades específicas del servicio. La asistencia fuera de la sede designada se realizará preferentemente de forma remota y con carácter excepcional con asistencia presencial en cualquiera de las sedes donde se encuentren ubicados los equipamientos.

Los técnicos podrán tener acceso a la aplicación de Gestión de Incidencias del SIJ, para coordinar y/o gestionar las incidencias, peticiones y actuaciones, con el perfil y habilitación que establezca el Responsable del Contrato.

La falta de asistencia presencial de alguno de los técnicos in-situ requeridos, supondrá una incidencia en los Servicios Asociados, a los efectos de penalizaciones y certificación.

El adjudicatario podrá proponer la asistencia presencial (CVA3), en horario de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 (de 8:00 a 14:30 en horario reducido: verano, navidad, etc.), de técnicos residentes in-situ en sedes o agrupaciones de sedes que incluyan gran cantidad de Salas/Despachos/Gesell, con el objeto de mejorar la atención a los usuario, optimizar la resolución de incidencias y peticiones, y garantizar el

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 41 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

cumplimiento del ANS establecido, como parte del servicio de mantenimiento, administración y soporte. No teniendo estos técnicos la consideración de Servicios Asociados requeridos, a los efectos de certificaciones o imputaciones de costes, pero sí en cuanto a la obligación de su presencia-asistencia en cada una de las sedes caso de ser ofertados, y de aplicación de penalizaciones.

Tendrán la consideración de sede o agrupación de sedes objeto de asistencia y localización de técnico residente, por orden de prevalencia a la hora de asignar técnicos residentes:

1. La Ciudad de la Justicia de Málaga
2. La agrupación de sedes de Sevilla Capital: Prado-Carlos V-Menéndez Pelayo/Viapol-Vermondo Resta/Noga-Buhaira 26/Buhaira 29-31
3. Las agrupación de sedes de Granada Capital: Avenida del Sur de Granada 1-3-5/Plaza nueva 8-10/Molino corteza del Carmen/Marqués de la Ensenada

En caso de ser ofertados, la DGIS facilitará ubicaciones físicas y puntos de acceso a los equipamientos a mantener, así como espacios/armarios limitados de tenencia-almacenamiento de material, en las sedes implicadas. Las sedes, ubicaciones concretas o agrupaciones, podrán sufrir modificaciones a lo largo de la duración del contrato, con motivo de mudanzas o cambios en la planta judicial, siempre dentro del mismo término municipal de las actualmente definidas. El SIJ comunicará cualquier cambio de ubicación requerido dentro de las sedes objeto de asistencia presencial, con al menos 15 días de anticipación.

En su caso, el número de técnicos ofertados deberá incluirse en el Sobre 3: Criterios de Adjudicación Valorados mediante Aplicación de Fórmulas. No debiendo incluir ninguna referencia a los mismos en el Sobre 2.

6.4 Integraciones

Las integraciones consistirán en la ejecución y puesta en producción de los desarrollos requeridos para alcanzar plenamente las funcionalidades establecidas en el apartado Integraciones con otros sistemas. Divididas en las dos fases planteadas.

7. CONSIDERACIONES COMUNES A LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS

El SIJ podrá establecer mecanismos de control, seguimiento y verificación de los servicios establecidos, designando para realizarlo a personal técnico propio o de terceros en el acceso a todas o parte de las aplicaciones, módulos, herramientas o sistemas, que serán habilitados por las empresas adjudicatarias

7.1 Acuerdo de Nivel de Servicios

Para la gestión del acuerdo de nivel de servicio, se utilizarán las siguientes definiciones:

Incidencia normal: cualquier hecho o suceso que motive una pérdida de funcionalidad de los sistemas objeto del contrato (hardware o aplicaciones), conservando su operatividad u objeto principal: realizar grabaciones de Vistas y ejecutar videoconferencias. O la falta o imposibilidad de realización de cualquier petición de parametrización, configuración, recuperación de datos (salvo las debidas a errores

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 42 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de usuario que se considerarán en todo caso como Peticiones) o de administración necesaria para el funcionamiento se los sistemas. Se considerarán incidencias normales el incumplimiento de los Servicios Asociados, según las especificaciones propias de cada uno.

Incidencia crítica: cualquier hecho o suceso que imposibilite el funcionamiento básico (realizar grabaciones y videoconferencias) de los sistemas objeto del contrato imputable a los mismos (hardware o aplicaciones), según los requisitos técnicos y funcionales exigidos.

Incidencia Normal o Crítica, cualificada: cualquier incidencia normal o crítica no comunicada/registrada según las especificaciones del apartado Monitorización, Seguimiento e Informes.

Petición:

- Solicitud de actuación de cambio de parametrización y/o configuración de los sistemas o verificación de las mismas, no incluida o motivada por una incidencia. Las actuaciones de parametrización y/o configuración necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas se considerarán en todo caso incidencias. Se considerarán incluidas como Peticiones las solicitudes de recuperación o modificación de datos, permisos, accesos, grabaciones, etc., debidas a errores de usuarios.
- Solicitud de ejecución de suministro, despliegue e instalación de un equipo del LOTE 1 o de una Sala/Despacho/Gesell del LOTE 2.

Tiempo de resolución: plazo transcurrido entre la notificación de la incidencia a la empresa y la notificación al CAU/CSU de la restitución del elemento o sistema a su funcionamiento normal, incluida la sustitución, temporal o definitiva, del elemento averiado. O de ejecución de las peticiones solicitadas. El tiempo máximo de resolución-ejecución será:

- **ANS1, Incidencia crítica: 8 horas** laborables.
  1. **Cualificada. 0 minutos** desde su conocimiento por parte del SIJ
- **ANS2, Incidencia normal: 12 horas** laborables.
  1. **Cualificada. 1 hora** desde su conocimiento por parte del SIJ
- **ANS3, Petición: 16 horas** laborables.
- **ANS4, Servicios de Inventario; Monitorización, Seguimiento e Informes:** según las especificaciones de cada servicio.
- **ANS5, Servicios Asociados, Plan de Reversión del Servicio y falta de Disponibilidad de la Información:** según los plazos establecidos para cada servicio.

Tiempo de resolución provisional: en caso de requerirse la sustitución de un equipo, el plazo máximo de resolución definitiva se incrementará en 4 días hábiles (28 horas laborales). Siempre que las funcionalidades se hubieran recuperado provisionalmente, mediante la sustitución del equipamiento afectado en el plazo de resolución establecido para cada tipo de incidencia o petición.

Horario laboral: se considerará laboral a los efectos de cómputo de ANS, de lunes a viernes, desde las 8:00 hasta las 15:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00. Sólo se considerarán útiles los días laborables de la localidad donde resida el equipamiento afectado. Salvo para las incidencias que

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 43 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

afecten al Sistema Central en cualquier de sus componentes o funcionalidades, para los que se considerará un horario de atención de 24x7.

A los efectos del cómputo de plazos para el cálculo de los ANS, las unidades temporales a emplear serán horas laborables, siendo de aplicación en el cálculo de las mismas las comprendidas entre las 8:00 y las 15:00 horas de lunes a viernes. Es decir, una comunicación de una incidencia a partir de las 15:00 horas (14:00 en sábado) será contabilizada como ocurrida al día siguiente laboral a las 8:00 horas. Se entenderán las unidades de meses como meses naturales. Salvo para las incidencias que afecten al Sistema Central en cualquier o funcionalidades de sus componentes, para los que se considerará un horario para el cómputo de ANS de 24x7.

Horario de atención a incidencias: el horario mínimo de recepción de incidencias y peticiones por parte de las empresas será de lunes a viernes laborables, de 8:00 a 20:00 h y sábados de 9:00 a 14:00 h. Salvo para las incidencias que afecten al Sistema Central en cualquier de sus componentes, para los que se considerará un horario de atención de 24x7.

Horario de asistencia a incidencias "in situ": el horario mínimo de asistencia "in-situ" será de lunes a viernes laborables, de 8:00 a 15:00. y sábados de 9 a 14 h. La asistencia in-situ los sábados o en cualquier otro horario fuera del establecido como horario laboral, deberá ser gestionada puntualmente para cada actuación o conjunto de actuaciones, a o por el SIJ. El horario preferente de atención de incidencias será de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h. El Responsable del contrato o persona que él designe, podrá autorizar y/o requerir intervenciones fuera del horario indicado.

Los tiempos serán contabilizados en función de los datos disponibles en el sistema de Gestión de Incidencias del SIJ (Remedy), con independencia de las "Hojas de Actuación" que deberán adjuntarse en todas las incidencias.

A los efectos de los ANS prevalecerán los tiempos que consten en los correos electrónicos de envío/recepción de las comunicaciones entre el Sistema de Gestión de Incidencias y el determinado por la empresa para la comunicación de las incidencias o peticiones.

En el cálculo de los parámetros anteriormente definidos no se considerarán aquellos tiempos con imposibilidad de actuación por parte de la empresa adjudicataria por motivos imputables a la Consejería Justicia e Interior: por la inaccesibilidad a las instalaciones aún con la debida acreditación, por la falta de personal técnico (in-situ o en remoto) de la Junta de Andalucía que sea requerido por el técnico de la empresa para realizar su labor de reparación (cuando sea imprescindible), o por otras causas que la empresa adjudicataria solicite y el Responsable del contrato admita, actuándose según lo especificado para las **Paradas de Reloj**.

La calificación de la incidencia como crítica corresponderá CAU/CSU al personal o del SIJ Judicial encargado, en el instante en el que se comunica la misma a la empresa adjudicataria, en aplicación del criterio descrito en la correspondiente definición. En caso de discrepancia corresponderá al Responsable del contrato la calificación de la incidencia.

Los **indicadores de nivel de servicio** a utilizar son:

- Nº total de incidencias normales en el período de medición, por cada LOTE.
- Nº de incidencias críticas en el período de medición, por cada LOTE.
- Nº de peticiones en el período de medición, para el LOTE 2.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 44 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Nº de incidencias normales resueltas con tiempo de resolución superior al máximo establecido, durante el período de medición. ANS1, por cada LOTE.
- Nº de incidencias críticas resueltas con tiempo de resolución superior al máximo establecido, durante el período de medición. ANS2, por cada LOTE.
- Nº de peticiones con tiempo de ejecución superior al máximo establecido en el período de medición. ANS 3, para el LOTE 2.
- Nº de incidencias de los servicios de Inventario; Monitorización, Seguimiento e Informes: ANS4: según los plazos de cada uno, para el LOTE 2.
- Nº de incidencias de Servicios Asociados: ANS5: según los plazos de cada uno. Para el LOTE 2.

Sólo se considerarán atendidas o resueltas las incidencias, peticiones y servicios debidamente notificados por la empresa adjudicataria al CAU/CSU del SIJ, tomándose la fecha y hora de la notificación a los efectos del cómputo de los plazos.

El período de medición a utilizar será **mensual.**

7.1.1 ANS aplicable LOTE 1

Los ANS aplicables al LOTE 1 serán: ANS1, ANS2 y ANS3

7.1.2 ANS aplicable LOTE 2

Los ANS aplicables al LOTE 2 serán: ANS1, ANS2, ANS3, ANS4 y ANS5

7.2 Procedimiento de Actuación

Todas las incidencias o peticiones que se produzcan serán remitidas por los Órganos Judiciales al Centro de Atención/Servicios al Usuario (en adelante CAU/CSU) del SIJ Judicial, o por el personal técnico del SIJ. El CAU/CSU o los técnicos designados por el SIJ comprobarán, analizarán y canalizarán las peticiones recibidas a la empresa adjudicataria del presente contrato.

La calificación de la incidencia como crítica o normal corresponderá al personal del CAU/CSU o del SIJ con anterioridad a la comunicación a la empresa adjudicataria, en aplicación de los criterios descritos en las correspondientes definiciones. Igualmente, el sistema o la funcionalidad afectada determinarán la clasificación de la incidencia o petición en cuanto a la imputación de la no disponibilidad de los mismos, siguiendo la categorización establecida en el Gestor de Incidencias del SI. En caso de discrepancia corresponderá al Responsable del contrato la calificación y clasificación de la incidencia o petición.

Cada incidencia o petición registrada por el CAU/CSU llevará un número de identificación que servirá para el seguimiento posterior de la incidencia hasta su cierre. Además del número de incidencia, el CAU/CSU o los técnicos suministrarán a la empresa adjudicataria los datos necesarios para su estudio y solución: fecha y hora de la incidencia, ubicación del equipo, persona y teléfono de contacto, descripción de la incidencia y toda aquella información que permita su identificación y solución en el menor tiempo posible, incluyendo la calificación de la misma como crítica en su caso.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 45 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa, una vez recibida la notificación deberá confirmar la recepción en el plazo máximo de 1 hora, y devolver la codificación correspondiente asignada a la misma, realizando todos los trabajos necesarios para la solución de la misma.

Solucionada la incidencia, se comunicarán al CAU/CSU los datos necesarios para el cierre de la misma. Esta comunicación deberá ser verificada bien por personal técnico de las Unidades de Informática de la Delegaciones de Justicia e Interior, o por el personal técnico del SIJ, o de terceros habilitados al efecto, con funciones de explotación o supervisión de los sistemas. En cualquier momento, desde la comunicación de la incidencia, el CAU/CSU o los técnicos designados podrán recabar información del estado de la misma.

Los tiempos de asignación-apertura de las incidencias-peticiones a la empresa se tomarán de los correos electrónicos de notificación de las mismas, enviados desde el Gestor de Incidencias del SIJ. O directamente del Sistema de Gestión de Incidencias en el caso de la integración directa con la empresa prestadora del servicio.

Los tiempos de cierre-solución de las incidencias-peticiones se tomarán de los correos electrónicos recibidos en el buzón del CAU/CSU desde el correo determinado por la empresa. O directamente del Sistema de Gestión de Incidencias en el caso de la integración directa con la empresa prestadora del servicio.

En caso de que puntualmente no estén disponibles las comunicaciones por correo electrónico o la integración, el Responsable del contrato determinará el o los procedimientos válidos de comunicación de incidencias y de notificaciones de resolución. En todo caso el procedimiento deberá contar con medios de constancia de fecha y hora, con el fin de verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución, pudiendo habilitarse cualquier otra forma de comunicación y seguimiento de las incidencias-peticiones que se considere, en concreto: aplicación web, fax o atención telefónica.

La resolución de la avería incluirá cualquier desplazamiento de los técnicos correspondientes, el diagnostico de la avería y su reparación, con la sustitución del o de los componentes defectuosos por otros de igual o superiores características en su caso (Garantía). El equipo una vez reparado deberá quedar en perfectas condiciones de uso.

La empresa adjudicataria, para la atención de la Garantía, mantendrá un stock de equipos suficiente que garantice la sustitución del equipamiento cuando fuera necesario.

La DGIS podrá establecer la obligación de comunicar y/o contactar previamente a cualquier actuación presencial, con algún técnico propio o de terceros, designado al efecto o comunicado a la empresa bien en cada actuación individual o de manera genérica para todas o alguna/s de las sedes.

Igualmente en las actuaciones de terceros en atención a la garantía hardware de los equipos (Gestión de la Garantía hardware de terceros), el Responsable del contrato podrá requerir la asistencia in-situ previa o simultánea a la del tercero, de personal técnico de la empresa adjudicataria del LOTE 2, para determinar y precisar el alcance de la incidencia, asegurar la correspondencia de la reparación a la empresa prestadora de la Garantía, y/o en caso de ser posible concretar la configuración y puesta en marcha del equipamiento sin solución de continuidad.

El incumplimiento de esta obligación supondrá una incidencia del tipo Monitorización y Seguimiento, ANS4, por cada día o fracción que la resolución de la misma se demore tras el requerimiento, con independencia acrecimiento de cualquier otra consideración o ANS aplicable.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 46 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.3 Paradas de reloj

Se define como parada de reloj, los períodos de tiempo en los que por las causas especificadas en este PPT, el transcurso del mismo no se tomará en consideración a los efectos de cómputo de plazos en la atención de las actuaciones y cumplimiento de los ANS, en concreto:

- La imposibilidad de acceso físico a los equipamientos en actuaciones in-situ, superior a 1/3 del plazo establecido para el ANS de aplicación, cuando sea imprescindible para la atención de la misma. La empresa no obstante, permanecerá bajo la obligación de atención de la incidencia/petición, debiendo:
    1. Verificar previamente la disponibilidad de acceso, con el usuario comunicado en la incidencia/petición, y/o técnico designados.
    2. Acordar con el usuario o técnico comunicado en la incidencia/petición el acceso planificado. Cualquier demora en la actuación superior a 1/3 del ANS, según la hora acordada con los mismos, deberá ser comunicada directamente al SIJ y a los técnicos designados, que podrán requerir e indicar el momento concreto de ejecución de la asistencia. Permaneciendo la actuación en parada de reloj desde la recepción de la comunicación hasta el momento acordado para la actuación.
    3. Reiterar los intentos de asistencia mediante las acciones de comunicación descritas o cualesquiera otras que se establezcan, en un número y frecuencia mínima que permita acreditar la debida diligencia en la resolución. Ante la imposibilidad de acceso en horario de mañana (de 8:00 a 15:00), se deberá gestionar el acceso en horario de tarde. En todo caso no se admitirán paradas de reloj superior a 1 día laboral (7 horas), sin la confirmación expresa por parte del SIJ de la imposibilidad de acceso en horario de tarde.
- La no disponibilidad o falta de asistencia de técnicos de otras áreas o departamentos de la Consejería, cuando sea imprescindible para la atención de la misma y haya sido comunicado previamente mediante las notificaciones obligadas en el transcurso de la actuación o hayan sido convocados expresamente al efecto. La falta de la debida comunicación-contacto invalidará cualquier justificación de "parada de reloj".
- Para cada uno de los sistemas, la falta de disponibilidad de alguno de los servicios o infraestructuras imprescindibles para su funcionamiento (exclusivamente los imprescindibles para las funcionalidades de los sistemas, no para la prestación de la atención), que no deban ser atendidas por la empresa adjudicataria: alimentación eléctrica, acceso a la LAN o Red Judicial en la sincronización, falta de comunicaciones WAN en los servicios del Sistema Central, etc. Prevaleciendo la obligación de asistencia in-situ en caso de imposibilidad de acceso remoto.
- Desastres o causas de fuerza mayor, cuando así estén establecidas por la normativa vigente, o sean reconocidos por el Responsable del contrato.
- Cualquier otra causa justificada propuesta por el Jefe de Proyecto y reconocida por el Responsable del contrato.

Las incidencias cualificadas no admitirán paradas de reloj, en ningún caso.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 47 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.4 Documentación de las Actuaciones: Incidencias y Peticiones

La empresa deberá comunicar, cualquier acción realizada en la prestación de los servicios

Cada actuación efectuada deberá estar acompañada de una justificación documental denominada "Hoja de Actuación", que se remitirá al CAU/CSU en formato digital, y que deberá estar debidamente firmado y sellado por el usuario o por los técnicos designados, o en su defecto será supervisa (aprobada o rechazada) por el personal designado por el Responsable del contrato, y que deberá incluir al menos la siguiente información sobre el bien reparado:

- Órgano.
- Dependencia.
- Provincia.
- Localidad.
- Dirección.
- Persona de contacto, teléfono y cargo.
- Fecha, hora y descripción comunicada del aviso.
- Elemento afectado: número de serie, marca, modelo.
- Fecha y hora de inicio "in situ" de la reparación.
- Fecha y hora de finalización "in situ" de la reparación.
- Descripción de la reparación realizada.
- Relación de material sustituido (retirado e instalado), en su caso: marca, modelo, nº de serie, etiqueta RFID; si procede.
- Identificación del técnico que realizó la reparación.
- Observaciones.

La falta o incorrección de la debida documentación esencial de las actuaciones, motivará el rechazo de cualquier notificación de solución o cierre de una incidencia o petición, continuando pendiente la resolución de las mimas a los efectos del cómputo de los plazos de los ANS, hasta la remisión de la información requerida. En concreto se considerará documentación esencial:

- La descripción de las acciones realizadas en la actuación
- La notificación de cualquier cambio de elementos físicos o lógicos (inventariables, bajo cobertura de licenciamiento, código de activación o registro), con la indicación de todos los elementos físicos o lógicos inventariables (con número de serie individual, codificación de software, registro Rfid de la DGIS, o cualquier otra información requerida para el Inventario/CMDB), retirados y los proporcionados en sustitución. Esta incorrección, a los efectos de los ANS se regirá por lo establecido en el apartado Inventario/CMDB.

La empresa podrá proponer, para la automatización y agilización de las comunicaciones, la sistematización y codificación de las notificaciones según la tipología de las actuaciones realizadas, así como el establecimiento de cualquier otro medio de intercambio de la misma. En especial, medios automatizados de integración con el sistema de Gestión de Incidencias de la DGIS. Cualquier propuesta deberá ser aprobada por el Responsable del contrato, y conllevará la asunción por parte de la empresa

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 48 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de todas las modificaciones y costes que suponga.

Los técnicos encargados de las instalaciones y reparaciones, deberán acudir a las acciones de mantenimiento provistos de la correspondiente acreditación de la empresa adjudicataria. Los perjuicios ocasionados, incluida la denegación de acceso, por la ausencia de acreditación solo será imputable a la empresa adjudicataria.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Responsable del Contrato. Para ambos LOTES

Esta figura será desempeñada por aquellas personas de la Junta de Andalucía que sean designadas a dichos efectos. Son sus funciones:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos del contrato.
- Coordinar la efectiva prestación de los servicios.
- Recibir periódicamente información estadística de la de prestación de los servicios.
- Decidir, en lo que corresponda, sobre las propuestas realizadas por el Jefe de Proyecto.
- Sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembro del equipo de prestación de servicios si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.
- Actuar como legalmente proceda en los casos de control de calidad, penalizaciones, incumplimiento, negligencia o propuesta de modificación de contrato.

Jefe de Proyecto. Uno por cada LOTE o empresa adjudicataria.

Esta figura será desempeñada por la persona designada por la empresa prestadora de servicios. Son sus funciones:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que está prestando los servicios.
- Organizar la ejecución de la efectiva prestación de los servicios.
- Proponer al Responsable del contrato las modificaciones que estime necesarias, surgidas del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Suministrar al Responsable del contrato la información estadística y de detalle que permita el seguimiento de la prestación de servicios.

Se establecerán dos Comités para el seguimiento de este proyecto, por un lado un Comité de Dirección y por otro un Comité Técnico.

Existirá un **Comité Técnico para cada LOTE o empresa adjudicataria,** formado por el Responsable del contrato y el Jefe de Proyecto, junto con las personas necesarias tanto del SIJ como de la empresa adjudicataria. Se establecerán reuniones más frecuentes en las que tratarán de:

- Revisar las estimaciones de los trabajos.
- Establecer las prioridades y criticidades de los trabajos.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 49 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Supervisión, seguimiento y control de los ANS.

El **Comité de Dirección para cada LOTE o empresa adjudicataria,** estará formado por la Jefatura del Servicio, Responsable del Contrato, Jefe de Proyecto y por personal que designe SIJ y que requiera de la empresa adjudicataria. Se establecerá un calendario de reuniones para seguir y controlar la evolución de los trabajos. Entre las responsabilidades de dicho comité se encuentran:

- Solucionar conflictos que no se hayan resuelto en el Comité Técnico
- Revisión de los acuerdos de nivel de servicio.
- Resolver cualquier incidencia contractual o económica.
- Realizar el seguimiento de los trabajos.

9. CERTIFICACIONES

9.1 LOTE 1

El pago se realizará por certificaciones mensuales, determinándose las mismas por las unidades de prestación realizadas, multiplicado por el importe unitario ofertado, con detracción de las penalizaciones correspondientes, en su caso. Se considerará una unidad de prestación la correcta y completa instalación de un conjunto de Monitor y pie.

Importe de certificación (mensual) = importe unidad x n.º de unidades – Penalizaciones

Hasta completar el suministro e instalación del total de equipamientos ofertados.

Una vez finalizado el despliegue e instalación de todos los equipamientos, y realizadas todas las certificaciones, las penalizaciones se computarán mensualmente y se acumularán hasta la finalización del contrato, detrayéndose de la garantía definitiva depositada, antes de la devolución de la misma.

9.1.1 Procedimiento de certificación

Será imprescindible la presentación del informe mensual de Incidencias y actuaciones realizadas para la certificación del período correspondiente.

El procedimiento de certificación será:

- La empresa adjudicataria remitirá en formato digital (por correo electrónico o similar) la propuesta de Certificación que deberá incluir:

1. Cuadro de cálculo la certificación inicial, sin penalizaciones
2. Cuadro de cálculo de las penalizaciones aplicables, con relación de incidencias
3. Cálculo de la certificación final.
4. El SIJ revisará, y aprobará, o realizará las objeciones pertinentes, comunicándoselo a la empresa antes del día 15 del mismo mes.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 50 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5. La empresa precederá a corregir los informes y propuesta correspondientes conforme a las objeciones realizadas, y remitirá los informes y propuesta definitivos, antes de los 5 días naturales de la respuesta del SIJ.

En caso de discrepancias, se estará a lo establecido en el apartado SEGUIMIENTO Y CONTROL.

9.2 LOTE 2

El pago se realizará por certificaciones mensuales, determinándose el importe de las mismas conforme a los trabajos realizados por **unidades de prestación**, multiplicado por el importe unitario ofertado, con detracción de las penalizaciones correspondiente, en su caso.

Inicialmente el equipamiento a suministrar e instalar, los servicios de mantenimiento y administración a realizar, y los Servicios Asociados a ejecutar, serán los indicados en número y distribución en el apartado ALCANCE, pudiendo sufrir modificaciones durante a lo largo de la ejecución de los trabajos.

El importe estará determinado por:

9.2.1 Certificación del Suministro e Instalación: CSI

Se considerará como unidad de prestación de suministro e instalación. la correcta y completa instalación, de todos los elementos de una Sala/Despacho/Gesell, con la puesta en marcha de todas sus prestaciones. Siendo para ello imprescindible la previa puesta en producción del Sistema Central, con el nivel de funcionalidades exigible según los plazos de integración establecidos/ofertados.

Los importes de las unidades de prestación serán los ofertados por el adjudicatario, con los importes máximos especificados en este PPT, IVA incluido:

Suministro e instalación	Importe Unitario
De Sala de Vistas	7.500 €
De Equipo de Despacho	6.500 €
De Sala Gesell	10.500 €

9.2.2 Certificación del Mantenimiento y Administración: CMA

Se considerará como unidad de prestación de mantenimiento y administración, el número de equipamientos y sistemas a mantener y administrar durante el período objeto de certificación, una vez completado el suministro e instalación de cada uno de ellos, o la asunción de los mismos conforme a los requerimientos del SIJ.

Los importes de las unidades de prestación serán los ofertados por el adjudicatario, con los importes máximos especificados en este PPT, IVA incluido:

Mantenimiento y Administración	Mensual
De Sistema Central	480 €
De Sala de Vistas	76 €
De Equipos de Despacho	51 €
De Sala Gesell	114 €
De Expendedor	31 €

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND | 05/11/2018 | PÁGINA 51 / 63
VERIFICACIÓN | NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

9.2.3 Certificación de los Servicios Asociados: CSA

Se considerará como unidad de prestación de Servicios Asociados, la correcta ejecución de los trabajos establecidos para cada uno de ellos.

Los importes de las unidades de prestación serán los ofertados por el adjudicatario, con los importes máximos especificados en este PPT, IVA incluido:

Servicios Asociados	Unitario
Traslado de Sala o Despacho	540 €
Capacitaciones	160 €
Asistencia Presencial	7.000 €
Integraciones	77.395,20 €

Con respecto a las Integraciones se establecen dos hitos de certificación, asociados a las dos fases establecidas: Integraciones Iniciales e Integración con @driano. Tasándose y certificándose cada uno de los hitos en un 50% del importe ofertado por el adjudicatario para el conjunto de integraciones.

9.2.4 Cálculo de las Certificaciones

El importe final de la certificación será la suma de: los importes de las distintas prestaciones (Suministro e Instalación, Mantenimiento y Administración, y Servicios Asociados) sin IVA redondeados a dos decimales, multiplicados por el número de unidades ejecutadas en el período; menos las penalizaciones aplicables:

Importe de Certificación (mensual) = CSI + CMA + CSA - Penalizaciones

Aplicando el IVA al final del cálculo.

Por el incumplimiento del Plan de Reversión o no Disponibilidad de la Información (según las especificaciones de cada uno), se detraerá: el 1% ó 0,5% respectivamente del importe de la certificación sin IVA, previo a la aplicación del resto de penalizaciones, por cada día o fracción.

Igualmente se computarán las detracciones por incumplimiento reiterado de las prestaciones y servicios, apartado Métodos de actuación.

9.2.5 Procedimiento de certificación

En caso de que los períodos de cómputo inicial y/o final no coincidan con el mes natural, el cálculo de las unidades de Mantenimiento y Administración y del Servicio Asociado de Asistencia presencial, se

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 52 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

realizará proporcionalmente al número de días de ejecución de los trabajos, según los importes mensuales.

Será imprescindible la presentación del informe mensual de Incidencias y actuaciones realizadas para la certificación del período correspondiente.

Los meses 12º, 24º y 36º, deberá adjuntarse el Informe de Mantenimiento Preventivo correspondiente.

El procedimiento de certificación será:

- La empresa adjudicataria remitirá en formato digital (por correo electrónico o similar) el o los informes preceptivos (de Incidencias y/o de Mantenimiento Preventivo), antes del día 7 del mes siguiente al período de certificación. Junto a una propuesta de Certificación que deberá incluir:

1. Cuadro de cálculo la certificación inicial, sin penalizaciones
2. Cuadro de cálculo de las penalizaciones aplicables, con relación de incidencias y peticiones penalizadas por tipología, criticidad y sistema afectado
3. Cálculo de la certificación final.
4. Cuadro de incidencias de Garantía de hardware de terceros gestionadas, con indicación de los tiempos de ejecución e incumplimiento de los ANS.
5. El SIJ revisará, y aprobará, o realizará las objeciones pertinentes, comunicándoselo a la empresa antes del día 15 del mismo mes.
6. La empresa precederá a corregir los informes y propuesta correspondientes conforme a las objeciones realizadas, y remitirá los informes y propuesta definitivos, antes de los 5 días naturales de la respuesta del SIJ.

En caso de discrepancias, se estará a lo establecido en el apartado SEGUIMIENTO Y CONTROL.

10. RECEPCIÓN, REVERSIÓN DEL SERVICIO, Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

10.1 Recepción del Servicio

Desde el primer día de firma del contrato, la empresa adjudicataria del **LOTE 2** (en adelante Entrante), deberá disponer del personal y elementos materiales propios necesarios para el cumplimiento de la Transferencia de conocimiento.

El incumplimiento de las obligaciones de la Transferencia de conocimiento supondrá la asunción de los servicios y del inicio efectivo de los trabajos desde la fecha establecida en el contrato, con independencia de la aceptación del Acta de entrega del Servicio.

Las actuaciones, tareas o cualquier otra actividad realizada durante la Recepción del Servicio por parte de la empresa Entrante, tendrá la consideración de capacitación, no computándose al efecto del cálculo de las certificaciones según lo establecido en este PPT.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 53 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

10.2 Reversión del Servicio

Los licitadores del **LOTE 2** deberán presentar un Plan de Reversión del Servicio, para la devolución del mismo al SIJ o a quien éste establezca, que incluirá al menos:

- Toda la documentación actualizada especificada en el apartado Asistencia.
- Procedimientos y herramientas para el acceso a la información propia de los sistemas, de manera estructurada: grabaciones, metadatos y documentos. Con indexación que posibilite la consulta, acceso y listado en formato digital manipulable (BBDD, xml, xls, csv) a grabaciones, eventos y documentos; como mínimo por (con filtros combinados por relaciones): órgano, sede, localidad, usuario, jurisdicción, fecha-hora, nº de procedimiento, tipo de procedimiento e intervinientes.
- Inventario/CMDB actualizada
- Inventario de licencias propias de los módulos y sistemas (en caso de que existan), así como de los de cualquier otro aplicativo que intervenga en el funcionamiento o gestión de los mismos.
- Listado de usuarios, del personal o de servicios y automatismos, de la asistencia técnica dados de alta en los diferentes módulos, sistemas o resto de aplicaciones o sistemas del SIJ
- Plan de Transferencia del conocimiento, con las especificaciones mínimas establecidas en el apartado Transferencia del conocimiento.

El Plan de Reversión, la documentación, procedimientos y herramientas deberán estar disponibles para el SIJ, con una antelación mínima de 6 meses a la finalización de los servicios.

Las obligaciones establecidas en el Plan de Reversión serán inmediatamente exigibles a partir de:

- El cumplimiento del plazo de antelación mínima de 6 meses al fin del contrato
- La comunicación de la renuncia al contrato por parte del a empresa
- La notificación de la resolución del contrato por parte de la Administración
- La disminución del crédito disponible en el contrato por debajo de la suma de las últimas 5 certificaciones realizadas. La DGIS comunicará a la empresa esta circunstancia

El Plan de Reversión tendrá la consideración de Servicio Asociado, y su falta de disponibilidad o el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones en el plazo establecido, se considerará una incidencia de los Servicios Asociados, ANS5, por cada día de incumplimiento o fracción.

Con independencia de las detracciones correspondientes, la falta de disponibilidad del Plan de Reversión o de cualquiera de sus requerimientos a la finalización del servicio, habilitará a la DGIS para la retención y en su caso ejecución de la Fianza para garantizar el cumplimiento de las obligaciones, o en su defecto afrontar los gastos que puedan suponer el incumplimiento de las mismas.

10.3 Transferencia del conocimiento

Con una antelación mínima de 15 días a la fecha de finalización del contrato o de la previsión de finalización de los servicios según las especificaciones del apartado Reversión del Servicio, se pondrá en marcha la Transferencia del conocimiento.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 54 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa prestadora (en adelante Saliente) de los servicios deberá colaborar proactivamente en la transferencia del conocimiento que podrá realizarse a, directamente al SIJ (a los distintos Departamentos y personal integrante del mismo), y/o a un tercero designado por la DGIS (empresa Entrante)

Las operaciones esenciales que se deberán llevar a cabo son:

- El SIJ verificará el cumplimiento de las obligaciones de la empresa Saliente, en cuanto a la documentación de los sistemas y servicios: Procedimientos de configuración, manuales de las distintas aplicaciones y perfiles, integraciones y relaciones entre los sistemas y la Red Judicial, procedimientos de gestión de incidencias, etc.
- En su caso, entregará toda la información disponible de los distintos módulos, sistemas y equipamientos, Inventario/CMDB, procedimientos, etc. a la empresa Entrante.
- El SIJ y la empresa Saliente habilitarán el acceso a los diferentes sistemas, al personal de la empresa Entrante (en su caso), con los perfiles necesarios para la formación de los mismos. Y a las herramientas y sistemas comunes que intervienen en la administración o gestión de los sistemas: Nagios, Inventario/CMDB, Remedy, etc.
- La empresa Saliente deberá aleccionar al personal de la empresa Entrante y/o del SIJ, en los módulos, sistemas y equipamientos específicos empleados en los servicios entregados, en especial:

  1. Configuración de los sistemas y equipamientos
  2. Procesos que desarrollan
  3. Relaciones e integraciones entre los diferentes sistemas, y con los de la Red Judicial
  4. Servicios de monitorización y control de los sistemas

  En caso de no disponibilidad de Empresa Saliente, el aleccionamiento de la Empresa Entrante lo asumirá el SIJ.

  La prestación de esta obligación podrá conllevar el "solapamiento" del personal técnico de ambas empresas y/o del SIJ, a criterio del SIJ. Entendiéndose por solapamiento, el acompañamiento de los técnicos de la empresa Saliente por parte de técnicos de la empresa Entrante/SIJ durante el desempeño de las tareas diarias (in-situ o remotas), al menos para cada uno de los diferentes perfiles o especializaciones que operen los mismos.

  Durante el solapamiento el personal de la empresa Saliente deberá colaborar lealmente con los técnicos de los terceros, respondiendo a cuantas cuestiones se les planteen y transmitiendo todo el conocimiento disponible en relación a módulos, sistemas y equipamientos objeto de la transferencia, y de su integración con el resto de la Red Judicial.
- A la finalización de la prestación, se deberá formalizar la entrega de los Servicios, dando conformidad a la misma mediante Acta de entrega del Servicio, que firmarán el Jefe de Proyecto de la empresa Saliente, el Responsable del contrato del SIJ y en su caso el Jefe de Proyecto de la empresa Entrante.
- La Transferencia del conocimiento para actuaciones in-situ o remotas se concretará, con independencia del acompañamiento in-situ o aleccionamiento remoto que requiera una ubicación específica:

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 55 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- En caso de acuerdo entre las partes, en las instalaciones propuestas por cualquiera de las empresas Saliente o Entrante, siempre ubicadas en Andalucía. Debiendo la empresa Saliente, en este caso, asumir cuantos gastos se produzcan para la asistencia del personal del Servicio de Informática que este determine.
- En defecto de acuerdo, en la sede de los SSCC del SIJ, o sede de la Red Judicial habilitada al efecto. Habilitando el SIJ los espacios o medios propios de la Red Judicial y siendo por cuenta de la empresa Saliente la dotación y preparación de las infraestructuras objeto de la Transferencia y los equipamientos puntuales necesarios.

Cualquier discrepancia que pudiera surgir en cuanto al contenido específico, concreción o cumplimiento de las obligaciones de cada una de las partes en la Reversión o Recepción del Servicio y la correspondiente Transferencia del conocimiento, se dirimirán:

1. En los casos de Reversión o Recepción del Servicio, a o por un tercero designado por la DGIS, en conjunción o no con el SIJ, las discrepancias las resolverá el Responsable del contrato.
2. En los casos de Reversión o Recepción del Servicio a o por, el SIJ exclusivamente, las discrepancias las resolverá un Técnico designado al efecto por la DGIS.

Hasta la formalización del Acta de entrega del Servicio, con independencia de la efectiva finalización o no de los servicios, serán de aplicación a la empresa Saliente, las especificaciones y compromisos de cumplimiento de los servicios a los efectos de los ANS establecidos, y sus correspondiente detracciones en los casos en que el Responsable del contrato o el Técnico designado así lo consideren.

No se admitirán condiciones o limitaciones a las especificaciones establecidas en este apartado: RECEPCIÓN, REVERSIÓN DEL SERVICIO, Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

11. ETIQUETADO, INVENTARIADO Y GRABADO

11.1 Inventariado

Es responsabilidad del adjudicatario proporcionar la información de Inventario necesaria para el correcto seguimiento de los activos de la Consejería, ya sea en su fase de suministro o de garantía.

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, de cara a cumplir con lo dispuesto en la Ley 4/86, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en su artículo 14, así como la Orden de 23 de Octubre de 2012 por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.

El etiquetado se realizará mediante etiquetas con tecnología de radiofrecuencia (RFID) que proporcionará la Junta de Andalucía; no obstante, hay que destacar que el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación.

La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes anexado a la presente memoria, y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 56 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Igualmente, la empresa adjudicataria deberá proporcionar listado (en formato digital editable), de cualquier aplicación, software, codificación o licenciamiento utilizado por cualquiera de los elementos de los equipos, con la numeración de Inventario del elemento físico asociado: Número de serie del fabricante y RFID. Así como con indicación de la tipología/codificación/especialidad del software, licencia o aplicación asociada al elemento.

En concreto y como mínimo, tendrán la consideración de equipos inventariables, etiquetables y grabables los monitores del LOTE 1 y las Consolas del LOTE 2, sin perjuicio de la posterior determinación para otros elementos, siempre antes del inicio de los suministros e instalaciones.

11.2 Etiquetado adicional

Igualmente, los diferentes elementos de los equipos deberán ser etiquetados con el número de serie del fabricante, tanto en formato alfanumérico como en formato de código de barras, o en caso de que el número de serie no esté incluido de fábrica, no contenga ambos formatos (alfanumérico y código de barras) o no sea legible, dicho número de serie se incluirá por parte del adjudicatario a través de un sistema de etiquetado que cumpla las siguientes características:

Contenido:

- El número de serie del activo en formato alfanumérico.
- El número de serie del activo en formato código de barras.
- Otro contenido (logos, etc...).

Material:

- Poliéster metalizado laminado.
- Resistente al desgaste.
- Resistente al agua.
- Resistente a los disolventes.
- Resistente a la luz.
- Resistencia a altas temperaturas.
- Resistente a la abrasión.
- Alta resistencia a rotura.

Adhesivo:

- Adhesivo antivandalismo.
- Adhesivo permanente.
- Adhesivo universal adaptable a distintas superficies.
- Resistente a temperaturas de -40 °C a +145 °C.

Impresión:

- Admite Código de barras.
- Admite logotipos.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 57 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Tinta indeleble de larga duración.

11.3 Grabado

Los equipos vendrán grabados con estampado, en superficies directamente visibles, con medios indelebles. No se admite grabado con tinta, ni se admite el grabado sobre placa fijada posteriormente al equipo, por cualquier sistema.

Los procedimientos admisibles de grabado son la pantografía, el troquelado, la grabación térmica o la grabación láser. Cualquier otro método que cumpla los requisitos, descritos en el párrafo anterior, necesitaría la previa aprobación por la Consejería de Justicia e Interior. El adjudicatario debe adoptar el procedimiento que mejor se adapte en función del tipo de superficie (plástica o metálica) donde se vaya a realizar el grabado.

Se grabará la siguiente información, debiendo ser en todo momento perfectamente legible el logotipo:

- Consejería de Justicia e Interior – Junta de Andalucía

Previo al grabado, el adjudicatario deberá enviar una prueba de serigrafiado (física o electrónica) para cada componente de los equipos, que deberán ser aprobadas por la DGIS.

No se considerará correctamente ejecutado ni será computable a los efectos de las Certificaciones, ningún suministro e instalación que no haya sido correctamente inventariado, etiquetado y grabado.

12. DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Toda la información procesal, de gestión y operación de los sistemas, tanto a nivel de metadatos, grabaciones, documentos y eventos, como información técnica, serán en todo momento propiedad de la DGIS, al igual que toda la documentación: manuales, procedimientos, informes, etc., que se generen o deban generarse durante la prestación de los servicios. Debiendo los prestadores de servicios garantizar y facilitar el pleno acceso, libre y sin limitación alguna al SIJ durante toda la duración del contrato y en especial tras la finalización del mismo, con el establecimiento y comunicación de los procedimientos, usuarios, consultas, scripts o cualquier medio necesario, sin admitirse ninguna limitación por necesidad de uso de aplicaciones o sistemas propietarios o con licenciamiento condicionado por parte del prestador del servicio.

El licenciamiento de cualquier aplicación, módulo o sistema que intervenga en el funcionamiento de los sistemas que deba ser proporcionada por las empresas adjudicatarias, deberá estar registrado a nombre de la DGIS, y ser de carácter permanente-perpetuo (sin necesidad de renovación temporal), siempre a nivel de la última versión del aplicativo disponible a la fecha de finalización del contrato.

Las empresas no podrán utilizar ninguna clase de información procedente de la ejecución de los trabajos salvo para los fines y prestaciones establecidos en el mismo, quedando expresamente prohibido la utilización, cesión o cualquier otro tipo de acción sobre la misma, sin la autorización expresa y por escrito de la DGIS.

La adjudicatario del LOTE 2 garantizará en todo momento el acceso y la disponibilidad de toda la información propia y generada en el funcionamiento y gestión de los servicios, en especial la perteneciente o relacionada con los eventos, grabaciones y documentos, y necesaria para el acceso estructurado a los mismos, por parte de los usuarios, órganos y SIJ. Cumplimiento que podrá realizarse

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 58 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

facilitando el acceso pleno a los esquemas de datos, tablas, repositorios y cualesquiera otras estructuras de información, incluyendo la descripción de las relaciones de las BBDD. O en su defecto, con herramientas que posibiliten la consulta indexada, acceso, listado y extracción en formato digital manipulable (BBDD, xml, xls, csv) de grabaciones, eventos y documentos; como mínimo por (con filtros combinados por relaciones): órgano, sede, localidad, provincia, usuario, jurisdicción, fecha-hora, nº de procedimiento, tipo de procedimiento e intervinientes.

La disponibilidad de la información tendrá la consideración de Servicio Asociado, y la falta de de la misma, como mínimo según los requerimientos especificados y en el plazo establecido, se considerará una incidencia de los Servicios Asociados, ANS5, por cada día de incumplimiento o fracción.

El plazo desde el que deberá estar disponible la disponibilidad de acceso será antes de cumplirse los 4 meses (120 días) del inicio del contrato.

13. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.

13.1 LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

La ejecución de los trabajos se realizará de forma presencial en las sedes judiciales donde hayan de ser instalados o se encuentren los equipamientos, que podrán sufrir modificaciones sobre las indicadas inicialmente, atendiendo a posibles mudanzas, migraciones o cambios según las necesidades de los Órganos judiciales; o de forma remota desde otras sedes de la Consejería de Justicia e Interior o desde las instalaciones de las empresas adjudicatarias.

13.2 GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

El adjudicatario deberá garantizar por un período no inferior a doce meses, a contar desde la fecha de recepción oficial y definitiva del contrato, los productos derivados del presente contrato, quedando obligado a realizar durante dicho período todos los cambios, revisiones, y tareas que fueran necesarios para solventar las deficiencias detectadas, sin coste adicional alguno para la DGIS. Se ofrecerá soporte telefónico y en caso de ser necesario, se solicitará la asistencia en las instalaciones del SIJ, para la resolución de los problemas que se planteen.

Se entenderá por recepción oficial y definitiva una vez certificada la aceptación en el correspondiente documento firmado por los responsables técnicos del SIJ.

13.3 COBERTURA HORARIA

El horario general de ejecución de los trabajos será de lunes a viernes de 7:30 a 20:00 y sábados de 8:30 a 15:00 h.

Estableciéndose, dentro de esta horquilla horaria, una cobertura horaria específica para cada una de las diferentes prestaciones y servicios.

13.4 INFORMACIÓN DE BASE

La Junta de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, 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 DGIS.

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 59 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

13.5 HERRAMIENTAS CORPORATIVAS E INFRAESTRUCTURAS TIC HORIZONTALES

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (tecnologías, frameworks, librerías software, centros alternativos para el respaldo y la continuidad, etc.) que en la Junta de Andalucía tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización en el marco y alcance del proyecto objeto de este pliego.

13.6 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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

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

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

13.7 Cláusulas sobre Tratamiento de datos de carácter personal

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

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

El tratamiento consistirá en las tareas de construcción y gestión integral del sistema: desarrollo de sistesmas de información, resolución de Incidencias relacionadas con el desarrollo de correctivos, atención de peticiones relacionadas con parametrización, configuración, carga y extracción de datos, elaboración de estadísticas e informes, y en general, todas las tareas necesarias para mantener el sistema completamente operativo.

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

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

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

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

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 60 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

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

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

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

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

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

a) La seudoanimización y el cifrado de datos personales.

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

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

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

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

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

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

e) Subcontratación

No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

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

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

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 61 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

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

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

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

k) Derecho de información

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

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

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

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

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

1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
2. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
5. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

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

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

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 62 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

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

p) Implantar las medidas de seguridad siguientes:

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

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

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

q) Destino de los datos:

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

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

VºBº EL DIRECTOR GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS	LA JEFA DE SERVICIO DE INFORMÁTICA JUDICIAL
Fdo.: Eduardo Tamarit Pradas	Fdo.: Carmen León Bertrand

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		05/11/2018	PÁGINA 63 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwa70ibJVGnhg5RrKvXrOjR169q	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	