RESOLUCIÓN DE 2 DE OCTUBRE DE 2020 DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR POR LA QUE SE ENCARGA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) LA EJECUCIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA PRODUCCIÓN DE SISTEMAS HORIZONTALES, GESTIÓN DE LA CONSOLIDACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y LA GESTIÓN DE ACTIVOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

La Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto (en adelante DGEDGA), tiene atribuídas todas las funciones relacionadas con la estrategia y aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las Administraciones Públicas de Andalucía, así como las atribuciones previstas en el artículo 30 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. Concretamente, en el artículo 8 se indican las siguientes competencias:

> *"d) La elaboración y aprobación de los planes estratégicos de consolidación de los sistemas de información y comunicaciones, así como la programación y asignación de recursos humanos, técnicos y económicos para la consecución de los objetivos corporativos y sectoriales planificados y que será necesario reordenar y centralizar partiendo de la situación actual distribuida.*
>
> *e) La creación, mantenimiento y explotación del Censo de Sistemas de Información e Infraestructuras de la Administración de la Junta de Andalucía.*
>
> *f) La dirección, administración y gestión integral de los sistemas corporativos horizontales de la Administración de la Junta de Andalucía. En concreto: sistema económico-financiero, sistema de gestión de ingresos, sistema de información de recursos humanos, la plataforma de relaciones electrónicas en materia de contratación, el censo único de obligaciones y el punto general de entrada de facturas electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio de aquellos que adquieran tal condición corporativa."*

Dentro de este marco legislativo, se encuentran:

- El modelo de gestión del Centro de Proceso de Datos indispensable para el desarrollo de las nuevas plataformas tecnológicas, determinan la necesidad de continuar con el alojamiento y la operación integral de los equipos informáticos y de comunicaciones actualmente existentes.

- Los Proyectos Horizontales de Carácter Corporativo, que son aquéllos cuyo alcance organizativo incluye a la gran mayoría de la administración de la Junta de Andalucía, entre los que se encuentran la gestión de los sistemas e infraestructuras TIC de carácter corporativo, que soportan entre otros los servicios del Correo Corporativo, Correo Andaluz, Red Social Profesional y la Gestión de Identidades. Se incluye el listado de sistemas actualmente existentes en el ANEXO I-A.

- Los trabajos de gestión orientados a la Consolidación, Censo y gestión de activos TI de la Junta de Andalucía, entre los que se encuentra la gestión de censo de equipos informáticos hardware y la gestión de licencias de los principales productos software de uso generalizado de diversos fabricantes (por ejemplo Oracle y Microsoft) adquiridos por la Junta de Andalucía y sus soportes corporativos y contratos asociados.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	1/70

Por ello, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y en virtud de las competencias actualmente conferidas y a propuesta de la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto,

RESUELVO

PRIMERO. OBJETO DEL ENCARGO

El objeto del presente encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) es la ejecución de los siguientes servicios:

1. Gestión de Sistemas e Infraestructuras TI
   - Alojamiento de infraestructura TI (housing) en los centros de proceso de datos.

     SANDETEL gestiona actualmente dos Centros de Datos (CPDs) corporativos, uno en el Edificio Zoco en Tomares y el otro en el Edificio CICA, en la calle Tarfia junto a Reina Mercedes, en los que se ofrece un servicio de alojamiento de la infraestructura de los organismos (armarios, equipos de comunicaciones, servidores, etc).
   - Infraestructura como Servicio (IAAS) para los sistemas horizontales corporativos descritos en el ANEXO I-A.

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

     De las distintas modalidades incluidas en este servicio en concreto se ha estimado la necesidad de las siguientes:
     - Copias de Seguridad
     - Redes, Seguridad y Balanceo de carga
   - Explotación de Infraestructura TI de los sistemas horizontales corporativos descritos en el ANEXO I-A.

     El servicio de Explotación Integral de Infraestructura TI se encarga de la Operación y Mantenimiento de los Sistemas, Aplicaciones, Bases de Datos, Comunicaciones y Seguridad, soporte de los sistemas de información incluidos en el ANEXO I-A, así como la inclusión de nuevos sistemas e infraestructuras horizontales.

     Estas plataformas tecnológicas gestionadas son propiedad de la Consejería.
2. Oficina técnica de proyectos y consultoría de infraestructura y procesos TI

   Servicio de apoyo orientado a los responsables de los departamentos TI y relacionado con aspectos tácticos y estratégicos en el ámbito de la Gestión de Infraestructura TI.

   La Oficina Técnica de Proyectos (OTP) de Servicios TI se encarga de realizar el diseño y la construcción de las plataformas hardware y software necesarias para nuevos Sistemas de Información y Servicios TI de los organismos, o bien nuevas funcionalidades.

3. Oficina de Gestión de la Consolidación de Infraestructuras TI

   La CPAI ha iniciado un proyecto de consolidación de infraestructuras TIC en la Junta de Andalucía. En los próximos años se irán migrando servicios de las Consejerías y entidades públicas de la Junta de Andalucía a estas infraestructuras centralizadas.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	2/70

En este sentido, SANDETEL asistirá a la CPAI por medio de la Oficina de Gestión de la Consolidación de Servicios TI, y con este apoyo y colaboración acentuará la concentración de los ecosistemas TI, la participación y coordinación de los diferentes grupos temáticos relacionados con el mundo TI, dando calidad a la supervisión y la transparencia requerida en la gestión de los sistemas TI, siempre con el objetivo de contribuir a mejorar los servicios digitales ofrecidos por la administración, identificando oportunidades de agregación, reduciendo duplicación y permitiendo ofrecer servicios públicos mas inteligentes, manteniendo uno de los principales fines, la reducción de costes.

Para ello son dos los objetivos estratégicos principales de este servicio.

- Gobierno y consolidación de Políticas TI

  Dirigir el gobierno de las diferentes iniciativas de consolidación, facilitando, asesorando e impulsando el establecimiento de estándares, mejores prácticas, medidas correctoras, etc., ayudando incluso a prevenir los problemas que puedan llegar a surgir en el desarrollo de iniciativas complejas de consolidación y gobierno.

- Gestión de la consolidación de las infraestructuras TI

  Proporcionar un marco de actuación único en el que se integren y canalicen la información de todas las propuestas y proyectos para la consecución de un objetivo común, garantizar el alineamiento de los objetivos individuales de cada proyecto e iniciativa, con los objetivos globales de la consolidación de infraestructuras, favoreciendo la gestión y mejora de las finanzas públicas.

4. Oficina de Gestión de Activos TI

La oficina de Gestión de Activos TI pretende cubrir los siguientes objetivos:

- En relación con la gestión de activos TI:
  - Gestión integral del repositorio, censado y descubrimiento de Activos TI.
  - Gestión de activos de SW y HW. Licenciamiento y compliance SW
  - Desarrollo y Evolución de la herramienta CRIJA
- En relación con la Prestación de Servicios al usuario:
  - Soporte en relación al censado/repositorio y descubrimiento de activos TI.
  - Soporte en relación a la gestión de Activos y licencias de SW.
- En relación a la gestión de Proveedores y Niveles de Servicio.
  - Recopilación de información sobre atención de peticiones y medición de indicadores.
  - Seguimiento de ejecución de los contratos, con la elaboración de informes periódicos.
  - Supervisión de la calidad en la prestación del servicio.
  - Elaboración de propuestas de acciones correctivas para la resolución de posibles desviaciones.
- En relación con Comunicación, Dinamización y Formación:
  - Apoyo a la Dirección del Proyecto en las actividades de Comunicación Corporativa
  - Apoyo en la gestión de contenidos y la dinamización en portales corporativos
  - Apoyo en la organización y gestión de sesiones corporativas y actividades de difusión de conocimiento técnico en torno a los activos TI

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	3/70

- Definición y mantenimiento de la información de las Guías de Contactos

- En relación al Gobierno de Activos TI:

  Apoyo en la explotación y análisis de información, definición de estrategias y toma de decisiones en relación a la gestión de activos TI. Coordinación del servicio y de los trabajos técnicos de la OGA.

5. Servicio de Soporte a Usuarios y Proveedores TI de la Junta de Andalucía

   El Centro de Soporte a Usuarios y Proveedores TI de la Junta de Andalucía objetivos:

   - En relación con la Prestación de Servicios al usuario y Proveedores:
     - Soporte en relación al mantenimiento HW.
     - Soporte en relación a la gestión y censado de Activos HW.
     - Soporte al puesto de Trabajo TIC de usuarios en sedes CPAI
     - Soporte especializado Office 365 (O365) al puesto de trabajo y administración y configuración de los sistemas corporativos que interactúan con el servicio de la Junta de Andalucía.
   - En relación a la gestión de Proveedores y Niveles de Servicio.
     - Recopilación de información sobre atención de peticiones y medición de indicadores de proveedores de mantenimiento de activos HW.
     - Seguimiento de ejecución de los contratos, con la elaboración de informes periódicos.
     - Supervisión de la calidad en la prestación del servicio.
     - Elaboración de propuestas de acciones correctivas para la resolución de posibles desviaciones.

Adicionalmente a lo anterior, están incluidos dentro del alcance los trabajos de dirección y coordinación necesarios para la ejecución de los servicios anteriores, a dos niveles:

- Jefatura de Proyecto
  - Seguimiento, control económico y gestión de facturación.
  - Apoyo a la gestión, seguimiento y control de los contratos adjudicados en el marco del encargo.
  - Gestión de conflictos/incidencias/necesidades del servicio de alto nivel.
- Coordinación Operativa
  - Coordinación y supervisión de todos los grupos de trabajo.
  - Gestión de calidad y conocimiento interno.

Estos trabajos de coordinación se engloban dentro del alcance del objeto del encargo en la Oficina de Gobierno de Servicios TI., donde se realizará una coordinación general, desde la cual se delegará de forma distribuida sobre los servicios y oficinas la supervisión y coordinación de los mismos.

La descripción detallada de cada uno de los servicios anteriores se ha incluido en el ANEXO I de esta Resolución, concretamente en el apartado "DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS".

SEGUNDO. JUSTIFICACIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE LA FIGURA DEL ENCARGO

El artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE,

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	4/70

de 26 de febrero de 2014, establece que "los poderes adjudicadores podrán organizarse ejecutando de manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, ya sea de derecho público o de derecho privado, previo encargo a esta, con sujeción a lo dispuesto en este artículo, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado".

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), de acuerdo con el Decreto 76/2014 de 11 de marzo, de la Consejería de la Presidencia, tienen por objeto social la realización de actividades de carácter instrumental y/o técnico para (entre otros): la ejecución material de las actuaciones derivadas de las políticas de seguridad de los sistemas de Información y telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía, el desarrollo de actividades instrumentales y/o técnicas de la política informática junto con las políticas estratégicas de aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la Administración Pública de la Junta de Andalucía, y sus entes instrumentales, y la gestión, desarrollo y ejecución de los aspectos instrumentales y técnicos de los programas y actuaciones relativos al desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía.

Concurriendo razones de eficiencia, derivadas de la condición jurídica de medio propio del sector público Andaluz de SANDETEL, tras el Acuerdo de 2 de octubre de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se presta conformidad para que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público, el reconocimiento en los estatutos de SANDETEL de la condición de medio propio personificado de la Junta de Andalucía, así como derivadas del sistema de tarifas, y de la solvencia técnica de SANDETEL para la prestación de servicios como el objeto de este encargo, además de por la razón de las propias características del servicio a prestar, resulta de conveniencia acudir a la figura del encargo a un medio propio que dispone de los medios materiales y personales.

Además en este encargo concurren las circunstancias recogidas en la memoria de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio que acompañaba al expediente del Acuerdo de Consejo de Gobierno y, en especial, las siguientes razones de neutralidad, eficiencia, seguridad y agilidad que recomienda en lugar de realizar una licitación optar por el modelo de encargo a medio propio personificado:

- Beneficio al interés público con motivo de una neutralidad tecnológica necesaria y la debida confidencialidad en el tratamiento de los datos e información relativos a los medios tecnológicos incluidos en el encargo.
- Dichos servicios ya se vienen prestando actualmente mediante el modelo de encargo y su continuidad con los parámetros de calidad, seguridad, satisfacción y madurez existentes actualmente están garantizados
- La naturaleza corporativa de los proyectos permite que usando el encargo se generen sinergias en la difusión e implantación de los proyecto, debido a su alto conocimiento de los organismos al ser un medio propio especializado de la Junta de Andalucía , dado que actualmente presta servicio mediante encomiendas/encargos a multitud de Consejerías u Organismos Públicos de la Junta de Andalucía.
- La constatación del ahorro y agilidad conseguidos derivado de la especialización tecnológica, alta cualificación y solvencia técnica del personal interno de SANDETEL empleado en el encargo.
- El hacer uso de un medio propio personificado de la Junta de Andalucía especializado en la prestación de servicios informáticos y tecnológicos permite generar sinergias, economías de escala y traspasar tecnologías, mecanismos y prácticas de éxito entre todos aquellos organismos que

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	5/70

apuesten por el mismo modelo, lo que, indudablemente, mejora la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio.

La figura del encargo permite una notoria reducción de costes mediante la práctica de economías de escala, en términos de eficiencia y eficacia tecnológica debido a que se realiza una concentración de servicios a diferentes Consejerías con un ahorro de costes importantes para los organismos participantes en el alojamiento.

En relación con gestión de las infraestructuras TI, los beneficios que se derivan de la utilización común de las instalaciones pueden resumirse en la mejora en el consumo eléctrico por economía de escala, una mejora en la eficiencia energética (PUE) y en el reparto de los costes fijos entre los distintos organismos, lo que permite la reducción de los gastos derivados del mantenimiento de las infraestructuras del CPD (climatización, contraincendios, centro de transformación,...), de la Comunicaciones con Red Corporativa de la Junta de Andalucía, y de vigilancia, seguridad o limpieza.

La contratación de los servicios comunes directamente por parte de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior encontraría, por una parte, dificultades de carácter legal y presupuestario y por otra, como se ha dicho, la contratación individualizada de los servicios por parte de uno o varios de los organismos beneficiarios encarecería con toda seguridad la contratación.

Los beneficios que se derivan de una alta especialización en la dirección y gestión de este tipo de centros estratégicos para la Administración, desarrollando las labores de supervisión y control orientadas a optimizar la eficiencia, seguridad y de alta disponibilidad de los mismos. En virtud de la experiencia acumulada, está facultada para garantizar la correcta gestión de este tipo de infraestructuras críticas y permite la unificación de los distintos organismos bajo unas infraestructuras compartidas.

Adicionalmente al identificarse la consolidación de infraestructuras y gestión de activos TI como una necesidad estratégica, cuya ejecución debe sostenerse en el tiempo en tanto esté vigente la titularidad de los activos TI por parte de la Junta de Andalucía, la figura del encargo es la figura adecuada ya que permitirá la definición de procedimientos y recursos cuyo conocimiento pueda consolidarse en el tiempo y servir de base a la DGEDGA para un mejor aprovechamiento de los recursos públicos.

De lo expresado se deduce que la realización de las prestaciones señaladas mediante el presente encargo se configura, frente a la contratación pública individualizada, como una opción más eficiente, y resulta sostenible y eficaz, aplicando criterios de rentabilidad económica.

TERCERO. FORMA Y CONDICIONES DE REALIZACIÓN

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la Junta de Andalucía, sin que puedan ser utilizados o divulgados sin el consentimiento expreso de ésta. Todas las actuaciones que se encargan a la empresa son de carácter material, técnico o de servicios, no suponiendo nunca una cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio.

Mediante Orden de 28 de abril de 2018, la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, aprueba las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL, en ejecución de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. Posteriormente ha habido diferentes resoluciones de actualización de estas tarifas emitidas por la Secretaría

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	6/70

General de Innovación, Industria y Energía. En el momento de la firma de esta resolución, la última actualización de tarifas tiene fecha de 2 de marzo de 2020.

Los servicios y trabajos anteriores constituyen una selección de los servicios y oficinas reflejados en el tarifario publicado cuya versión actualizada es consultable en el perfil de contratante de SANDETEL.

Las tarifas aplicables serán las vigentes en la última Orden de Tarifas de SANDETEL, o Resolución de actualización de éstas, en el periodo que esté facturando en cada caso. Podrán facturarse productos, incluidos en la Orden de Tarifas o Resolución de actualización de tarifas de SANDETEL vigentes en el periodo de facturación, aunque no estén incluidos en el proyecto técnico, siempre que guarden relación con las actividades objeto del encargo.

Adicionalmente, para la ejecución de los trabajos se deberán cumplir los aspectos organizativos y requerimientos de seguridad descritos en el ANEXO I.

CUARTO. PLAZO DE EJECUCIÓN

Los servicios y actividades relativos a la prestación de los servicios que se detallan en el ANEXO I, en la presente Resolución, tendrán una duración temporal de DOCE (12) meses, a contar desde la notificación de la Resolución de Encargo a la SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL), sin perjuicio de que, antes de la finalización, mediante Resolución de la persona titular de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, puedan acordarse las modificaciones que, en su caso, se decidan.

QUINTO. DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DEL ENCARGO

La dirección técnica del encargo corresponderá a la persona titular del Servicio de Producción de la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior. La dirección técnica velará por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en el encargo.

Para el seguimiento de los trabajos por parte del Director del Encargo se realizarán informes de progreso, en los que se dará cuenta de la marcha de los trabajos mediante la presentación y análisis, para cada servicio, de datos sobre las actividades realizadas y sus objetivos alcanzados, resultados obtenidos, esfuerzo empleado y coste incurrido, seguimiento económico y proyecciones de gasto, estado de los contratos, etc.

Para efectuar la aceptación de los trabajos, la Consejería efectuará las pruebas que estime oportunas de verificación y validación del objeto del presente encargo.

SEXTO. COMPROMISOS Y OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL)

Para el seguimiento y certificación de los trabajos SANDETEL deberá elaborar informes de progreso con periodicidad mínima mensual en los que se dará cuenta de la marcha de los trabajos y se recogerá la situación actualizada del encargo y del presupuesto conforme a las directrices de la DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DEL ENCARGO. En el ANEXO I, apartado “Informes de Seguimiento” se definen aspectos del contenido que deben incluir dichos informes.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	7/70

Adicionalmente, para el seguimiento y control de cumplimiento del servicio se emplearán acuerdos de nivel de servicio (ANS) descritos en el ANEXO I, apartado "ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS".

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

SÉPTIMO. IMPORTE ECONÓMICO

El presupuesto del encargo se estima en la cantidad de TRES MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL CUATROCIENTOS NUEVE EUROS CON OCHO CÉNTIMOS (3.840.409,08 €). La distribución del presupuesto por Capítulos y anualidades es la siguiente:

	Anualidad 2020	**Anualidad 2021**	**TOTAL**
Capítulo II (Concepto 227.09)	135.853,16 €	460.190,61 €	596.043,77 €
Capítulo VI (Concepto 609.02. 2013000171)	525.326,43 €	2.719.038,88 €	3.244.365,31 €
TOTAL	**661.179,59 €**	**3.179.229,49 €**	**3.840.409,08 €**

Para el cálculo del importe económico del encargo se han utilizado las tarifas en los términos establecidos por el artículo 32.2 de la LCSP, en virtud de la Orden del 28 de abril de 2018 de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. y a la resolución del 2 de mayo de 2019 de la Secretaría General de Innovación, Industria y Energía por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL en la ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía.

Los trabajos subcontratados se facturarán conforme al precio establecido en la orden de tarifa vigente aplicada según lo establecido en la LCSP.

La Disposición Final Décima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, establece la no sujeción al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) de los servicios prestados por cualesquiera entes, organismos o entidades del sector público, en los términos a que se refiere el artículo 3.1 de la Ley de Contratos del Sector Público, a favor de las Administraciones Públicas de la que dependan o de otra íntegramente dependiente de estas, cuando dichas Administraciones Públicas ostenten la titularidad íntegra de los mismos.

El citado importe se encuentra desglosado y detallado en el ANEXO II.

OCTAVO. FACTURACIÓN

Como se ha indicado anteriormente, las tarifas aplicables serán las vigentes en la última Orden de Tarifas de SANDETEL, o Resolución de actualización de éstas.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	8/70

La facturación de las líneas de actuación de los servicios se hará con periodicidad mensual, excepto el mes de diciembre que con carácter general se facturará conjuntamente con el de enero. No obstante se podrá facturar el mes de diciembre de forma independiente en aquellas actuaciones que determine el director del encargo con objeto de ajustar la ejecución de la actuación a la anualidad presupuestada en el encargo.

En cada factura se aportará la siguiente información:

- Certificado en el que conste la aplicación de las tarifas aprobadas a los trabajos ejecutados, conforme al artículo 106.6 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- En el caso de prestaciones parciales que el medio propio contrate con terceros, relación valorada con las facturas abonadas por el medio propio.
- No se considerarán prestaciones parciales aquellas que el medio propio adquiera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación.

Con independencia del nivel de detalle que se haya considerado en el proyecto técnico para determinar el presupuesto del encargo, las facturas se acompañarán de un informe en el que se desglosen los consumos agrupados según la siguientes líneas de actuación:

- Oficina de Gobierno de Servicios TI
- Gestión de Sistemas e Infraestructuras TI
  - Alojamiento de Infraestructura TI – Housing
  - Infraestructura como Servicio IaaS
  - Explotación de Infraestructura TI
  - Oficina Técnica de Proyectos y Consultoría de infraestructura y procesos TI
- Oficina de Gestión de la consolidación de Infraestructuras TI
- Oficina de Gestión de Activos (OGA)
- Servicio de Soporte a Usuarios y Proveedores TI

La realidad económica y organizativa actual, sujeta a constantes cambios, requiere de flexibilidad máxima en las personas y las organizaciones. Por ello los servicios ejecutados en el ámbito del presente Encargo deben ser prestados de forma que la capacidad no necesaria circunstancialmente en determinadas líneas de actuación pueda ser utilizada en la prestación de otros servicios en otra línea de actuación, dentro del objeto del Encargo, siempre en función de las necesidades y solicitudes autorizadas por la Dirección técnica del Encargo. En cualquier caso la asignación de recursos y la asignación de tareas a estos recursos en el marco del presente Encargo es una prerrogativa exclusiva de la citada Dirección.

NOVENO. RÉGIMEN DE PAGOS

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	9/70

La dirección técnica del encargo certificará la conformidad con cada hito de facturación. La certificación de conformidad por parte de la dirección técnica del proyecto consistirá en la certificación de la correcta prestación de los servicios.

El pago efectivamente realizado será abonado, en virtud del citado artículo 106.6 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, una vez expedida certificación de conformidad por parte de la dirección técnica del proyecto, y se apruebe la misma y/o el documento que acredite la realización total o parcial de la actuación.

La periodicidad de estos abonos será mensual, con la salvedad del mes de diciembre que podrá abonarse conjuntamente con enero, siempre previa presentación de la correspondiente justificación del trabajo realizado. La periodicidad mensual en la presentación de las facturas quedará exceptuada cuando el importe del total a facturar en esa mensualidad no supere los 1.000,00.- euros, en cuyo caso dicho importe se acumulará a la factura siguiente.

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

DÉCIMO. MODIFICACIÓN DEL ENCARGO

Si fuera necesario introducir alguna modificación en el encargo o revocarlo, deberá acordarse mediante Resolución de la persona competente, sobre la base de la propuesta técnica del Director del Encargo, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.

Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución del Encargo sobre lo inicialmente previsto, modificaciones en la misma o por cualquier otra razón de interés público debidamente justificada se produjese desajuste entre las anualidades establecidas y las necesidades reales en el orden económico que el normal desarrollo de los trabajos y actuaciones exija, se procederá a reajustar las anualidades por el mismo órgano que efectuó el Encargo, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios.

UNDÉCIMO. PUBLICACIÓN

La presente Resolución deberá publicarse en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía.

DUODÉCIMO. INSTRUCCIONES

Se faculta a la persona titular de la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Resolución.

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR

Por Orden de Delegación de Competencias de 4 de febrero de 2020 (BOJA 29, de 12 de febrero)

EL VICECONSEJERO

Fdo: Antonio Sanz Cabello

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	10/70

ANEXO I. PROYECTO TÉCNICO

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL ALCANCE, MODELO DE GESTIÓN Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN....13
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS....13
OFICINA DE GOBIERNO DE SERVICIOS TI....13
ALOJAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TI (HOUSING) EN LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS....13
INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO IAAS PARA LOS SERVICIOS HORIZONTALES CORPORATIVOS....17
EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TI DE LOS SERVICIOS HORIZONTALES CORPORATIVOS....19
OFICINA TÉCNICA DE PROYECTOS Y CONSULTORÍA DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS TI....21
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CONSOLIDACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS TI....21
CENTRO DE SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS Y PROVEEDORES TI....25
ASPECTOS ORGANIZATIVOS....27
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS....31
Objeto del Compromiso de Nivel de Servicio....31
Compromiso de Disponibilidad de Servicio....32
Compromiso de resolución de incidencias....33
Compromiso de resolución para Peticiones....34
Objetivos de Nivel de Servicio para Consultas....37
Objetivo de Nivel de Servicio para Reclamaciones....39
SEGURIDAD....40
Aplicación y cumplimiento de requerimientos de Seguridad....40
Requerimiento de certificación de conformidad con el ENS....41
Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales....42
ANEXO I-A. LISTADO DE SISTEMAS HORIZONTALES CORPORATIVOS....43
ANEXO I-B. SISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS Y VIDEOVIGILANCIA EN HOUSING....44
ANEXO I-C. CATALOGO DE PETICIONES DEL SERVICIO EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TI....50
ANEXO I-D. MODELO DE ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD....59
ANEXO I-E. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES....62

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	11/70

GLOSARIO

CPAI Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior
CICA Centro Informático Científico de Andalucía
CPD Centro de Proceso de Datos
CSU Centro de Servicio al Usuario
DGEDGA Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto
LOPDGDD Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales
RGPD Reglamento General de Protección de Datos
SANDETEL Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones
ENS Esquema Nacional de Seguridad
SP Servicio de Producción[1]

1 SP debe entenderse indistintamente como Servicio de Producción y Servicio de Sistemas Horizontales. Ambos servicios en la actualidad se están fusionando.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	12/70

INTRODUCCIÓN

En los siguientes apartados se describe el detalle del alcance de trabajos, modelo de gestión y condiciones que se deben aplicar en la ejecución de los componentes de servicio incluidos dentro del objeto.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS

OFICINA DE GOBIERNO DE SERVICIOS TI

La Oficina de Gobierno de Servicios TI se encargará de la Dirección de los servicios prestados a los organismos, donde se asignará un responsable nominal por parte de SANDETEL.
Las principales características del Servicio de Gobierno de Servicios TI son las siguientes:

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

Los perfiles que se ofrecen inicialmente para esta oficina son: Coordinador/coordinadora de servicios TI. y Jefe/a de proyecto con perfil "Consultoría de Infraestructuras y Procesos". Entre las funciones a desarrollar por este perfil podemos citar la definición de cómo se realizarán los trabajos solicitados para el cumplimiento de los objetivos, proveer un nivel definido de disponibilidad de los servicios suministrados, así como asegurar el cumplimiento de los Objetivos de Nivel de Servicio (ONS) acordados y el gobierno de la Oficina Técnica de Proyectos (OTP) y de la explotación de Infraestructura TI.

ALOJAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TI (HOUSING) EN LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS

Los centros de proceso de datos, actualmente CICA (Tarfia) y Zoco (Tomares), serán gestionados por SANDETEL bajo la modalidad denominada *housing*, entendido como la prestación de servicios de alojamiento de espacios, módulos, para albergar los servidores, armarios, rack, para los equipos informáticos y de comunicaciones. Básicamente consiste en un espacio físico del CPD donde se ubican los equipos, compartiendo el espacio con otras Consejerías y así reducir costes por economía de escala.
No se incluyen aquí las tareas de Gestión de la Producción, entendidas como trabajos de Operación, Mantenimiento y Administración de sistemas de los entornos y/o aplicativos software ubicados en ellos.

SANDETEL, como prestatario del servicio de alojamiento (Housing) a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto, deberá proporcionar y gestionar los siguientes elementos:

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	13/70

- **SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICO,** redundado e ininterrumpido. Será el adecuado para proporcionar al menos 300 KVA y garantizar un crecimiento del 20%
  - Centro de Transformación
  - Grupo electrógeno
  - Instalación Eléctrica .
  - Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI)

- **SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN** (con redundancia) que garantice unas condiciones ambientales de temperatura y humedad adecuados para los equipos TI, no debiendo sobrepasar en ningún caso los 30°C en la sala del CPD.

- **SISTEMAS DE SEGURIDAD**
  - Sistema de **Protección Contraincendios**. Garantizará la integridad de los equipos de la CPAI allí alojados.
  - Sondas de temperatura e inundación.

- **SISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS Y VIDEOVIGILANCIA**
  - Ver detalle en el ANEXO I-B

- **SISTEMA DE MONITORIZACIÓN**
  - Monitorización y vigilancia 24x7 de las infraestructuras
  - Sistema de monitorización integral basado en sistema SCADA + PLC, al que se conectan los distintos sistemas que componen la infraestructura:
    - Grupo electrógeno
    - Sistema de alimentación ininterrumpida
    - Cuadros eléctricos
    - Unidades de climatización UTA's
    - Sondas de temperatura y humedad
    - Sondas de Inundación
    - Sistema contra incendios
    - Control de accesos
    - Detectores de intrusión

    Este sistema cuenta con una arquitectura Cliente-Servidor común para los CPD's gestionados por SANDETEL.

Su **gestión recaerá sobre SANDETEL**, aunque la **DGEDGA,** tendrá **derechos de acceso de solo lectura.**
Todas las alertas que puedan ser detectadas por el sistema se deberán introducir de forma inmediata en el sistema de gestión de eventos de la CPAI, preferentemente por snmp. Los trabajos que pudieran ser necesarios de integración entre las herramientas utilizadas por SANDETEL y la CPAI para conseguir el objetivo anterior, serán realizados por SANDETEL.
En caso de imposibilidad técnica para automatizar el proceso, SANDETEL deberá introducirlas manualmente.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	14/70

- **CONECTIVIDAD A TRAVÉS DE RED DE COMUNICACIONES WAN**
  - Conectividad a **INTERNET Y RCJA,** redundada y de gran capacidad.
  - Conexión a los principales puntos de intercambio de tráfico de Red Corporativa: mínima latencia entre aplicaciones y usuarios.

- **INFRAESTRUCTURA DE LOS LOCALES**, incluida su limpieza

Otras características que debe incluir son:

- El alojamiento o Housing debe ser contratable en dos modalidades: U de espacio y armario rack completo (800x800, 1,5 Kw máx., 42 U's).
- Cobertura horaria: 24x7.
- Acceso a las instalaciones del CPD en horario 24x7, con doble control: humano y electrónico.
- Manos remotas para el reinicio de equipos .
- Operativa de campo (in-situ) en Centro de Proceso de datos.
- Posibilidades de personalización del housing:
  - Incremento anchura rack: Para los racks con dimensiones diferentes a la anchura base incluida de 800 mm, será posible ajustar el coste del servicio en base a unidades de 100 mm.
  - Incremento consumo rack: Para los racks con consumos superiores al consumo base incluido de 1,5 Kw, será posible ajustar el coste del servicio en base a unidades de Kw adicional.
  - Posibilidad de seguro del equipamiento: Para el Servicio de Alojamiento de Infraestructura, la Consejería podrá contratar un seguro del equipamiento alojado, con coste adicional, según la valoración del mismo.
  - Posibilidad de mantenimiento hardware de los equipos alojados en los CPDs gestionados por SANDETEL:
    - Atención telefónica y registro del incidente.
    - Primer nivel de soporte y diagnóstico, por parte de técnicos de SANDETEL.
    - Gestión y soporte 12x5 o 24x7.
    - Mantenimiento de servidores no incluidos en los contratos departamentales de la Junta de Andalucía, con sustitución de componentes hardware (cpu, memoria, fuentes de alimentación, etc.). La unidad de coste se corresponde con el mantenimiento de un servidor tipo enracable HP-Proliant DL o similar.
    - Mantenimiento de equipos de Red switches, con actualización de firmware y apertura de RMAs. La unidad de coste se corresponde con el mantenimiento de un switch tipo Cisco WS-C3560G-48TS-S o similar.
    - Mantenimiento de equipos de Red balanceadores, con actualización de firmware y apertura de RMAs. La unidad de coste se corresponde con el mantenimiento de un balanceador tipo Radware AppDirector 508 o similar.
    - Mantenimiento de equipos de Seguridad firewalls, con actualización de firmware y apertura de RMAs. La unidad de coste se corresponde con el mantenimiento de un firewall tipo Fortinet FG-200B o similar.
    - Mantenimiento de cabinas de Almacenamiento, con sustitución de discos, controladoras y fuentes de alimentación. La unidad de coste se corresponde con el mantenimiento de una cabina tipo HP EVA o similar.
- Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	15/70

- Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

El modelo de trabajo con la Consejería constará de las siguientes actividades:

a) Diseño: Definición del espacio y consumo necesario, en base a los equipos y a la conectividad requerida.
b) Provisión: Alta del acceso seguro de los técnicos de la Consejería al CPD y preconfiguración de la red para dar visibilidad a los equipos alojados en los racks.
c) Operación: Control de los equipos alojados, por parte del organismo.

Cualquier cambio o mantenimiento que la DGEDGA necesite realizar sobre el equipamiento bajo la responsabilidad de SANDETEL deberá de ser solicitado por escrito, utilizando el canal dispuesto al efecto.

En cuanto a la gestión de incidencias relativas a la infraestructura física y ambiental, entendiendo como incidencia cualquier Interrupción no planificada de un servicio, degradación o reducción en la calidad del mismo, se identifican los dos siguientes supuestos:

- **Incidencias detectadas por SANDETEL**
  La **DGEDGA** será informada de forma inmediata de cualquier incidencia que pueda **implicar la pérdida o degradación de la disponibilidad,** tanto de los sistemas como las infraestructuras bajo la responsabilidad de **SANDETEL**. El resto de actuaciones, deberán ser comunicadas en los informes de seguimiento acordados durante la ejecución del encargo.
  El personal de **SANDETEL** que detecte cualquier incidencia a través del Sistema de monitorización integral basado en sistema **SCADA + PLC** o de cualquier otro sistema de monitorización que pudiera existir, gestionará dicha incidencia utilizando sus procedimientos internos y se encargará de **informar** al **Jefe de Servicio de Producción** de la **DGEDGA** (o persona delegada) y seguirá los procedimientos establecidos en la CPAI vigentes en cada momento; deberá de introducir de forma inmediata la incidencia en el sistema de gestión de eventos de la CPAI o bien la inserción automática del evento en la Plataforma de eventos de la CPAI, caso de que esté implantada la integración.

- **Incidencias detectadas por CPAI**
  El personal de la CPAI que detecte cualquier anomalía en el equipamiento bajo la responsabilidad de SANDETEL, comunicará a SANDETEL la incidencia a su servicio 24x7, utilizando el número de teléfono habilitado al respecto, con objeto de que comience el proceso de gestión de la incidencia. Así mismo, dicho personal informará de la apertura de la incidencia al Jefe de Servicio de Producción de la DGEDGA (o persona delegada) y deberá de introducir de forma inmediata la incidencia en el sistema de gestión de eventos de la CPAI.

En el caso de situaciones urgentes o de **emergencia** no registradas en este protocolo, como por ejemplo podría ser una incidencia en cabina de discos, se tendrán que respetar las siguientes actuaciones:

1. La decisión de intervención será siempre exclusiva de la **CPAI**, por ser esta la responsable de los sistemas alojados en el CPD.
2. En el supuesto de necesaria intervención física urgente del personal de CPAI sobre las máquinas ubicadas en el CPD, la CPAI realizará la comunicación a SANDETEL mediante el canal 24x7 y procedimiento habilitado al efecto, debiendo SANDETEL autorizar la petición según su

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	16/70

procedimiento interno y garantizar el acceso inmediato al edificio y salas de máquinas afectas al personal de la CPAI que corresponda.
Podrá existir un grupo de técnicos que tenga una pre-autorización para el acceso a las instalaciones.

INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO IAAS PARA LOS SERVICIOS HORIZONTALES CORPORATIVOS

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

Se describen a continuación las tres modalidades del Servicio de Infraestructura como Servicio IaaS que se estiman necesarias en el encargo:

- **Copias de Seguridad**
  Solución de copias de seguridad en cinta, de los servidores y aplicaciones alojadas por los organismos, en los Centros de Datos (CPDs) de SANDETEL.
  Las principales características del Servicio de Copia de Seguridad son las siguientes:
  - Las copias realizadas en cinta se almacenarán en los armarios ignífugos, según norma S120DIS (resistencia al fuego durante 2 horas), ubicados junto al CPD de SANDETEL.
  - Licenciamiento del software de copia de seguridad.
  - Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados. Se debe incluir en el alcance del encargo la realización por parte de SANDETEL de trabajos de integración de la plataforma de monitorización y eventos que emplee SANDETEL con la que tenga la CPAI durante la ejecución del proyecto, bajo petición y dirección de la Consejería.
  - Gestión y soporte 24x7.
  - Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.
  - Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

  El software a emplear será Netbackup, en versión v8 o posterior, o aquel que determine la Consejería.

  El modelo de trabajo consta de las siguientes actividades:
  - <u>Diseño</u>
    Diseño de la solución de copias de seguridad solicitada por el organismo. La política de copias de seguridad por defecto, en cuanto a tipo de copia, periodicidad y retención de datos es la siguiente:
    - Backup diario: copia incremental, periodicidad diaria, retención de un mes.
    - Backup semanal: copia completa, periodicidad semanal, retención de un mes.
    - Backup mensual: copia completa, periodicidad mensual, retención de un año.
    - Backup anual: copia completa, periodicidad anual, retención de 5 años.

    La CPAI podrá requerir otro modelo de política de backup diferente al descrito o al que se esté realizando, para homogeneizar la política de seguridad de todos los equipos de la Consejería, pudiendo afectar a un cambio (por ejemplo ampliación) del número de destinos de backup

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	17/70

utilizados, número de copias a realizar, periodo de retención para cada tipo de copias a realizar, etc.

- Provisión
  Instalación y configuración del software de copia de seguridad en cada servidor, según los requerimientos definidos por el organismo.
- Operación
  El sistema realizará copias de seguridad automáticamente. En caso de pérdida de datos, el organismo solicitará la recuperación de las copias de seguridad a SANDETEL.

  Se incluirán pruebas periódicas de recuperación de datos (al menos 2 anuales), solicitadas por la CPAI, para comprobar la correcta recuperación de los datos. SANDETEL deberá realizar los trabajos de recuperación, mostrar evidencias satisfactorias de la recuperación y realizar los correspondientes informes.

  También se contempla la posibilidad del envío de datos de replicación de copia de seguridad entre los sistemas de Netbackup, vía replicación Netbackup Air.

- **Redes y Seguridad**
  Servicios relacionados con las comunicaciones y la seguridad, de las aplicaciones de los organismos alojados en los Centros de Datos (CPDs) de SANDETEL.

  Las principales características del Servicio de Redes y Seguridad son las siguientes:
  - Puertos adicionales y dedicados de red Ethernet/SAN para servidores físicos de los organismos alojados.
  - Caudal RCJA e Internet garantizado.
  - Instancias de Firewall y Balanceador virtual, con consola de administración dedicada para el organismo.
  - Gestión y soporte 24x7.
  - Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.
  - Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.
  - Servicios adicionales:
    - Puerto adicional Ethernet/SAN: Puertos adicionales y dedicados de red Ethernet/SAN para servidores físicos de los organismos alojados.
    - Caudal RCJA e Internet garantizado: posibilidad de contratación, en caso de tener un volumen de tráfico importante y elevado, de un caudal de datos mínimo garantizado para que en caso de producirse congestión en el caudal compartido, no bajo las instrucciones que determine la Consejería. tenga impacto en el servicio. Existirá la posibilidad de reservar el caudal hacia la RCJA y/o hacia Internet.

EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TI DE LOS SERVICIOS HORIZONTALES CORPORATIVOS

El servicio de Explotación Integral de Infraestructura TI comprende el conjunto de labores relacionadas la Operación y Mantenimiento de los Sistemas, Aplicaciones, Comunicaciones y Seguridad, soporte de los sistemas de información horizontales de la Consejería.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	18/70

Las principales características del servicio son las siguientes:

- Administración y gestión integral de la Infraestructura TI de un organismo: sistemas, bases de datos, aplicaciones, redes y seguridad.
- El coste del servicio se calculará de acuerdo al número de servidores y de peticiones gestionadas. Para los servidores se tendrá en cuenta, la disponibilidad requerida (12x5 o 24x7) y el tipo de servidor, de acuerdo a la siguiente tabla:

Servidor Web, de Aplicaciones y Horizontales	Servidores que componen el front-end de las aplicaciones (servidor HTTP Apache, Tomcat, JBoss, etc) Servidores que desempeñan una función transversal de soporte al resto de la infraestructura (DHCP, DNS, etc.)
Servidor Base de Datos	Servidores que forman parte del back-end de las aplicaciones y que contienen sistemas gestores de bases de datos (Oracle, MySQL, etc)
Servidor Soporte Micro	Servidores que forman parte de las plataformas tecnológicas, soporte de los puestos de trabajo de los usuarios
Servidor IaaS	Servidores para los que se mantiene el hardware y se realiza una instalación inicial del software base, pero una vez entregado, tanto el software base como de aplicación será administrado por un tercero

- Coste de las peticiones en base al uso mensual y de acuerdo al Catálogo de Peticiones (ver ANEXO I-C).
  Cada tipo de petición gestionada tendrá asociado un esfuerzo máximo estimado para su ejecución:
  - Corta: 2 'horas mix' del servicio
  - Media: 4 'horas mix' del servicio
  - Larga: 8 'horas mix' del servicio

  Donde 'hora mix' consiste en una unidad de esfuerzo que incluye todos los perfiles técnicos y de gestión, las herramientas y los informes, necesarios para la realización de los trabajos.

  Además, se tendrá en cuenta el nivel de dificultad y de especialización requerido para poder ejecutar la tarea solicitada, por lo que se podrán tener peticiones de Complejidad Alta (ej. consulta de extracción de datos de una aplicación). Este tipo de peticiones se identificarán y acordarán con el organismo al inicio de los trabajos.
- Ejecución de Trabajos Programados, fuera del horario habitual de jornada laboral, con coste adicional.
- Servicio de Guardias, para los servicios con disponibilidad requerida 24x7.
- Monitorización y vigilancia 24x7 de los servicios contratados. Se debe incluir en el alcance del encargo la realización por parte de SANDETEL de trabajos de integración de la plataforma de monitorización y eventos que emplee SANDETEL con la que tenga la CPAI durante la ejecución del proyecto, bajo petición y dirección de la Consejería.
- Posibilidad de soporte software de tercer nivel, con coste adicional, para la realización de consultas y escalado de incidencias de difícil solución, necesario para garantizar la disponibilidad de los sistemas

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	19/70

gestionados:
  - Soporte de sistema operativo Linux, con integración de la gestión de los servidores en el repositorio centralizado SUSE Manager de SANDETEL.
  - Soporte de plataforma de virtualización. La unidad de coste se corresponde con el soporte tipo de VMware Vsphere Enterprise o similar.
  - Soporte de infraestructura de hiperconvergencia. La unidad de coste se corresponde con el soporte tipo de un dispositivo Nutanix de la serie NX-1000.
  - Soporte del Sistema Gestor de BBDD MariaDB. La unidad de coste se corresponde con el soporte tipo de un TX Cluster compuesto por hasta 3 nodos.
  - Soporte de sistema antivirus en el servicio de Correo Electrónico Corporativo.
  - Otros soportes software de tercer nivel especiales, requeridos en un momento determinado para la solución de problemas en los servicios de los organismos.
- Gestión y soporte 12x5 o 24x7.
- Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio.
- Herramientas, Informes y KPIs del Servicio.

Las principales tareas de Operación y Mantenimiento asociadas a este servicio son las siguientes:

- Mantenimiento básico (cableado en rack, etc) y asistencia presencial en CPD.
- Gestión de los equipos de comunicaciones (switches, balanceadores, etc.).
- Gestión de las plataformas de seguridad (cortafuegos, etc.).
- Gestión de las infraestructuras de copias de seguridad y custodia de la información: robots de cintas, VTL's (Virtual Tape Library), armarios ignífugos, etc.
- Gestión de los sistemas de almacenamiento masivo de información (cabinas de discos, NAS, sistema NFS, etc.).
- Instalación, configuración y administración de las plataformas de virtualización de servidores.
- Gestión del sistema de monitorización.
- Instalación, configuración y administración del hardware y software (sistema operativo, software base y software de aplicación) de los servidores, en cualquiera de los entornos disponibles.
- Administración de los sistemas gestores de Bases de Datos (Oracle, MySQL, PostgreSQL, etc.).
- Ajustes de rendimiento de los sistemas, bases de datos y aplicaciones.
- Mantenimiento preventivo de las plataformas tecnológicas.

Se incluye además la gestión de incidencias, cambios, peticiones y soporte 12x5 o 24x7.

Estos trabajos o peticiones de operación y mantenimiento se gestionarán a través de la herramienta informatizada que decida La Consejería.

OFICINA TÉCNICA DE PROYECTOS Y CONSULTORÍA DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS TI

La Oficina Técnica de proyectos y Consultoría de infraestructuras y procesos TI es un servicio de apoyo orientado a los responsables de los departamentos TI y relacionado con aspectos tácticos y estratégicos en el ámbito de la Gestión de Infraestructura TI.

Las principales características del servicio son las siguientes:

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	20/70

- Modelo de trabajo basado en Solicitudes de Trabajo. Las tareas solicitadas se valorarán en unidades de esfuerzo, de forma que cada unidad se corresponderá con una 'hora mix' del servicio, en la que se incluyen todos los perfiles técnicos y de gestión, las herramientas y los informes, necesarios para la realización de los trabajos.
- Las Solicitudes de Trabajo serán ejecutadas tras la validación por parte del organismo de la planificación y recursos propuestos por SANDETEL.
- Los principales ámbitos de actuación son los siguientes:
  - Organización: gestión de procesos de transformación de servicios prestados al organismo en modalidad de asistencia técnica, a modalidad de servicio gestionado, con modelos de costes basados en pago por uso.
  - Procesos: participación en la implantación de procesos ITIL. Garantizar que todos los trabajos se realizarán siguiendo los procesos definidos.
  - Técnica: definición de estrategia de migración de servicios TI a tecnología de contenedores.
  - Soporte al Gobierno TI: diseño de Cuadros de Mando y Dashboards de Infraestructura (métricas, indicadores, análisis de tendencias, etc.).
  - Con la modalidad de Diseño y Arquitectura se abarcan los diseños de red y arquitecturas físicas/lógicas de sistemas y aplicaciones, documentación de las soluciones, selección de alternativas tecnológicas. Y con la Modalidad de Ingeniería de Despliegue se engloban principalmente la ejecución de las tareas de construcción de las plataformas tecnológicas.
  - Nivel de Gestión necesario para la prestación del servicio y organización de las tareas de acuerdo con la planificación aprobada por el organismo.
  - Mejoras en Herramientas, Informes y medición de KPIs del Servicio.

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CONSOLIDACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS TI

La CPAI ha iniciado un proyecto de consolidación de infraestructuras TIC en la Junta de Andalucía. En los próximos años se irán migrando servicios de las Consejerías y entidades públicas de la Junta de Andalucía a estas infraestructuras centralizadas. Este proyecto contempla desplegar los servicios en una modalidad de activo/activo entre los dos CPD's. Para poder disponer de esta alta disponibilidad se hace necesaria la interconexión entre los CPD's mediante fibra óptica. Para ello SANDETEL ofrecerá el servicio de Red de Transporte de alta Capacidad de F.O.

La Oficina de Gestión de la Consolidación, en adelante (OGC), proporciona un marco de actuación único que garantiza la agrupación de objetivos individuales en objetivos globales. Debido a la experiencia en la gestión de ecosistemas TI de los diferentes organismos y entes administrativos, así como en proyectos o iniciativas complejas, en los que se colabora con la experiencia y la capacitación específica adecuada conjuntamente con los responsables de la ejecución. La adopción del presente servicio facilita la comunicación y actúa como un órgano consultivo de referencia al que pueden acudir para afrontar proyectos complejos sin necesidad de asumir riesgos innecesarios. SANDETEL aporta su gran experiencia como proveedor en la ejecución de este tipo de Oficinas Técnicas, con responsabilidades de dirección y supervisión sobre un conjunto de proyectos donde otros son los responsables de la ejecución directa de las iniciativas propiciando el mejor marco de actuación posible para la obtención de los mejores resultados globales.

La estructura organizativa de la OGC proporciona una solución ágil y segura para afrontar circunstancias de picos de trabajo en las tareas de control y seguimiento, eliminando la problemática derivada de la contratación de urgencia, ya que aporta una estructura flexible en función de la realidad cambiante de las

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	21/70

necesidades. Proporcionando la capacidad para acometer un mayor volumen de actividades que den respuesta a las necesidades inmediatas de la Consejería, dentro de plazos reducidos.
Además puede proporcionar las herramientas y medios materiales necesarios para el adecuado seguimiento y control de las iniciativas marcadas por la Consejería.

- **Gobierno y consolidación de Políticas TI**
  Esta línea de trabajo se orienta hacía el gobierno de las iniciativas de consolidación, dando un apoyo holístico de asistencia a la dirección de la Consejería durante la definición de estrategias, catálogos de servicios y su análisis técnico-económicos, normativas e instrucciones, procesos y procedimientos, así como acuerdos de nivel de servicios que alineen las Tecnologías de la Información con la estrategia de negocio.
  La ejecución de esta línea se realizará con los siguientes perfiles:
  Coordinador/a servicios T.I.: entre las funciones a desarrollar por este perfil podemos citar la definición de cómo se realizarán los trabajos solicitados para el cumplimiento de los objetivos, proveer un nivel definido de excelencia de los servicios suministrados, así como asegurar el cumplimiento de los Objetivos de Nivel de Servicio (ONS) acordados y el gobierno de la Oficina Técnica de la Consolidación (OGC).
  Consultores técnicos: los cuales ofrecerán asesoramiento y conocimiento en materias de carácter estratégico para el desarrollo de los distintos proyectos y servicios, apoyando en la toma de decisiones de mayor trascendencia para el cumplimiento de objetivos y resolviendo además aquellas cuestiones que, en la ejecución de los distintos proyectos y servicios, requieren de una mayor experiencia y liderazgo en labores de gestión y organización.

- **Gestión de la consolidación TI**
  De la misma forma esta línea de trabajo asistencial colaborara en el seguimiento de servicios y proveedores, asegurando el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios demandados por las políticas de gobierno, así como puede realizar la coordinación y enlace con los diferentes entes administrativos si es requerido.
  Asistirá en la provisión y diseño de soluciones requeridas para la consolidación de infraestructuras, así como la gestión de los proyectos que guíen estas soluciones, proporcionando durante esta asistencia ayuda en la consolidación de herramientas que faciliten el despliegue de las políticas de gobierno, dando traslado de la correcta gestión a través los correspondientes informes.
  La ejecución de esta línea se realizará con los siguientes perfiles:
  Arquitectos de consolidación: profesional que presta servicios de consultoría de infraestructura y procesos TI., prospección y selección de alternativas tecnológicas, organización de la ejecución de tareas en las puestas en marcha de nuevos sistemas, funcionalidades y aplicaciones, de acuerdo a la planificación aprobada, así como la validación y supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos.
  Ingenieros de consolidación: profesional que participa en la elaboración y puestas en marcha de diseños de red y arquitecturas físicas/lógicas de sistemas y aplicaciones, coordinando tareas de operación y mantenimiento de Infraestructura TI., control y seguimiento de los proveedores para la prestación de los servicios, con una interlocución diaria y escalado informativo/operativo con los responsables de los servicios, proporcionando los informes de seguimiento de servicio.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	22/70

Las funciones a desarrollar por parte de la Oficina de Gestión de Activos TI son:

- **Gestión de Activos TI**
  - **Gestión integral del repositorio, censado y descubrimiento de Activos TI.** Entre las herramientas de repositorio, censado y/o descubrimiento destacan las actuales herramientas: Censo de Recursos Informáticos (CRIJA), Censo Automático de Equipos (CAE) y CMDB de NAOS para activos relacionados con la tecnología Oracle, pero también se incluyen en el alcance cualesquiera otras herramientas de estas tipologías que se habiliten durante el encargo. Bajo este contexto se deben desarrollar los trabajos que a continuación se relacionan, así como aquellos otros que surjan durante la ejecución del encargo que puedan estar relacionados con inventariado de activos TI y/o elementos relacionados con el proyecto de consolidación de infraestructuras:
    - Realización de trabajos para el impulso de la integración progresiva de los activos de la Junta de Andalucía en la/s herramienta/s centralizadas de censado. Emitir directrices y buenas prácticas en relación al censado y descubrimiento de activos TI.
    - Propuestas de optimización de la configuración técnica de las herramientas de censado. Definición de instrucciones y/o procedimientos para el despliegue de software agente en los equipos necesarios para el descubrimiento automático.
    - Habilitación de mecanismos para velar por la calidad del dato registrado en las herramientas de censado (identificación de incoherencias y datos obsoletos, ejecución de campañas de actualización de datos, corrección de datos, cruce con otras fuentes, etc.).
    - Interlocución con organismos.
    - Administración funcional de las herramientas de censado.
    - Gestión de los portales de trabajo relacionados con las herramientas de censado.
    - Mantenimiento evolutivo y adaptativo de las herramientas y actualización de las mismas a versiones estables, incluyendo la agregación de nuevas funcionalidades con la incorporación de complementos. Se incluye aquí tanto las herramientas propias de censo como herramientas y utilidades en torno a las mismas que permitan automatizar el descubrimiento y registro de activos, así como automatizar y mejorar el proceso de explotación de los datos, o cualquier otro procesamiento necesario en torno a los activos.
    - Gestión de la interoperabilidad con otros sistemas de información con los que se comuniquen las herramientas y utilidades de censado.
  - **Gestión de activos de SW. Licenciamiento y compliance SW**
    - **Gestión del patrimonio de licencias de SW propiedad de la Junta de Andalucía.**
      - Gestionar la bolsa de licencias corporativas de SW propiedad de la Junta de Andalucía (asignación/desasignación de uso de licencias disponibles a organismos), colaborando en la identificación de aquellas licencias que se van liberando y promoviendo su reasignación bajo solicitud.
      - Definir los mecanismos de control de la información de asignación real de licencias y controlar su aplicación.
    - **Supervisión y concienciación en relación al cumplimiento legal y optimización en el uso de licencias SW**
      - Emitir directrices y buenas prácticas que conformen una cultura de responsabilidad entre los organismos para el uso legal y eficiente de dichos productos SW comerciales. Seguimiento de la aplicación de dichas directrices.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	23/70

- Promover acciones de divulgación y concienciación sobre licenciamiento SW y optimización/consolidación de licencias utilizadas en los despliegues de SW.
- Ejecución de campañas y sondeos de recogida de información manual relacionados con adquisiciones y/o despliegues de productos SW en los organismos incluidos en el alcance de los servicios, incluyendo detalles de la infraestructura y configuración técnica utilizada en los despliegues.
- Impulsar los procesos de certificación interna, gestionando la realización de declaraciones de despliegues de SW por parte de los responsables de las licencias en cada organismo.

▪ **Gobierno de Activos TI. Apoyo en la explotación y análisis de información, definición de estrategias y toma de decisiones en relación a la gestión de activos TI**

- Apoyo en el análisis de viabilidad, realización de estudios previos, definición y redacción de contratos y otra documentación administrativa como órdenes, instrucciones o guías técnicas relacionados con los activos TI y soportes corporativos asociados.
- Creación de informes bajo demanda de la Dirección de Proyecto de la Consejería sobre los activos TI, recopilando los datos de los orígenes de datos , y que sirva de apoyo a la toma de decisiones e identificación de puntos de mejora. Se analizarán todas las fuentes de información disponibles, entre las que destaca el censo de activos TI, y se realizarán cruce de datos entre las mismas. Para ello será necesario:
  - Desarrollar, explotar y analizar cuadros de mando.
  - Elaborar informes estadísticos particularizados.

- **Prestación de Servicios al usuario en relación a los activos y licencias SW**

  Se abordarán servicios de atención al usuario en torno a los activos TI. Actualmente se identifican los siguientes servicios de soporte a usuarios:
- Soporte en relación a la gestión de Activos y licencias de SW. Resolución de consultas, peticiones, incidencias, quejas, sugerencias, etc. sobre gestión de activos y licencias de SW. En concreto destaca la resolución de consultas relativas al licenciamiento SW: si un producto está o no incluido en el contrato corporativo, si existen licencias disponibles, consultas sobre lista de precios mantenida, recomendaciones sobre cómo realizar despliegues en arquitecturas complejas de cara a optimizar el consumo de licencias, etc. Gestión de los paquetes software instalables y elaboración de los procedimientos adecuados de instalación. Elaboración de informes del estado de situación de licenciamiento SW personalizados bajo demanda de organismos.

  Se incluyen en este apartado los trabajos de coordinación necesarios para la derivación de peticiones sencillas a CAU TIC, para su atención en primer nivel.
- **Gestión de Proveedores y Niveles de Servicio**

  Se deberá llevar a cabo la gestión y seguimiento de los contratos con proveedores relacionados con los activos TI. Actualmente se identifican los siguientes contratos:
  - Contratos de adquisición de licencias SW y/o soporte de productos SW de los principales fabricantes de SW comercial. Actualmente se está llevando el seguimiento de los siguientes proveedores: Oracle, Microsoft a través de su partner Seidor , SAP, Evergreen.

  El seguimiento de los contratos implica la recopilación de información del seguimiento de la prestación del servicio de soporte por parte de los proveedores, incluido el análisis de cumplimiento de objetivos y niveles de servicio fijados contractualmente, lo cual incluye actividades como:

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	24/70

- Recopilación de información sobre atención de peticiones y medición de indicadores fijados contractualmente para verificar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Seguimiento de ejecución de los contratos, con la elaboración de informes periódicos.
- Supervisión de la calidad en la prestación de servicio.
- Elaboración de propuestas de acciones correctivas para la resolución de posibles desviaciones.
- Interlocución y resolución de consultas, problemas, necesidades, etc. de proveedores de los referidos contratos corporativos.

- **Comunicación, Dinamización y Formación**

  Los trabajos a desarrollar serán:
  - Apoyo a la Dirección del Proyecto en las actividades de Comunicación Corporativa de los proyectos relacionados con la gestión de activos TI (redacción de correos, seguimiento de calendario de comunicación, identificación de hitos clave, identificación de contenidos de interés...).
  - Apoyo en la gestión de contenidos y la dinamización en portales corporativos de los proyectos relacionados con la gestión de activos TI (ej: OVCTIC, Red Profesional, Portal de Transformación Digital).
  - Apoyo en la organización y gestión de sesiones corporativas y actividades de difusión de conocimiento técnico en torno a los activos TI, con la participación de las empresas proveedoras cuando proceda (Sesiones internas de carácter estratégico, Transferencias de conocimiento, Talleres prácticos, Mantenimiento de la Base de Datos de Conocimiento, Otras sesiones formativas/informativas).
  - Definición y mantenimiento de la información de las Guías de Contactos necesarias para la comunicación con los usuarios del servicio.

CENTRO DE SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS Y PROVEEDORES TI

El Centro de Servicio de Soporte (CSU) es un punto de entrada y relación único de los usuarios y proveedores TI que garantiza que las incidencias, peticiones y consultas se resuelven en plazo, midiendo los tiempos de gestión así como la percepción del servicio objetiva y subjetiva de los usuarios del servicio que presta. El centro de Servicio tendrá un equipo de apoyo para la Coordinación y supervisión de los servicios que presta y cuyas funciones principalmente serán las siguientes:

- Seguimiento e interlocución con los responsable de este servicio en la Consejería
- Realización de informes mensuales sobre la evolución de los servicios que presta
- Formación y actualización de los técnicos que forman parte del Centro de Servicio
- Mantenimiento de los procedimientos de gestión del CRIJA
- Realización de pruebas funcionales en las nuevas versiones de CRIJA

Las vía de notificación por parte de los usuarios al CSU será telemática y los trabajos que realizará el CSU se resumen a continuación:

- **Soporte técnico a usuarios de la Junta de Andalucía para la gestión de activos hardware**
  - Resolución de incidencias, peticiones y consultas a usuarios de la Junta de Andalucía para la gestión del parque informático hardware de los organismos a los que están adscrito en la aplicación CRIJA

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	25/70

- Resolución de incidencias, peticiones y consultas en la operación de censado de activos informáticos hardware provenientes de Expedientes de compra del catálogo de Bienes Homologados u otros medios de contratación de suministros de bienes TI

- **Soporte técnico a proveedores para el suministros de activos informáticos hardware**
  - Resolución de incidencias, peticiones y consultas sobre el suministro y etiquetado de activos informáticos hardware para los Organismos de la Junta de Andalucía
  - Generación, impresión y suministro de etiquetas a los proveedores para el censado de los activos informáticos en CRIJA

- **Soporte al Seguimiento de contratos de mantenimiento de activos informáticos hardware de la Junta de Andalucía**
  - Resolución de consultas y quejas relacionada con la prestación del servicio por parte de los proveedores
  - Detección y escalado de las incidencias recurrentes
  - Control y actualización del censo de activos informáticos adscritos a los contratos de mantenimiento.

- **Soporte al puesto de Trabajo TIC de usuarios de CPAI**
  Este servicio se prestará en aquellas sedes donde CPAI lo requiera. Realizará los siguientes trabajos:
  - Resolución de incidencias, consultas y peticiones relacionadas con el soporte al puesto de trabajo.
  - Instalación y configuración de equipamiento TIC asociado al puesto de trabajo (Equipos personales, impresoras, móviles, etc)
  - Gestión del inventario TIC y pequeño almacén de la sede
  - Administración de sistemas operativos: usuarios, grupos, etc
  - Actuación como manos remotas para otros servicios
  - Posibilidad de uso de la herramienta ISL.

- **Desarrollo y evolución de CRIJA**
  - Desarrollo de nuevas funcionalidades
  - Soporte evolutivo y correctivo de las nuevas versiones

- **Soporte especializado Office 365 al puesto de trabajo**
  - Resolución de incidencias, consultas y peticiones en el puesto de Trabajo del producto Office 365 de Microsoft desplegado en Junta de Andalucía
  - Servicio especializado para usuarios de atención preferencial en la Junta de Andalucía
  - Administración y configuración de los sistemas corporativos que interactúan con el Servicio de O365, así como el propio tenant de la Junta de Andalucía.

ASPECTOS ORGANIZATIVOS

De forma general la ejecución de los servicios se deberá enfocar en la consecución de los siguientes objetivos generales:

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	26/70

- Optimizar de forma progresiva la consolidación de las plataformas tecnológicas de la Consejería, permitiendo obtener economías de escala en términos de eficiencia y eficacia tecnológica y de resultados en el tratamiento de la información con carácter global.
- Mantener y consolidar la reducción del gasto de mantenimiento y gestión que conlleva la administración unificada e integrada de los sistemas en los Centros de Proceso de Datos (CPD).
- Trabajar en la implantación y desarrollo de un nuevo modelo de gestión tecnológica integrada de las infraestructuras digitales de la Consejería.

Siempre que sea posible, SANDETEL deberá buscar la aplicación de metodologías y estándares internacionales reconocidos, como por ejemplo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones ITIL, ISO 20000, ISO 27000, buenas prácticas IAITAM de gestión de activos TI, ISO 19770 para gestión de activos de SW, etc.

Modelo de gestión de la capacidad

SANDETEL deberá proporcionar y ejecutar un modelo que establezca los mecanismos y procedimientos de gestión que regularán la adaptación de la capacidad real de ejecución de servicios al escenario de demanda que se de en cada momento.

Por lo tanto el modelo de gestión de la capacidad estará formado por los mecanismos y valores propuestos por SANDETEL que rigen el proceso de ajuste de la capacidad del equipo a la carga real. El principal objetivo es aportar la mayor flexibilidad posible a la dotación de recursos para la prestación de los servicios, adecuando el dimensionamiento del equipo a las necesidades reales, y permitiendo la rápida incorporación y posterior liberación de recursos para afrontar situaciones puntuales de sobrecarga en los que se requiera mantener los tiempos de respuesta comprometidos.
Para llevar a cabo este modelo de gestión de la capacidad, SANDETEL presentará el modelo a la CPAI que aprobará previamente a su implantación.

SANDETEL dispondrá de un modelo de Gestión de la Configuración (con la existencia de una CMDB), disponibilidad, continuidad, nivel de servicio y seguridad.

Herramientas

Todos los trabajos incluidos en el presente encargo se podrán realizar con las herramientas informáticas que establezca en cada momento la Consejería.
Es objetivo de la Dirección General, la homogeneización del uso de herramientas por parte de las diferentes áreas de explotación y sistemas que existan en la Consejería, que permitan a futuro una mayor facilidad en la integración y consolidación de sistemas y herramientas.

Las herramientas a incluir son tanto herramientas de tipo de gestión, como las siguientes:

- Gestor Documental o sistema de archivos, para la entrega de documentación según las normas establecidas.
- Gestor de proyecto, para el registro y seguimiento de las órdenes de trabajo, mejoras, defectos y tareas.
- Service Desk, para la atención a usuarios.
- Soporte a los Acuerdos de niveles de servicio.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	27/70

Como también herramientas de tipo técnico para la prestación de los servicios (provisión de infraestructura, automatización de tareas, sistema de monitorización y gestión de alertas, etc.)

Requisitos de los componentes tecnológicos de la plataforma de Software Base y sus versiones

La Consejería proporcionará a SANDETEL información detallada de los Componentes Tecnológicos de la Plataforma de Software Base, incluyendo también la información de la versión. Las versiones del software serán versiones lo suficiente estables para garantizar que no comprometa aspectos de seguridad, pero a la vez lo suficientemente actualizadas para disponer del soporte estándar ofrecido por el fabricante durante el mayor tiempo posible, sin necesidad de migración del producto. La Consejería podrá comunicar a SANDETEL posibles cambios respecto a las versiones de los componentes del Software Base a utilizar durante el periodo de ejecución de los trabajos del encargo, como consecuencia de la evolución tecnológica de los productos.

Puede haber casos en que se utilice determinado Software Base para la ejecución de los trabajos respecto de los cuales la Consejería no haya proporcionado información acerca de la versión a utilizar. En estos casos, la Consejería podrá establecer la versión a utilizar de estos componentes software al comienzo de los trabajos.

Los equipos de Desarrollo de Software deberán realizar todas las entregas de software solicitadas verificando su funcionamiento en la plataforma de Software Base especificada por la Consejería. La Consejería podrá realizar las tareas de control y certificación de calidad del software desarrollado que considere, pudiendo rechazar la entrega del software si se detectan problemas de funcionamiento utilizando los Componentes Tecnológicos de la Plataforma de Software Base.

La información de componentes y versiones software en Producción de la 'Plataforma de Software Base' se actualizará de forma periódica por la Consejería, de acuerdo a la evolución tecnológica.

El software entregado a ~~por~~ SANDETEL deberá funcionar con componentes de software base actualizados, durante todo el periodo de tiempo de vigencia del encargo, por lo que puede suponer la necesidad, por parte de los equipos de Desarrollo de software, de adecuación del software o componentes a las nuevas versiones de los componentes de software base.

Colaboración entre áreas y homogeneización de procedimientos

SANDETEL deberá colaborar con otras áreas de sistema y producción que puedan existir en la Consejería durante la fase de ejecución del proyecto.
Dado la línea estratégica de consolidación de sistemas de información y CPDs existentes en la Consejería, se podrá exigir a SANDETEL el cambio en sus procedimientos de ejecución de los trabajos (explotación de los sistemas, monitorización, operación, automatización y provisión de servicios), con el objetivo final de conseguir la homogeneización de procedimientos existentes entre las diferentes áreas de sistemas y producción que puedan existir en la Consejería.

Informes de Seguimiento

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	28/70

Para cada uno de los servicios descritos, SANDETEL deberá presentar a la DGEDGA informes de seguimiento periódicos de ejecución de los trabajos. Al comienzo de la ejecución del encargo se deberá definir la metodología completa para la recepción y registro de peticiones de servicio, seguimiento de estado de ejecución de los trabajos y reporte de trabajos realizados.
A este respecto, se deberá acordar tanto la herramienta o canal utilizado para la comunicación y registro de la información como la periodicidad, formato definitivo y cantidad de informes de seguimiento a elaborar, así como los parámetros e indicadores objeto de seguimiento y medición, entre ellos los niveles de servicio. La metodología definida debe servir tanto para el seguimiento operativo de las actividades que permita la gestión diaria del servicio como la trazabilidad de las actividades ejecutadas que sirva como mecanismo para la certificación y aceptación de los trabajos.

SANDETEL deberá elaborar informes de seguimiento particularizados para cada uno de los servicios objeto del presente encargo, en concreto:

- Oficina de Gobierno de Servicios TI
- Gestión de Sistemas e Infraestructuras TI
  - Alojamiento de Gestión de Infraestructura TI – Housing
  - Infraestructura como Servicio IaaS
  - Explotación de Infraestructura TI
  - Oficina Técnica de Proyectos y Consultoría de infraestructura y procesos TI
- Oficina de Gestión de la consolidación de Infraestructuras TI
- Oficina de Gestión de Activos (OGA)
- Centro de Servicios de soporte a usuarios y proveedores TI (CSU)

Cada uno de los informes de seguimiento deberá incluir los indicadores y características específicos y que dependen de la naturaleza del servicio al que se refieren pero, adicionalmente, se deberán tener en cuenta aspectos comunes a todos los informes, como son:

- Inclusión en el informe de seguimiento de información de seguimiento económico con el desglose económico por cada uno de los códigos de imputación del tarifario que aplican (los incluidos en el ANEXO II), indicando tanto el número total de unidades como importe de cada código correspondientes a cada periodo de facturación. Todos los conceptos y códigos de imputación deberán aparecer aunque el importe sea cero.
- De forma general SANDETEL deberá mantener un registro histórico que refleje la evolución en el tiempo de los indicadores acordados, y de forma proactiva deberá reportar justificaciones en caso de identificar cantidades anormales de estos valores o que sufran un incremento o decremento anormal respecto a la tendencia de los últimos meses. Esto mismo aplica para los valores medidos para cada código de imputación del tarifario que aplique dentro del objeto del encargo.

Por otro lado para determinados servicios concretos se deberá incluir necesariamente la siguiente información:

- Para aquellos servicios cuyo tarifario está articulado en unidades de horas sería necesario incluir en los informes de seguimiento el detalle del listado de trabajos concretos realizados en el periodo.
- Para los servicios de Gestión de Servicios TI (housing, IAAS y explotación integral de infraestructura TI) se deberá incluir el detalle de la información de medición de indicadores y acuerdos de niveles de servicio así como las tareas de seguridad y corrección de vulnerabilidades ejecutadas.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	29/70

En la definición de la metodología para el seguimiento de trabajos y formato de los informes de seguimiento SANDETEL deberá adaptarse en cualquier caso a los requerimientos a demanda solicitados por CPAI.

Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del encargo, la CPAI puede exigir a SANDETEL, en todo momento, facilitar a las personas designadas por la Administración a tales efectos toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento (tanto en aspectos técnicos como en aspectos de gestión) de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos incluidos y objeto del presente encargo, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

En función de las características del trabajo desarrollado durante la ejecución del encargo, la CPAI podrá exigir a SANDETEL la formación relacionada con cualquier aspecto de los trabajos incluidos en el presente encargo, dirigida al personal que la CPAI estime conveniente, siempre y cuando dicho personal tenga relación con los trabajos desarrollados.

Esto constituirá el Plan de Transferencia Tecnológica cuya realización se podrá exigir a SANDETEL. Dicho Plan deberá indicar la formación prevista (cursos, duración, sesiones, destinatarios, temario, objetivos, documentación y material a emplear, etc.), y deberá ser validado por la CPAI. En cualquier caso, será la CPAI quien tenga la decisión sobre cualquier aspecto del Plan de Transferencia que considere.

Auditoría

Se podrán auditar todos los trabajos incluidos en el presente encargo, bien por personal interno de la Consejería, o bien a través de una contratación externa a una empresa que realice la Consejería.
El objetivo es la verificación del cumplimiento de los servicios descritos en el encargo y proporcionados por SANDETEL, incluido el cumplimiento de los ANS, exactitud de las facturas emitidas, metodologías utilizadas en la ejecución de los trabajos, exactitud de los indicadores obtenidos de funcionamiento, etc.
Caso de detectarse anomalías o inexactitudes en algún aspecto de la prestación del servicio o de la información generada en el encargo, SANDETEL deberá subsanar estas anomalías sin repercusión de coste en un periodo de tiempo inferior a 3 meses.

Software Comercial. Licencias

Si la ejecución de los trabajos descritos en el presente encargo se lleva a cabo por empresas proveedoras de servicio contratadas por SANDETEL, y para la ejecución de dichos trabajos se requiriese un determinado software o herramienta que no se ha descrito o no posea la Consejería, SANDETEL deberá asegurar que dicho software o herramienta sea proporcionado por la empresa suministradora del servicio durante toda la vida de ejecución del encargo. Asimismo se deberá justificar la necesidad de dicho software, las ventajas que aporta al proyecto e incluir un análisis completo y detallado de los costes, incluyendo modelo de licenciamiento, costes de licenciamiento y costes de mantenimiento de las licencias (teniendo en cuenta el número de usuarios previstos) e incluso posibles costes de soporte que pudieran ser necesarios aún en el caso de tratarse de software libre.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	30/70

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS

En la ejecución de las actividades descritas en el presente encargo son aplicables los acuerdos de nivel de servicio definidos en el apartado "COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO" del Tarifario de SANDETEL, el cual se reproduce en los siguientes apartados.

Siempre que sea posible SANDETEL deberá utilizar herramientas de soporte al Acuerdo de Nivel de Servicio para el registro, cálculo y explotación de información de indicadores y ANS de forma automatizada y on-line.
Se buscará que la herramienta cumpla, en lo posible, las siguientes características: implicar la menor cantidad posible de cálculo o alimentación de datos de forma manual, realizar el calculo de indicadores "en caliente" (accediendo a los datos disponibles en el momento de realizar la consulta) y ampliable o configurable de forma que no sólo incluya los indicadores de nivel de servicio establecidos en el encargo, sino que permita definir de forma sencilla y con un esfuerzo bajo nuevos indicadores que se consideren oportunos para la realización de un cuadro de mandos del servicio. Por último esta herramienta deberá ser totalmente accesible por las personas designadas de la CPAI.

Objeto del Compromiso de Nivel de Servicio

En este apartado se definen los parámetros de calidad y las condiciones para evaluar la calidad de los servicios incluidos en el Tarifario de Servicios TIC, excluyendo los servicios catalogados como de Consultoría y asistencia técnica.
Se describen en este documento los conceptos, definiciones y cálculos de las métricas, condiciones de medida y objetivos de calidad considerados para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de disponibilidad, tiempos de respuesta y de resolución de incidencias y tiempos para la provisión y administración de los servicios.
SANDETEL se compromete con la Junta de Andalucía a cumplir con unos niveles de calidad de servicio para la resolución de incidencias, provisión y administración de los servicios.
En cualquier caso, el poder adjudicador que hace el encargo podrá proponer Indicadores y Objetivos de Niveles de Servicio distintos a los marcados en este documento de acuerdo a sus criterios. Estos indicadores deben cumplir la máxima de ser medibles cuantitativamente y cumplibles de forma objetiva por SANDETEL.

Compromiso de Disponibilidad de Servicio

Se medirá a través de mecanismos automatizados de comprobación de la operatividad del servicio y como indicadores de calidad medirá dos aspectos, por un lado medirá los tiempos de respuesta del servicio, y por otro el tiempo que el servicio se presta con normal funcionamiento y está disponible para su uso habitual.
No se considerarán períodos de indisponibilidad, no computando por tanto para el cálculo de la disponibilidad garantizada, los siguientes casos:

- Caídas en los servicios que no provoquen pérdida de servicio gracias a los dispositivos de redundancia y backup.
- Las caídas del servicio derivadas de la pérdida de otro servicio o infraestructura provisto por un tercero (operadores adjudicatarios de RCJA) y no imputables a SANDETEL.
- Paradas del servicio programadas por necesidades técnicas para administración y mantenimiento y convenientemente notificadas.
- Tiempos de indisponibilidad o interrupciones del servicio debidos a la imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables al Organismo.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	31/70

- Pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, ataques a los servicios, desastres naturales, órdenes judiciales, actos de desobediencia civil, actos de guerra, terrorismo y actos contra las partes).
- Los tiempos de parada de reloj aceptadas por la Dirección de Servicios de la Junta de Andalucía y en particular, según los casos de aplicabilidad, los períodos no hábiles para resolución o fuera del horario de resolución.

Definición y cálculo de la métrica

El tiempo de Respuesta se obtiene de medir el tiempo que tarda en responder el acceso a cada uno de los componentes del servicio, comprobados desde la herramienta de monitorización de SANDETEL en intervalos de 5 minutos.
El valor umbral para estos tiempos de respuesta se ha establecido con carácter general en 5 segundos.

Se considerará SATURACIÓN, cuando los tiempos de respuesta fijados sean superados en un periodo consecutivo de 15 minutos, computándose este tiempo como indisponibilidad en el servicio.
La Disponibilidad del servicio se calculará en función de la disponibilidad de sus componentes. Siendo la fórmula de cálculo para obtener la disponibilidad del servicio la siguiente:

DispServicio = ((Ttotal – TnoDISP)/Ttotal)x100

Siendo:
• Ttotal: Tiempo total del periodo considerado en horas.
• TNoDISP: Tiempo de indisponibilidad del servicio dentro del periodo. En el caso de que dos o más componentes estén indisponibles durante un mismo período de tiempo, ese período de tiempo sólo se contabilizará una vez como tiempo de indisponibilidad.

El tiempo de indisponibilidad de cada componente se medirá como la suma de los tiempos durante los que se produce una caída o saturación del servicio.

TNoDispSub s = T Caída del Componente + T Saturación del Componente

- T Caída del componente : Tiempo en el que el componente está caído y no responde. Se obtiene de la medición de la disponibilidad de cada componente en intervalos de 5 minutos.
- T Saturación del componente: Tiempo en el que el componente está saturado. Se considera que el componente está saturado cuando el tiempo de respuesta de éste supere su valor umbral durante al menos tres medidas consecutivas.

Para el cálculo de los tiempos de indisponibilidad se utilizarán los informes obtenidos de la plataforma encargada de la monitorización de los servicios.

Indicador de Nivel de Servicio

Con carácter general SANDETEL se compromete a ofrecer un servicio con el siguiente compromiso de disponibilidad medible a través de este Indicador:

Indicador de Nivel Servicio	% Compromiso

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	32/70

Disponibilidad	99,5 %

Sólo para los servicios prestados de alojamiento de Infraestructura o Housing, SANDETEL establece un mayor compromiso de disponibilidad:

Indicador de Nivel Servicio	% Compromiso
Disponibilidad Housing	99,9 %

Compromiso de resolución de incidencias

El Compromiso de Nivel de Servicio para la resolución de incidencias se basa en la prioridad de éstas, que se determinará en función de la importancia del servicio (criticidad) y el impacto de cada incidencia (severidad).
La criticidad de cada servicio será definida por la naturaleza del servicio en sí y por la importancia del mismo en la línea de negocio de su propietario. Será definida en el momento de puesta en marcha del servicio.

Definición y cálculo de la métrica

- **Tiempo de Respuesta**:
  Se define el tiempo de Respuesta (o Tiempo de Atención al Usuario) como el tiempo transcurrido entre la notificación de incidencia por el Organismo al CAU de SANDETEL y la atención telefónica o a través de correo electrónico por éste para el registro de la misma. El registro de la incidencia llevará consigo una notificación al solicitante vía correo electrónico en la que se indicará el número de registro para su seguimiento y el texto que se ha incluido en el registro de la incidencia.
- **Tiempo de Resolución**:
  Se define el tiempo de resolución de incidencias como el tiempo transcurrido entre la notificación de incidencia al CAU de SANDETEL y el envío igualmente al Organismo por parte del CAU de una notificación de cierre de incidencia comunicando la resolución de la misma. Para el cálculo se considera la notificación de cierre definitivo.
  El Tiempo de Resolución de incidencia se calcula una a una a través de la siguiente fórmula:

  Tiempo de Resolución = Hora de envío de la notificación de cierre de incidencia – Hora de notificación incidencia – Tiempos de parada

  La incidencia se considera parada cuando existe algún condicionante por parte de la Junta de Andalucía que impida la resolución de la misma. Las incidencias, en cualquier caso, estarán paradas fuera del Horario de Cobertura del Servicio.

* Horarios tratamiento	24x7 Horas naturales todos los días de la semana 8x5 Horas laborables todos los días de la semana NOTA: Horario 8x5, corresponde al horario laboral de SANDETEL (excluido festivos y fines de semana) NBD= siguiente día laborable

El horario de cobertura del servicio se define en el proceso de alta del mismo. Un servicio Crítico para el negocio no puede ofrecerse en horario de mantenimiento 8x5.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	33/70

Para los distintos servicios TIC, SANDETEL se compromete a los siguientes niveles de calidad para la Resolución de Incidencias, en función de las jornadas y horarios aplicables según prioridad de la incidencia:

Categorización de incidencias	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Prioridad Alta	2h	4 horas
Prioridad Media	2h	12 horas
Prioridad Baja	2h	24 horas

Indicador de Nivel de Servicio

A través del siguiente indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de incidencias medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%:

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Incidencias de prioridad alta	90%
Cierre de Incidencias de prioridad media	90%
Cierre de Incidencias de prioridad baja	90%

Compromiso de resolución para Peticiones

Se describen en este apartado los conceptos y definiciones, métricas y cálculos, condiciones de medida y objetivos de calidad para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de peticiones en las condiciones que se detallan en el presente documento.
SANDETEL se compromete a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de tiempos de resolución de peticiones (altas, bajas y modificaciones facturables) así como en las condiciones que se detallan en el presente documento.

Definición y cálculo de las métricas

Se entiende por petición de servicio aquélla en la que se hace una solicitud de alta o baja de un servicio o bien de modificación de las características contractuales asociadas al mismo y, por tanto, con reflejo en la facturación realizada SANDETEL.
Todas las peticiones de nuevos servicios serán cursadas por el Coordinador del Servicio del Organismo al CAU, siendo gestionadas cuando corresponden a la primera contratación a través del Gestor de Clientes de SANDETEL. Él es la persona encargada de trasladar a la organización de la empresa las solicitudes y desencadenar los procesos que sean necesarios para proveer los nuevos servicios solicitados. Cualquier petición que no corresponda con nueva contratación, sino referida a modificación, ampliación, alta, baja de servicios concretos serán tramitados y cursados a través del CAU.
El Compromiso de Nivel de Servicio para la gestión de Peticiones se basa en los distintos tipos de éstas en función de la naturaleza de los trabajos que engloben, distinguiéndose los siguientes tipos en función de su ciclo de vida:

TIPO

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	34/70

Cortas
Medias
Largas

Peticiones cortas (ciclo de vida corto)

Se corresponden con peticiones y solicitudes de tareas sobre los servicios, así como la provisión de los mismos, que se podrán ejecutar normalmente de forma ágil a medida que se reciben, o bien ser planificadas para su ejecución en un momento determinado. Bajo este tipo de peticiones se tratarán tareas identificadas, tipificadas y documentadas previamente, que en algunos casos podrán requerir de alguna preparación técnica para su ejecución.

A continuación se indican algunos ejemplos:

- Peticiones que impliquen altas, bajas o modificaciones de reglas en los firewalls o visibilidad de aplicaciones o componentes.
- Despliegues de versiones o modificaciones de ficheros solicitados para cambios catalogados como menores.
- Gestión de usuarios de aplicaciones.

Peticiones Medias (ciclo de vida medio)

Se corresponde con peticiones y solicitudes de tareas sobre los servicios, así como la provisión de los mismos, que tienen un ciclo de vida mayor que las peticiones de ciclo de vida corto o requieren de una preparación técnica previa para su ejecución aunque sean conocidas y tipificadas con anterioridad.

Algunos ejemplos de este tipo de peticiones son:

- Las solicitudes de monitorización de servicios y elementos de infraestructuras o procesos.
- Las que impliquen actualización de configuración de backups.
- Las solicitudes de modificación de la configuración de almacenamiento y de los servicios horizontales de tecnologías de la información (DHCP, DNS, LDAP, electrónica de red...).
- Pruebas de conectividad y visibilidad en RCJA con otros organismos.
- Las solicitudes de estadísticas de tráfico.
- Actualizaciones de software de ciclo de vida medio, como por ejemplo cambios de versión de software de las aplicaciones que se consideran cambios conocidos y no requieren una planificación o proyecto previo.

Peticiones largas (ciclo de vida largo)

Se trata de peticiones de ciclo de vida más largo, que no habían sido identificadas y tipificadas previamente, o que habiéndolo sido, se ha acordado para ellas un esfuerzo superior. En caso de ser necesario, para la ejecución de estas peticiones se realizará una propuesta de planificación de dicha ejecución.

Algunos ejemplos de este tipo de peticiones son los siguientes:

- Las que impliquen cambio de configuración en el switch de core.
- Las que contemple la ampliación de un dispositivo de almacenamiento.
- Las que impliquen el plataformado de nuevos servidores físicos.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	35/70

- Aquellas que necesiten de migraciones de bases de datos.
- Despliegue de versiones o modificaciones de ficheros solicitados, para el cambio de versión de aplicaciones, que por su tipología o complejidad requieran de un mayor esfuerzo que para los contemplados como peticiones cortas o muy cortas.
- Puesta en marcha de nuevos servicios en producción.
- Petición de restauración de datos del sistema de backup.

Se define el Tiempo de Resolución como el tiempo que transcurre desde que se registra la petición hasta que sea ejecutada. Atendiendo a los distintos tipos de peticiones definidas, SANDETEL comprometerá los siguientes tiempos de resolución:

Tipo de petición	Tiempo Comprometido
Peticiones Cortas	16 horas
Peticiones Medias	24 horas
Peticiones Largas	36 horas

Como excepción, los siguientes servicios, ofrecen estos Tiempos de Resolución:

SOLICITUD	TIEMPOS MÁXIMOS DE RESOLUCIÓN
Dominios	30 días
Pasarela SMS	5 días
Streaming	30 días
Videoconferencia	30 días

Notas adicionales:

- Todos los días corresponden a días hábiles.
- Aquellos servicios que por especificidad, causas técnicas o problemas de suministro no previsibles no puedan ser aprovisionados en los tiempos de esta tabla, podrán ser exceptuados, previa especificación o posterior comunicación de una anomalía en la petición.
- El plazo de resolución o ejecución de la prestación de “servicios a medida” será especificado caso a caso y con el correspondiente presupuesto.
- Todas las peticiones serán atendidas y ejecutadas en el horario laboral de SANDETEL. Los tiempos de resolución se calcularán en función del horario de atención del servicio (24x7 ó 8x5).

Indicador de Nivel de Servicio

A través de este indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de peticiones medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%:

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	36/70

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Peticiones Cortas	90%
Cierre de Peticiones Medias	90%
Cierre de Peticiones Largas	90%

Objetivos de Nivel de Servicio para Consultas

Se describen en este apartado los conceptos y definiciones, métricas y cálculos, condiciones de medida y objetivos de calidad para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de consultas sobre los servicios en las condiciones que se detallan en el presente documento.

SANDETEL se compromete a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de tiempos de resolución de consultas así como en las condiciones que se detallan en el presente documento.

Definición y cálculo de la métrica

Se entiende por consulta una solicitud de información por parte del Organismo sobre el funcionamiento de un servicio concreto.
Todas las consultas serán cursadas por el Coordinador del Servicio del Organismo al CAU, siendo gestionadas a través del C.A.U.

- **Tiempo de Respuesta**:
  Se define el tiempo de respuesta ante consultas como el tiempo transcurrido entre la Notificación de la Consulta al CAU de SANDETEL y el envío al Coordinador de los Servicios del Organismo de un correo electrónico con el análisis de la consulta y acciones propuestas con plazos aproximados de aplicación de las mismas (tiempo estimado).
- **Tiempo Máximo de Respuesta**:
  Se define el tiempo máximo de respuesta como el máximo valor que puede alcanzar el tiempo de respuesta de una consulta sin quebrantar los objetivos acordados en el ONS.
  El Tiempo de Respuesta de consulta se calcula solicitud a solicitud a través de la siguiente fórmula:
  Tiempo de Respuesta = Hora de envío del email de análisis de consulta – Hora de envío de la petición de consulta

Al usar el correo electrónico a través de Internet como herramienta de notificación en ambos sentidos tanto las notificaciones de consulta, como las resoluciones de éstas, deberán enviarse con acuse de recibo siempre, para poder controlar el cómputo horario de los tiempos expuestos anteriormente.

- **Atención a Consultas**
  - El horario de atención de consultas de Organismos se corresponderá con el horario laboral de SANDETEL.
- **Respuesta ante Consultas**
  - Para la emisión de respuesta a consultas corresponderá el horario y jornada laboral normal de SANDETEL.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	37/70

No computarán para el cálculo del tiempo de resolución los tiempos de retardo debidos a la imposibilidad de resolución de las peticiones por motivos imputables al Organismo (por ejemplo falta o ausencia de información necesaria o inaplicación de las instrucciones que correspondan a su parte).

Para los distintos servicios TIC, SANDETEL se compromete a los siguientes niveles de calidad para la atención de consultas:

SOLICITUD	PARÁMETRO	VALOR MÁXIMO
Consulta	Tiempo de respuesta consulta	5 días hábiles

Indicador de Nivel de Servicio

A través de este indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de Consultas medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%:

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Consultas	90%

Objetivo de Nivel de Servicio para Reclamaciones

Se describen en este apartado los conceptos y definiciones, métricas y cálculos, condiciones de medida y objetivos de calidad para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de reclamaciones sobre los servicios en las condiciones que se detallan en el presente documento.
SANDETEL se compromete a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de tiempos de respuesta ante reclamaciones así como en las condiciones que se detallan en el presente documento.

Definición y cálculo de la métrica

Se entiende por **reclamación** cualquier queja por parte del Organismo sobre el funcionamiento de un servicio concreto.
Todas las reclamaciones serán cursadas por el Coordinador del Servicio del Organismo al CAU, siendo gestionadas a través del Gestor de Clientes de Servicios de SANDETEL.

- **Tiempo de Respuesta**:
  Se define el tiempo de respuesta ante reclamaciones como el tiempo transcurrido entre la Notificación de la Reclamación al CAU de SANDETEL y el envío al Coordinador de los Servicios del Organismo de un correo electrónico con el análisis de la reclamación y acciones propuestas con plazos aproximados de aplicación de las mismas (tiempo estimado).
- **Tiempo Máximo de Respuesta**:

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	38/70

Se define el tiempo máximo de respuesta como el máximo valor que puede alcanzar el tiempo de respuesta de una reclamación sin quebrantar los objetivos acordados en el ONS.
El Tiempo de Respuesta de reclamación se calcula solicitud a solicitud a través de la siguiente fórmula:

Tiempo de Respuesta = Hora de envío de email de análisis de reclamación – Hora de envío de la petición de reclamación

Al usar el correo electrónico a través de Internet como herramienta de notificación en ambos sentidos las notificaciones de reclamación como las respuestas de éstas, deberán enviarse con acuse de recibo siempre, para poder controlar el cómputo horario de los tiempos expuestos anteriormente.

- **Atención a Reclamaciones**
  - El horario de atención de reclamaciones de Organismos se corresponderá con el horario laboral de SANDETEL.
- **Respuesta ante Reclamaciones**
  - Para la emisión de respuesta a reclamaciones corresponderá el horario y jornada laboral normal de SANDETEL.

No computarán para el cálculo del tiempo los tiempos de retardo debidos a la imposibilidad de resolución de las peticiones por motivos imputables al Organismo (por ejemplo falta o ausencia de información necesaria o inaplicación de las instrucciones que correspondan a su parte).
Para los distintos servicios TIC, SANDETEL se compromete a los siguientes niveles de calidad para la atención de reclamaciones, en función de las jornadas y horarios aplicables en el apartado 17.5.3 y según notas adicionales:

SOLICITUD	PARÁMETRO	VALOR MÁXIMO
Reclamación	Tiempo de respuesta reclamación	5 días hábiles

Indicador de Nivel de Servicio

A través de este indicador se medirá el nivel de calidad del servicio en cuanto a resolución de Consultas medido en %. El cálculo de este indicador se realizará mensualmente y tendrá en todos los casos un compromiso de cumplimiento del 90%:

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido
Cierre de Reclamaciones	90%

SEGURIDAD

Aplicación y cumplimiento de requerimientos de Seguridad

Como parte de la Administración Pública, la Consejería está comprendida dentro del ámbito de aplicación que se establece en el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	39/70

Electrónica, por lo que todas las actividades y servicios que se realizan en ese ámbito, deberán estar orientadas a cumplir con las medidas de seguridad de aplicación del ENS.
Por ello SANDETEL deberá garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el ENS. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto del presente encargo.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que los sistemas de información con los que se podría trabajar en el presente encargo pueden corresponderse a las categorías de seguridad BÁSICA, MEDIA O ALTA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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

Caso de que SANDETEL utilice algún componente relacionado con aspectos de la seguridad de la información, la CPAI podrá requerir referencia precisa, documentada y acreditativa de los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes cumplen con lo indicado en la medida op.pl.5 sobre componentes certificados recogida en el apartado 4.1.5 en el Anexo II del ENS, que requiere que las funcionalidades de seguridad y su nivel de estos componentes, hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

La Consejería dispone de un servicio horizontal cuyo objetivo es la gestión de seguridad TIC en la Consejería, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y servicios, y protegiendo la infraestructura y los sistemas, en un ciclo de mejora continua. El personal de SANDETEL realizará los trabajos bajo las medidas de seguridad, normas y procedimientos que determine la Consejería, aplicando las políticas y procedimientos de seguridad que puedan existir en la Consejería, durante todo el periodo de tiempo de vigencia del encargo.

Para dar cumplimiento a la medida de responsabilidad activa 'Medidas de Seguridad', descrita en el RGPD, el encargado establecerá las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado en función de los riesgos detectados en un análisis de riesgo previo cuya realización podrá ser solicitada a SANDETEL.

Las medidas técnicas y organizativas deberán establecerse teniendo en cuenta:

- El coste de la técnica.
- Los costes de aplicación.
- La naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento.
- Los riesgos para los derechos y libertades.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	40/70

Caso de que se detecte alguna vulnerabilidad de los sistemas objetos incluidos en el encargo, la Consejería comunicará esta vulnerabilidad a SANDETEL, siendo responsabilidad de ésta la realización de todas las tareas necesarias para su resolución.

Requerimiento de certificación de conformidad con el ENS

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, señala que "Cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA, o la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos en esta Instrucción Técnica de Seguridad para las entidades públicas".

Añadir que según la 'Disposición adicional primera. Medidas de seguridad en el ámbito del sector público' de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, establece que la Consejería (como responsable o encargado del tratamiento) "deberá aplicar a los tratamientos de datos personales las medidas de seguridad que correspondan de las previstas en el Esquema Nacional de Seguridad, así como impulsar un grado de implementación de medidas equivalentes en las empresas o fundaciones vinculadas a los mismos sujetas al Derecho privado." "En los casos en los que un tercero preste un servicio en régimen de concesión, encargo o contrato, las medidas de seguridad se corresponderán con las de la Administración pública de origen y se ajustarán al ENS."

Debido a lo anterior, y teniendo en cuenta que SANDETEL puede contratar a su vez a empresas del sector privado proveedoras de servicio para cubrir trabajos incluidos en el presente encargo, SANDETEL deberá exigir el cumplimiento de estos requerimientos para dichas empresas.

En concreto, la Certificación de Conformidad con el ENS que SANDETEL debe requerir, en su caso, a la empresa proveedora del servicio en los casos en que se traten sistemas de categoría MEDIA o superior, deberá especificar el alcance concreto que cubra el objeto del servicio prestado a la Consejería y especificado en el presente encargo.

Caso de que la empresa proveedora del servicio no disponga de la Certificación de Conformidad, SANDETEL le podrá otorgar un plazo máximo de seis meses para la obtención de la misma. En este caso, al objeto de demostrar que la empresa prestadora de los servicios está en disposición de, en un año, obtener dicha certificación, SANDETEL deberá poder solicitar a la misma la declaración de compromiso para la obtención de certificado de conformidad con el ENS.

Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales

Confidencialidad

SANDETEL deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del encargo y que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. A este respecto, será necesario que con la formalización del encargo se anexe al mismo el documento de acuerdo de confidencialidad recogido en el ANEXO I-D. MODELO DE ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD.

Tratamiento de Datos Personales

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	41/70

SANDETEL, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y de Garantía de los Derechos Digitales, de 5 de diciembre (LOPDGDD), únicamente tratará los datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso en el marco del presente encargo conforme a las instrucciones de la Consejería, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del encargo y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo en dicho caso de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Además, le será de aplicación el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejero 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD) y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos.

Para el cumplimiento del objeto de este encargo, SANDETEL, en tanto encargado del tratamiento, deberá tratar los datos personales de los cuales la CPAI es responsable de la manera que se especifica en el ANEXO I-E. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, que describe en detalle los datos personales a proteger, el tratamiento a realizar y las medidas a implementar.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	42/70

ANEXO I-A. LISTADO DE SISTEMAS HORIZONTALES CORPORATIVOS

A continuación se incluye el listado de los principales Sistemas de Información que existen en la actualidad y están incluidos en el alcance de los servicios encargados, si bien este listado no ha de ser considerado como una lista cerrada fija sino que la CPAI podrá solicitar los servicios sobre cualquier necesidad de nuevos Sistemas de Información adscritos a la Junta de Andalucía, por razones de distribución de carga de trabajo u otro motivo de eficacia o eficiencia.

- Agenda Electrónica Avanzada (Agata)
- Aplicativos para la activación de productos Microsoft: KMS y dominio para activaciones de Office365
- Callejero Digital de Andalucía
- Catálogo y Repositorio de Software Libre de la JA
- Censo Automático de Equipos (Cae)
- Censo de Recursos Informáticos (Crija)
- Consigna. Envío y recepción de ficheros.
- Correo Corporativo y Ciudadano
- CRL de la FNMT-RCM (OpenLDAP)
- Ficheros Junta
- Gestión Integral TI (Naos)
- GUIA (SSOWeb)
- Mensajería Junta
- Plan de Formación TIC
- Portal Madeja
- Portal Oficina Virtual de Gestión de las TIC
- Red Profesional
- Repositorio documental Alfresco
- Reserva de Recursos
- Seguimiento de Mensajes
- Servicio de Directorio
- Sistema de Gestión de Informes Vinculantes (Infocor)
- Sistema de Información Geográfica Corporativo (Sigc)

El listado de aplicaciones podrá sufrir variaciones, con posibles aumentos, como consecuencia de la ejecución de los trabajos de consolidación de infraestructuras y sistemas de la DGEDGA.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	43/70

ANEXO I-B. SISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS Y VIDEOVIGILANCIA EN HOUSING

Todos los accesos, tanto internos como externos, a las salas y dependencias de los CPD permanecerán cerrados en todo momento. Asimismo también permanecerán cerrados con llave los armarios de servidores y equipamiento técnico (cuadros eléctricos, UPS, etc.) que dispongan de cerradura.
Se deberá contar con dos sistemas críticos para la gestión de accesos, vigilancia y su monitorización:

1. Sistema de control de Accesos y Videovigilancia

2. Sistema de monitorización (PLC-SCADA)

Sistema de Control de Accesos basado en lectores Tarjeta de aproximación unipersonal y Videovigilancia

Sistemas de control de acceso independientes en las distintas salas basados en **tarjetas de aproximación unipersonal** de avanzada tecnología, con software de activación y anulación en remoto de los permisos de las tarjetas. Posee detectores de intrusión y alarmas en caso de intento de intrusión o manipulación del sistema.
Las tarjetas disponen cada una de un código de identificación único y son asignadas individualmente, quedando registrado en el sotfware la titularidad de la tarjetas y los accesos que se realice con ella. Esta información será guardada en una Base de Datos.

Por otro lado es necesaria la existencia de sistema de cámaras de video-vigilancia centralizadas mediante un servidor, cuya **gestión recaerá sobre SANDETEL**, aunque la **DGEDGA,** tendrá **derechos de acceso de visualización.**
El sistema de Videovigilancia tendrá que **grabar imágenes,** teniendo cuidado de respetar la legislación vigente en protección de datos personales en cuanto a política de retención de datos y copias de seguridad.

Sistema de Monitorización (PLC-SCADA)
El sistema de monitorización integral del CPD debe estar basado en un sistema SCADA + PLC, al que se conectan los distintos sistemas que componen la infraestructura del CPD y de la sala de equipos de Comunicaciones de la RCJA. En concreto debe monitorizar el control de accesos y detecciones de intrusión.

Gestión de acceso al aparcamiento
El personal de la DGEDGA asignado a las instalaciones tendrá el derecho de acceso al aparcamiento habilitado para ello.
El Proceso de Altas, Bajas y Autorización de dicho acceso, quedará pendiente de realizar por terceras partes competentes para ello.

Procedimiento de Autorización
Todo el personal que acceda a alguna de las salas y otras dependencias asignadas a la CPAI, sin excepción, tendrá que estar debidamente autorizado y acreditado siguiendo el presente procedimiento.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	44/70

Roles

SANDETEL
Garantiza que sólo el personal debidamente autorizado y acreditado tiene acceso al edificio.
Administra y gestiona los sistemas de Control de Acceso del edificio.
DGEDGA
Delega en el Servicio de Producción la interlocución con SANDETEL .
Proporciona a **SANDETEL** listado de personal autorizado a acceder al edificio.

En caso de Emergencia, solicita la autorización según el procedimiento establecido para estas situaciones.

Generalidades

El acceso a cada una de las salas en las que se divida el CPD deberá de ser autorizado de manera independiente, siguiendo los principios de la seguridad de: "Necesidad de conocer" y "Mínimo privilegio", esto es, a cada persona se le concederá el mínimo acceso necesario para el correcto desempeño de sus funciones.
Se mantendrá una Base de Datos de Acceso en la que se registrarán todos los accesos a las distintas zonas del edificio, indicando: nombre, si es personal propio o ajeno, en cuyo caso la empresa a la que pertenece, hora de entrada y hora de salida.
Todo el personal que acceda a las instalaciones deberá de cumplir todas las normativas (PRL y protocolos de acceso a zonas restringidas).
Aquellas personas que incumplan con esta norma, no podrán tener acceso a las mismas.

Autorización del Personal de SANDETEL

SANDETEL autorizará el acceso al edificio del CPD a su personal siguiendo sus procedimientos internos.
Todo el personal de SANDETEL que tenga autorizado dicho acceso, se incluirá en el Listado del Personal de SANDETEL autorizado, que será proporcionado a la DGEDGA.
Cualquier modificación realizada en el Listado del Personal de SANDETEL autorizado deberá de ser comunicada a la DGEDGA.

Autorización del Personal Propio

Tendrá la consideración de Personal Propio todo el personal que trabaje para la DGEDGA, ya sea externo o funcionario.
El Jefe de Explotación del Servicio de Producción realizará y mantendrá actualizado un Listado de Personal Propio Autorizado, que contendrá todo el personal perteneciente a la Dirección General que, por motivos funcionales, necesiten acceder al CPD.
El Listado de Personal Propio Autorizado contendrá:

- Nombre de la persona autorizada
- Función que desempeña en la DG
- Salas a las que está autorizado su acceso
- Justificación por la que está autorizado dicho acceso.

El Listado de Personal Propio Autorizado, deberá de ser aprobado por el Jefe del Servicio de Producción.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	45/70

El SP proporcionará a SANDETEL el Listado de Personal Propio Autorizado, para que sea dado de alta en Sistema de Control de Accesos biométrico del edificio.
El personal de seguridad dispondrá del listado actualizado del personal autorizado para su uso en caso de fallo del control biométrico.
Ante cualquier baja de personal propio, el Jefe de Explotación deberá registrarla en el Listado de Personal Propio Autorizado. Dicha baja, deberá de ser notificada al Jefe del Servicio y a SANDETEL para su baja en el Sistema de Control de Accesos biométrico.
Ante cualquier alta de personal propio, el Jefe de Explotación deberá registrarla en el Listado de Personal Propio Autorizado. Dicha alta, deberá de ser autorizada por el Jefe del Servicio y comunicada a SANDETEL para su alta en el Sistema de Control de Accesos.
Semestralmente, el Jefe de Explotación realizará una revisión del Listado de Personal Propio Autorizado, para comprobar que el personal incluido en el mismo, sigue necesitando los privilegios de acceso que por su función le fueron concedidos. Cualquier cambio de estado en el listado, deberá de ser autorizado por el Jefe del Servicio y comunicado a SANDETEL para su actualización en el Sistema de Control de Accesos biométrico.

Autorización del Personal Ajeno

Tendrá la consideración de Personal Ajeno cualquier persona que no pertenezca a la DGEDGA y que por motivos de su trabajo, necesite acceso habitual o eventual a las salas del CPD.
Dentro del tipo de personal ajeno, será necesario distinguir entre dos tipos:

Personal Ajeno Habitual

Corresponde al personal ajeno, que desarrolla habitualmente parte de sus funciones laborales en algunas de las salas del CPD, tales como los técnicos de terceras partes que ejercen la garantía de las máquinas.
El Jefe de Explotación mantendrá un Listado de Personal Ajeno Autorizado. Como paso previo a la inclusión de alguna persona en dicho listado, el solicitante rellenará el formulario del apartado Formulario de Solicitud de Autorización de Acceso a Zonas Restringidas a entregar al personal de seguridad.
El Jefe de Explotación deberá identificar y asegurar la legitimidad del acceso, con las medidas que estime oportuno (comprobación de DNI, confirmación con la empresa de la existencia del empleado, etc...). Una vez legitimado y previa autorización del Jefe del Servicio, se registrará la persona en cuestión en el Listado.
El SP proporcionará a SANDETEL el Listado de Personal Ajeno Autorizado, para su alta en el Sistema de Control de Acceso, sin embargo, por defecto sus usuarios serán desactivados.
Las intervenciones en alguna de las salas del CPD del personal incluido en el Listado de Personal Ajeno Autorizado, deberán de ser avisadas con una antelación de al menos 24 horas, al Jefe de Explotación. Éste comunicará a SANDETEL la activación temporal de su usuario en el Sistema de Control de Acceso, durante el tiempo de la intervención. Cualquier activación de un usuario de esta lista, deberá de ser notificada al Jefe de Servicio.

Personal Ajeno Eventual

Corresponde al personal ajeno que necesita un acceso puntual y de manera extraordinaria a alguna de las salas del CPD.
El Jefe de Explotación (o en su defecto la persona delegada) deberá identificar y asegurar la legitimidad del acceso con las medidas que estime oportuno (comprobación de DNI, confirmación con la empresa de la existencia del empleado, etc...). Una vez legitimado pedirá autorización de acceso al Jefe del Servicio y se notificará a SANDETEL.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	46/70

El Personal Ajeno Eventual, no será registrado en el Sistema de Control de Accesos biométrico, sin embargo, su acceso sí que deberá de quedar registrado en la Base de Datos de Acceso, que contendrá los campos indicados a continuación:

FICHA DE REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA A ZONAS RESTRINGIDAS

REGISTRO ENTRADA Y SALIDA A ZONAS RESTRINGIDAS								
Nombre y apellidos	DNI	Empresa	Zona a la que accede	Hora de Entrada	Hora de Salida	Fecha	Firma	Persona que autoriza

El Personal Ajeno Eventual deberá estar acompañado en todo momento por una persona debidamente autorizada en el Listado de Personal Propio Autorizado, que será responsable de asegurar que el visitante quede registrado tanto en las entradas como en las salidas.

Tipos de Horarios de Acceso

Se distingue entre los siguientes horarios de acceso:

- Horarios de Acceso Diario de Personal de Propio
  - Horario de Oficina (De 8:00 a 20:00 horas) del personal adscrito a la CPAI, autorizado según se marca en el procedimiento descrito en este documento.
- Horarios de Acceso Diario del Personal Ajeno.
  - De 8:00 a 20:00 horas, previa autorización según se marca en el procedimiento descrito en este documento.
- Horarios de Acceso para Trabajos Planificados Proveedores o Visitas Institucionales
  - De 8:00 a 20:00 horas, previa solicitud con 24h de antelación según se describe en el procedimiento de este documento.
  - Las visitas institucionales son aquellas que se realizan a personas externas a la CPAI para enseñar las instalaciones del CPD. Para el acceso simplemente será necesario que se avise a DGEDGA por vía telefónica del día y hora que se realizará y el número aproximado de personas involucradas en dicha visita. SANDETEL deberá ser notificada con una antelación de 24h de dicha visita para que realice los preparativos que estime oportuno.
- Horarios de Acceso para Trabajos de Urgencia
  - A cualquier hora con acceso autorizado según el procedimiento establecido para estas situaciones.

Acceso a los Armarios de Servidores y Equipamiento

Alguien autorizado a acceder a una sala no tiene permiso para acceder a los armarios existentes.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	47/70

Cuando sea necesario acceder a un determinado armario de equipamiento (UPS, UTA, Cuadros eléctricos, etc.) se solicitará la llave correspondiente al personal de seguridad. A dichas llaves sólo tendrá acceso el personal autorizado por SANDETEL .
A los armarios de servidores, cabinas de discos y demás equipamiento informático bajo la responsabilidad de la DGEDGA, sólo y exclusivamente podrá acceder el personal propio de la misma y los que ésta autorice.
Es responsabilidad de la persona autorizada cumplir las normas de uso de las instalaciones, así como dejar los armarios cerrados y devolver las llaves a quien se las entregó.

Normas de Uso en Zonas de Acceso Restringido

Todo el personal que Acceda a cualquiera de las zonas de acceso restringido debe cumplir las siguientes normas:

- Es Obligatorio Cumplimentar el registro de entrada/salida establecido en éste procedimiento cuando se accede al CPD.
- Está prohibido terminantemente fumar, comer y beber en el interior de las instalaciones.
- El uso de móviles y "walkie-talkies" en el interior del CPD y salas de comunicaciones será restringido, sólo se permitirá en casos en los que la tarea a realizar requiera una comunicación.
- No modificar de ninguna manera los elementos e instalaciones existentes en la sala.
- Limitar su actividad exclusivamente a las tareas permitidas y a las zonas e instalaciones autorizadas. No permitir el acceso a terceras personas que no hayan sido autorizadas.
- Queda prohibido introducir maletines, materiales y herramientas que no hayan sido autorizadas.
- Comunicar al personal de seguridad cualquier anomalía o incidencia que se produzca.
- Comunicar al personal que le ha facilitado el acceso el fin de la intervención, incluyendo el caso de abandono temporal. En ningún caso se deben dejar puertas de acceso abiertas ni siquiera momentáneamente.
- Respetar las normas generales de seguridad e higiene así como cualquier otra normativa relacionada con Prevención de Riesgos laborales aplicable dentro del CPD. Velar por el cuidado, seguridad y limpieza de las dependencias. Recoger todo el material, incluyendo el desechable.

El INCUMPLIMIENTO de cualquiera de las anteriores normas podrá conllevar la expulsión inmediata de la ubicación, y la aplicación de las medidas disciplinarias que la DGEDGA y SANDETEL (según procedencia del personal) tenga establecidas para estos casos.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	48/70

Formulario de Solicitud de Autorización de Acceso a Zonas Restringidas a entregar al personal de seguridad

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE ACCESO A ZONAS RESTRINGIDAS

Por la presente se solicita el acceso a las zonas restringidas relacionadas a continuación y al personal especificado, con los materiales relacionados, y solamente durante el día e intervalo horario señalado.

Datos del Solicitante	
Identificación del Solicitante:	
Empresa	
Departamento / Área:	
Fecha de Solicitud:	
Prioridad (Alta / Media / Baja):	

Fecha/s de acceso				
DIA	Hora Entrada	Hora Salida	Nombre	DNI / NIF / PASAPORTE

ZONA DE ACCESO	
Zona de acceso Restringido	Elementos

MATERIALES		
Cantidad	Descripción	Vuelve a Salir de la zona Restringida

Solicitante	Autorizado por SADESI
Fecha:	Firma:
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:

NOTA: Para que este impreso tenga validez deberá estar firmado por la persona que autoriza el acceso

SDS-PG-35-029_Imp-054_Edic1

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	49/70

ANEXO I-C. CATALOGO DE PETICIONES DEL SERVICIO EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TI

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
Adecuación de datos	Adecuación de datos general	media	Ejecución de procedimientos de mantenimiento y adecuación de datos de las BBDD de las aplicaciones.
	Adecuación de datos especial (> 4h)	larga	Ejecución de procedimientos de mantenimiento y adecuación de datos de las BBDD de las aplicaciones. El tiempo total se estima superior a 4 horas. Si se estiman más de 8 horas, se deberá fragmentar el proceso en lotes.
Administración de aplicaciones	Arranque, parada y reinicio	corta	Arranque, parada y reinicio de las aplicaciones
	Ejecución de aplicaciones y de tareas de sistemas	Media	Ejecución manual o programada de determinadas aplicaciones y componentes software que conforman parte de un servicio, pero que son auxiliares del mismo.
	Tareas de administración desde las aplicaciones	Media	Tareas ejecutadas desde las interfaces de usuario de las aplicaciones destinadas a la administración.
	Gestión de certificados de las aplicaciones	Media	Cambio (alta/baja/sustitución) en los almacenes de certificados de las aplicaciones, y en la Infraestructura sobre la que están desplegadas, como balanceadores, servidores web, etc.
Asistencia presencial	Soporte general	larga	Soporte técnico especializado en varias áreas tecnológicas o que no esté claramente identificada.
	Soporte aplicaciones/middleware	media	Soporte técnico especializado en gestión de las aplicaciones y la infraestructura middleware.
	Soporte BBDD	media	Soporte técnico especializado en gestión de las BBDD
	Soporte redes/comunicaciones	media	Soporte técnico especializado en gestión de la infraestructura de redes y comunicaciones.
	Soporte Windows	media	Soporte técnico especializado en gestión de los sistemas y servicios bajo plataforma Windows.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	50/70

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
	Soporte sistemas	media	Soporte técnico especializado en gestión de la infraestructura de sistemas linux/unix, de almacenamiento y backup, de servidores físicos y virtuales, y en general, de la infraestructura de sistemas.
Cambio de configuración de aplicaciones	Configuración ficheros de aplicaciones	corta	Cambio en los parámetros de configuración de los ficheros de las aplicaciones.
	Configuración desde las aplicaciones	corta	Cambio en los parámetros de configuración de las aplicaciones utilizando las propias interfaces de administración de las aplicaciones
	Configuración middleware	media	Cambio en los parámetros de configuración de los servidores middleware sobre los que se despliegan las aplicaciones.
	Configuración BBDD	media	Cambio en la configuración de los servidores de BBDD utilizados por las aplicaciones.
	Configuración equipos redes/comunicaciones	media	Cambio en la configuración de los equipos de redes y comunicaciones utilizados por las aplicaciones.
Cambio en aplicaciones - no entrega software	Sustitución de ficheros de las aplicaciones	Corta	Sustitución de ficheros de las aplicaciones.
	Cambios sin entrega software	Media	Cambios en las aplicaciones, sin que haya entrega software.
	Publicación RCJA/internet	Media	Publicación de aplicaciones a través de RCJA/Internet.
Consulta de información	Consulta general	Media	Consulta general que involucra a varias áreas tecnológicas o en las que no esté claramente identificada.
	Consulta aplicaciones/middleware	Corta	Consulta relativa a gestión de las aplicaciones y de la infraestructura middleware.
	Consulta BBDD	Corta	Consulta relativa a gestión de las BBDD.
	Consulta redes/comunicaciones	Corta	Consulta relativa a gestión de la infraestructura de redes y comunicaciones.
	Consulta Windows	Corta	Consulta relativa a gestión de los sistemas y servicios bajo plataforma Windows.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	51/70

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
	Consulta sistemas	Corta	Consulta relativa a gestión de la infraestructura de sistemas Linux/Unix, de almacenamiento y backup, de servidores físicos y virtuales, y en general, de la infraestructura de sistemas.
Copia y recuperación de datos	Backup y restore de ficheros de usuarios	Media	Copia y recuperación de ficheros de usuarios contenidos en las carpetas de red.
	Backup y restore de ficheros de aplicaciones	Media	Copia y recuperación de ficheros de las aplicaciones
	Backup y restore de BBDD	Larga	Copia y recuperación de BBDD de las aplicaciones.
Documentación	Documentación	Larga	Cambio y publicación de la documentación técnica, del servicio o de gestión de la infraestructura.
			Generación de documentación e informes ad-hoc.
Ejecución de sentencia / script de bases de datos	Consultas de datos	Media	Ejecución de sentencias o scripts que incluyan consultas de datos.
	Modificaciones de datos	Media	Ejecución de sentencias o scripts que incluyan consultas y modificaciones de datos.
	Modificaciones modelo de datos y privilegios	media	Ejecución de sentencias o scripts que incluyan consultas y modificaciones de datos, así como modificaciones de la estructura y los permisos de la BD.
Entrega de software - despliegue	Despliegue de software general	Media	Despliegue de actualizaciones de las aplicaciones gestionadas.
	Despliegue de software especial (> 4h)	Larga	Despliegue de actualizaciones de las aplicaciones gestionadas. El tiempo total se estima superior a 4 horas. Si se estiman más de 8 horas, se deberá fragmentar el proceso en lotes.
Extracciones de datos	Export sin datos y metadatos	Corta	Exportación parcial o completa de las BBDD de las aplicaciones, solo incluirá la estructura de la BD.
	Extracciones de datos	Larga	Extracción parcial o completa de las BBDD de las aplicaciones.
	Modelo ODM	Media	Exportación del modelo de datos de las BBDD de las aplicaciones en formato ODM.
Gestión de acceso CPD	Acceso CPD	Corta	Solicitudes de acceso al CPD que no impliquen manipulación de la infraestructura física o lógica.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	52/70

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
	Asistencia CPD	Media	Solicitudes de acceso al CPD, que impliquen manipulación de la infraestructura física o lógica, o que se requiera específicamente la asistencia presencial de algún técnico.
Gestión de almacenamiento de aplicaciones	Almacenamiento para aplicaciones	MEDIA	Revisión, aumento y reorganización del espacio de almacenamiento de las aplicaciones y BBDD.
Gestión de almacenamiento y SAN	Cabinas de almacenamiento	Media	Alta, baja o modificación en los elementos asociados a las cabinas de almacenamiento.
	Redes SAN	Media	Alta, baja o modificación en los elementos asociados a las redes SAN.
Gestión de backups	Configuración backup de servidores	Corta	Alta, baja o modificación de servidores en la plataforma de backup.
	Configuración backup de otra infraestructura/servicio	Media	Alta, baja o modificación de otra infraestructura en la plataforma de backup
	Backup y restore	Larga	Copia y recuperación de datos de los sistemas de copia de seguridad y salvaguarda. Incluye las peticiones de archivado (copia de seguridad) de los elementos de un servicio que vaya a ser dado de baja (aplicaciones, servidores middleware, BBDD, etc.).
Gestión de bases de datos	Instalación y configuración software e instancias BBDD	Larga	Instalación y configuración del software y de las instancias de base de datos.
	Usuarios y permisos BBDD	Media	Gestión de los usuarios y esquemas de las BBDD y los permisos asociados.
	Proxy BBDD	Media	Operaciones en los sistemas de proxy de BBDD.
Gestión de comunicaciones y seguridad	Gestión de puertos, VLAN y trunks	Media	Alta, baja o modificación de puertos, VLAN y Trunks.
	Gestión de IP	Corta	Reserva y liberación de IP.
	Gestión de balanceadores	Media	Operaciones en los balanceadores hardware.
	Gestión de electrónica de red	Media	Operaciones en la electrónica de red.
	Gestión de firewalls	Media	Operaciones en los firewalls.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	53/70

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
	Gestión de proxy web	Media	Operaciones en los servidores proxy web.
	Gestión con RCJA y otros organismos	Media	Gestiones con RCJA, otros organismos de la Junta de Andalucía y con organismos externos.
Gestión de DHCP, DNS, LDAP	Gestión de DHCP	Corta	Operaciones en el servicio de DHCP.
	Gestión de DNS	Corta	Operaciones en el servicio de DNS.
	Gestión de LDAP	Media	Operaciones en el servicio de LDAP.
Gestión de directorio activo	Usuarios, grupos y perfiles	Media	Alta, baja y modificación de usuarios, grupos y perfiles del directorio activo, y despliegue de perfiles
	Políticas y directivas	Larga	Alta, baja, modificación y despliegue de políticas y directivas del directorio activo.
	Equipos	Media	Peticiones específicas de revisión de la administración de equipos del directorio activo.
	Sites, subnets y site links	Media	Alta, baja y modificación de sites, subnets y site links del directorio activo.
	Controladores de dominio (DC)	Media	Alta, baja y configuración de los servidores de dominio (DC).
Gestión de la monitorización	Monitorización de servidores	Media	Alta, baja y modificación de la configuración de monitorización de los servidores y de su infraestructura física/virtual en las plataformas de monitorización.
	Monitorización de aplicaciones	Media	Alta, baja y modificación de la configuración de monitorización de los servidores middleware y de las aplicaciones en las plataformas de monitorización.
	Monitorización de BBDD	Media	Alta, baja y modificación de la configuración de monitorización de los servidores de BBDD en las plataformas de monitorización.
	Monitorización de infraestructura de redes y comunicaciones	Media	Alta, baja y modificación de la configuración de monitorización de la infraestructura de redes y comunicaciones en las plataformas de monitorización.
Gestión de servicio de antivirus	Gestión de antivirus	Media	Peticiones relacionadas con el servicio de antivirus y el software cliente instalado en los servidores y el software cliente antivirus distribuido por directorio activo (GPO) en los equipos de trabajo de los usuarios.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	54/70

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
	Eliminación de virus y otras amenazas	Larga	Eliminación de virus y otras amenazas detectadas en los servidores y en los equipos de trabajo de los usuarios.
Gestión de servicio de ficheros	Acceso carpetas de red	Media	Acceso a las carpetas de red compartidas en la red.
	Gestión carpetas de red	Media	Alta, baja y modificación de carpetas de red compartidas en la red.
	Gestión de cuotas	Media	Modificación de cuotas de disco de los usuarios de la red.
Gestión de servicio de impresión	Acceso impresoras de red	Media	Acceso a impresoras de red.
	Gestión impresoras de red	Media	Gestión de impresoras de red, como la creación y mantenimiento de los scripts de mapeo de impresoras.
Gestión de servicio de terminales remotos	Gestión de usuarios y permisos	Corta	Alta, baja y modificación de usuarios y permisos en los servidores de terminales y de salto.
	Administración del servidor	Media	Operaciones en los servidores de terminales y de salto, que no sean relativas a la gestión de usuarios y permisos.
Gestión de servidores de aplicaciones	Alta/Baja servidor middleware	Larga	Instalación y desinstalación de servidores middleware
	Configuración servidor middleware	Media	Ejecución de tareas en los servidores middleware.
Gestión de sistemas físicos	Alta/Baja servidor físico	Larga	Aprovisionamiento, creación y eliminación de servidores físicos. Se incluye la migración de servidores de virtual a físico.
	Configuración servidor físico	Media	Operaciones en los servidores físicos.
	Administración plataforma servidores	Media	Operaciones en las plataformas de servidores físicos (servidores blade, etc.).
Gestión de sistemas virtuales	Alta/Baja servidor virtual	Corta	Peticiones de creación y eliminación de servidores virtuales. Se incluye el clonado y la migración de servidores de virtual a virtual y de físico a virtual.
	Configuración servidor virtual	Corta	Operaciones en los servidores virtuales.
	Administración	Media	Operaciones en las plataformas de virtualización

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	55/70

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
	plataforma virtualización		(rhev, vmware, etc.).
Igualación de entornos	Igualación entre entornos general	Media	Ejecución de procedimientos de igualación parcial o completa de entornos a nivel de las aplicaciones.
	Igualación entre entornos especial (> 4h)	Larga	Ejecución de procedimientos de igualación parcial o completa de entornos a nivel de las aplicaciones. Si se estima superior a las 8 horas, se deberá fragmentar el proceso en lotes.
Mantenimiento CPD	Gestión cableado y conexionado	Media	Mantenimiento en el cableado y conexionado de los CPD.
	Gestión armarios y equipamiento	Media	Mantenimiento de los armarios y del equipamiento general de la infraestructura de los CPD.
Migración / Carga masiva de datos	Migraciones y cargas masivas de datos	Larga	Migración y de carga masiva de datos entre las BBDD de las aplicaciones gestionadas
Petición de ficheros de aplicaciones	Petición de ficheros de aplicaciones	Media	Peticiones de ficheros de las aplicaciones.
Petición de logs	Petición de logs de aplicaciones	Corta	Peticiones de ficheros de logs de las aplicaciones, y de los servidores middleware sobre los que están desplegadas las aplicaciones.
Revisión de entorno de aplicaciones	Revisión de entorno	Larga	Revisión de las aplicaciones, en un entorno operacional específico, con objeto de detectar y resolver un posible mal funcionamiento técnico/funcional o un defecto en la configuración de los aplicativos.
Servicio de IAAS	Alta y baja de servidor	Media	Alta y baja de servidores de IAAS.
	Modificación de servidor	Media	Modificación de los recursos (memoria, cpu, almacenamiento) y la configuración del backup y de la monitorización de los servidores de IAAS.
	Reinicio, arranque y parada de servidor	Corta	Reinicio, arranque y parada de los servidores de IAAS.
	Recuperación de backup en servidor	Media	Restauración de ficheros de los servidores de IAAS incluidos en las plataformas de backup y salvaguarda.
Soporte	Soporte general	Larga	Soporte técnico especializado en varias áreas

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	56/70

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
especializado			tecnológicas o que no esté claramente identificada
	Soporte aplicaciones/middleware	Media	Soporte técnico especializado en gestión de las aplicaciones y la infraestructura middleware.
	Soporte BBDD	Media	Soporte técnico especializado en gestión de las BBDD
	Soporte redes/comunicaciones	Media	Soporte técnico especializado en gestión de la infraestructura de redes y comunicaciones
	Soporte Windows	Media	Soporte técnico especializado en gestión de los sistemas y servicios bajo plataforma Windows.
	Soporte sistemas	Media	Soporte técnico especializado en gestión de la infraestructura de sistemas linux/unix, de almacenamiento y backup, de servidores físicos y virtuales, y en general, de la infraestructura de sistemas.
Soporte para pruebas de carga y rendimiento	Soporte para ejecución pruebas general	Media	Soporte para el diseño y la ejecución de pruebas de rendimiento de las aplicaciones gestionadas.
	Soporte para ejecución pruebas especial (> 4h)	Larga	Soporte para el diseño y la ejecución de pruebas de rendimiento de las aplicaciones gestionadas. Si se estima superior a 8 horas, se deberá fragmentar el proceso en lotes.
	Gestión de accesos/visibilidades	Corta	Apertura temporal de visibilidad. Se puede solicitar tanto para poder realizar el diseño e implementación de las pruebas, como para la ejecución de las mismas.
	Informes de rendimiento	Media	Peticiones de datos e informes de rendimiento de la infraestructura de las aplicaciones de las pruebas de rendimiento.
Visibilidad de aplicaciones	Visibilidad aplicaciones	Corta	Alta, baja y modificación de visibilidad en las comunicaciones entre las aplicaciones.
	Visibilidad RCJA	Media	Alta, baja y modificación de visibilidad en las comunicaciones entre las aplicaciones, siempre que la visibilidad implique también a la RCJA.
Visibilidad y navegación web - FW/Proxy	Visibilidad red interna	Corta	Alta, baja y modificación de visibilidad a nivel de red desde los equipos de trabajo de los usuarios o desde los servidores

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	57/70

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	TIPO	DESCRIPCIÓN
			de terminales/salto, y cualquier otro equipo dentro de la red.
	Visibilidad VPN y RCJA	Media	Alta, baja y modificación de visibilidad a nivel de red desde los equipos de trabajo de los usuarios y RCJA, una VPN o servidores de terminales/salto, y cualquier otro equipo dentro de la red y RCJA.
	Navegación web	Corta	Alta, baja y modificación de navegación web desde los equipos de trabajo de los usuarios o desde los servidores de terminales/salto, a determinadas páginas web. Se incluyen las peticiones de navegación web libre.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	58/70

ANEXO I-D. MODELO DE ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

En_____, a __ de _____ de 20__

REUNIDOS

De una parte, _____ en nombre de SANDETEL con domicilio social en _____, provista de N.I.F _____, constituida por tiempo indefinido mediante escritura pública autorizada por el Notario de _____, D. _____, bajo el numero __ de su protocolo, debidamente inscrita en el Registro Mercantil de_____ al Tomo ___, folio __, hoja _____, inscripción __.

De otra parte, _____ en nombre de Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior con domicilio social en _____, provista de N.I.F S-4111001F.

EXPONEN

1. Que en la actualidad se ha formalizado un encargo de ejecución a medios propios personificados, según la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
2. Que, de acuerdo con lo anterior y además como resultado de la ejecución de los trabajos, es posible que SANDETEL obtenga información confidencial. Dicha información podrá ser escrita o bajo otras formas ya sean tangibles o intangibles (de ahora en adelante la "Información"), siendo voluntad de ambas partes el restringir el uso y divulgación de la Información.
3. Que durante el tiempo de ejecución del encargo, ambas partes deberán intercambiar información de carácter sensible y confidencial.
4. Que las partes desean regular el modo en que deberá ser tratada dicha información confidencial y por consiguiente.

ACUERDAN

Primero.- Que, a los efectos de este Acuerdo, tendrá la consideración de información confidencial toda información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, intercambiada como consecuencia de este Acuerdo, salvo que una de las partes identifique expresamente y por escrito que la información no tiene carácter de confidencial.

Segundo.- Que las partes se comprometen a adoptar las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de dicha información, medidas que no serán menores que las aplicadas por ellas a su propia información confidencial, asumiendo las siguientes obligaciones:
1. Usar la información confidencial solamente para el uso propio al que sea destinada.
2. Permitir el acceso a la información confidencial únicamente a aquellos de sus filiales, representantes y/o personas físicas o jurídicas de SANDETEL o, que necesiten la información para el desarrollo de tareas relacionadas con la negociación entre las partes para las que el uso de esta información sea estrictamente necesario.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	59/70

3. A este respecto, la parte receptora de la información advertirá a dichas personas físicas o jurídicas de sus obligaciones respecto a la confidencialidad, y responderá por el cumplimiento que las mismas hagan de la mencionada información.
4. Comunicar a la otra parte toda filtración de información de la que tengan o lleguen a tener conocimiento, producida por la vulneración del Acuerdo de confidencialidad o por cualquier otra causa sea o no consecuencia de la propia acción u omisión (se incluye en este apartado la divulgación de la información por las personas que hayan accedido a la misma de acuerdo con lo previsto en el punto 2 de este apartado), bien entendido que esa comunicación no exime a la parte que haya incumplido el presente compromiso de confidencialidad, de responsabilidad. En el supuesto de que se incumpla la obligación de notificación incluida en este apartado dará lugar a cuantas responsabilidades se deriven de dicha omisión en particular.
5. Limitar el uso de la información confidencial intercambiada entre las partes al estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto de este Acuerdo, asumiendo la parte receptora de la información confidencial la responsabilidad por todo uso distinto al mismo realizado por ella o por las personas físicas o jurídicas a las que haya permitido el acceso a la información confidencial. El presente acuerdo no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito para el uso de patentes, licencias o derechos de autor propiedad de la parte que revele la información.
6. No desvelar ni revelar la información de la otra parte a terceras personas salvo autorización previa y escrita de la parte a la que pertenece la información.
7. Por el término filiales establecido en el presente Acuerdo se entenderán incluidas aquellas entidades directa o indirectamente controladas por cualquiera de las Partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Código de Comercio.
8. SANDETEL mantendrá toda la Información obtenida de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior en el ámbito del encargo por el que se firma este acuerdo de confidencialidad, cualquiera que sea la forma en que la misma haya sido obtenida, como información estrictamente confidencial, y no la divulgará ni cederá a terceros sin el previo consentimiento escrito de la Consejería. Cuando finalice el encargo SANDETEL devolverá en formato electrónico la documentación generada para el encargo en cuestión, así como cualquier otro tipo de información que SANDETEL pueda haber obtenido. SANDETEL tampoco mantendrá ni divulgará los medios para obtener información de los Sistemas de Información de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior. Finalizado el Proyecto, SANDETEL **NO retendrá una copia para sus archivos ni del informe ni de cualquier información obtenida durante la ejecución del mismo.**

Tercero.- Que, sin perjuicio de las obligaciones impuestas por la normativa nacional y/o asumidas por la parte receptora de la información confidencial, las obligaciones de confidencialidad recogidas en este Acuerdo no serán aplicables a la información respecto de la que la parte receptora pueda demostrar:
1. Que pueda probarse que era del dominio público en el momento de haberle sido revelada.
2. Que, después de haberle sido revelada, fuera publicada o pueda probarse que de otra forma ha pasado a ser de dominio público, sin quebrantamiento de la obligación de confidencialidad por la parte que recibiera dicha información.
3. Que en el momento de haberle sido revelada, la parte que la recibió ya estuviera en posesión de la misma por medios lícitos o tuviera derecho legalmente a acceder a la misma.
4. Que tuviera consentimiento escrito previo de la otra parte para desvelar la información.

Cuarto.- Las partes se comprometen a mantener vigente este acuerdo de confidencialidad desde la fecha de la firma del mismo, comprometiéndose a incluir en el articulado del Acuerdo referente a colaboración en

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	60/70

servicios profesionales en entornos informáticos una cláusula de confidencialidad de igual contenido al recogido en este Acuerdo.
En el caso de que dicho Acuerdo no recogiese la cláusula de confidencialidad a que se refiere el párrafo anterior, el presente Acuerdo de confidencialidad se mantendrá vigente durante el plazo de cinco (5) años, en aquellos casos en los que SANDETEL no acceda a datos de los Sistemas de Información objeto del encargo, o indefinida, en el caso de que SANDETEL sí acceda a dicha información.

Quinto.- La falta o retraso por cualquiera de las partes en el ejercicio de sus derechos contractuales (incluido pero no limitado el derecho a requerir el cumplimiento de cualquier termino u obligación del presente Acuerdo de Confidencialidad) no podrá ser considerado como una renuncia a esos derechos, salvo que la parte en cuestión renuncie por escrito a los mismos. El presente Acuerdo de Confidencialidad contiene la totalidad de los pactos entre las partes con relación a las cuestiones arriba mencionadas.
Ninguna de las partes podrá dar por terminado, modificar ni corregir el presente Acuerdo ni renunciar al mismo de forma verbal, sin un documento firmado por un representante de la otra parte.
No se han otorgado otras representaciones ni garantías, a excepción de las establecidas de forma expresa en el presente documento. Ninguna de las partes podrá ceder ni transferir a terceros el presente Acuerdo de Confidencialidad, sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte.

Sexto.- Las partes reconocen que el incumplimiento o amenaza de incumplimiento del presente Acuerdo de Confidencialidad puede suponer un daño irreparable para la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior y en consecuencia esta podrá adoptar, conjuntamente con otras a las que tenga derecho, medidas cautelares con el fin de impedir cualquier incumplimiento continuado o amenaza de incumplimiento del presente Acuerdo de Confidencialidad.

Séptimo.- Las partes, con renuncia expresa de su propio fuero o del que pudiera corresponderles en cuantas cuestiones o litigios se susciten con motivo de la interpretación, aplicación o cumplimiento del presente acuerdo, se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Sevilla capital.
En prueba de conformidad con los términos que anteceden, las partes otorgan el presente contrato por duplicado ejemplar y a un solo efecto en la fecha y lugar arriba indicado.

Por: **SANDETEL** Por: **Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior**

Representante legal

NOTA: SANDETEL deberá firmar en el momento de la notificación del encargo un ejemplar del presente acuerdo de confidencialidad.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	61/70

ANEXO I-E. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES[2]

SANDETEL asumirá las responsabilidades que recoge la normativa vigente sobre protección de datos personales como Encargado del Tratamiento, de todos aquellos tratamientos de datos personales implicados en la ejecución del encargo, así como la política, normativa y procedimientos de seguridad TIC aprobadas en la Consejería.

A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento de datos personales que se prevé realizar por parte de SANDETEL consistirá en la ejecución de tareas de apoyo a la gestión del alojamiento y explotación de la Infraestructura de TI de Producción de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior de la Junta de Andalucía. Estas tareas requerirán el acceso a la infraestructura de TI de producción de la Consejería por parte de SANDETEL para el apoyo en la gestión de:

- Gestión de Servidores, de Plataformas y de Aplicaciones
- Gestión de la Seguridad y de las Comunicaciones
- Gestión del Almacenamiento
- Gestión de la Salvaguardia y Restauración de la Infraestructura
- Gestión de la Monitorización de la Infraestructura
- Apoyo a la Gestión TI

Las bases jurídicas que legitiman el tratamiento de datos personales descrito son el cumplimiento de una misión realizada en interés público, la ejecución del encargo y el cumplimiento de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

El tratamiento de los datos personales se limitará al mínimo imprescindible para llevar a cabo las prestaciones especificadas en el encargo y no serán tratados de manera incompatible ni para la adopción de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

El personal adscrito por SANDETEL, para proporcionar las prestaciones establecidas en el presente encargo, puede tratar Datos Personales con el único fin de efectuar el alcance contratado.

2 *En caso de que como consecuencia de la ejecución del encargo resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, SANDETEL lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el órgano de contratación estuviese de acuerdo con lo solicitado, se emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.*

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	62/70

B) Colectivos y Datos Tratados

Las actividades de tratamiento de datos personales correspondientes a los sistemas de información que soportan competencias de la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto y que son objeto de la contratación son:

1° Las que deba incluir el Registro de Actividades de Tratamiento de la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto, o en su caso, del órgano u órganos directivos que hayan ejercido o ejerzan las competencias de los anteriores y sean tratados a través de los sistemas afectados por el objeto del contrato. Todo ello de conformidad con el artículo 30 del Reglamento General de Protección de Datos y el artículo 31 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales. Sin perjuicio de las modificaciones que se puedan producir en dichos Registros de Actividades de Tratamiento a lo largo de la ejecución del contrato, debido al desarrollo de las competencias del citado centro directivo.

Debido a los constantes cambios que se puedan producir respecto de los tratamientos durante la ejecución del contrato, se tendrán en consideración los tratamientos actualizados y publicados en la web de la Junta de Andalucía que sean responsabilidad de la Junta de Andalucía objeto de este encargo: https://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos.html

SANDETEL será informada de modificaciones que se puedan producir en el Registro de Actividades de Tratamiento a lo largo de la ejecución del contrato debido al desarrollo de las competencias de la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto, o en su caso, del órgano u órganos directivos que hayan ejercido o ejerzan las competencias de los anteriores, o bien como consecuencia de trabajos de migración y consolidación de sistemas de información procedentes de otros organismos de la Junta de Andalucía y sean tratados a través de los sistemas de información afectados por el objeto del contrato.

2° Los tratamientos realizados a través de los sistemas afectados por el objeto del encargo, que estén sometidos a la Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos y por la que se deroga la Decisión Marco 2008/977/JAI del Consejo.

Dichos tratamientos, en tanto no entre en vigor la norma que trasponga al Derecho español lo dispuesto en la citada directiva, continuarán rigiéndose por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y en particular el artículo 22 y sus disposiciones de desarrollo, de conformidad con la Disposición transitoria cuarta de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Entre dichas disposiciones de desarrollo aplicables, aún en vigor en este ámbito, se encuentra el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	63/70

C) Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

☐ Recogida (captura de dato	☐ Registro (grabación	☐ Estructuración
☐ Modificación	☐ Conservación (almacenamient	☐ Extracción (retrieval)
☐ Consulta	☐ Cesión	☐ Difusión
☐ Interconexión (cruce)	☐ Cotejo	☐ Limitación
☐ Supresión	☐ Destrucción (de copias temporales	☐ Conservación (en sus sistemas de inf.
☐ Duplicado	☐ Copia (copias temporales)	☐ Copia de seguridad
☐ Recuperación	☐ Otros (especificar):	

D) Disposición de los datos al terminar la prestación

Una vez finalice el encargo, SANDETEL debe:

a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Entregar al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La entrega debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. 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 boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

E) Medidas de seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

a) En todo caso, notificación inmediata de cualquier incidente de seguridad al contacto proporcionado por la Dirección de Proyecto.

b) Para las actividades de tratamiento referidas en el apartado 1° de la letra B) de este Anexo:

- Aceptación de las políticas, normativas y procedimientos de Seguridad TIC de la Junta de Andalucía y de la Consejería de la que dependan los sistemas afectados por el objeto del contrato.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	64/70

- Según lo dispuesto por la Disposición adicional primera de la LO 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos Digitales, el Esquema Nacional de Seguridad incluirá las medidas que deberán implementarse a los tratamientos de datos personales realizados en el ámbito del sector público. Por tanto, se aplicarán las medidas de seguridad establecidas 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, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. Adicionalmente se aplicarán las medidas de seguridad que se definan por la Dirección del Proyecto durante la ejecución del mismo.
- Por lo anterior, se exige en el encargo el requerimiento de Certificación de Conformidad con el ENS a las empresas adjudicatarias que sean proveedoras del servicio, por lo que se requiere que las mismas dispongan de la Declaración de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA, o la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, para el servicio que debe prestar a la Consejería que es objeto de la presente contratación, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos en esta Instrucción Técnica de Seguridad para las entidades públicas.
- Caso de que el adjudicatario no disponga de la Certificación de Conformidad, se le otorgaría un plazo máximo de 6 meses para la obtención de la misma, contados a partir de la fecha de adjudicación / formalización del contrato.

c) Para las actividades de tratamiento referidas en el apartado 2° de la letra B, de este Anexo:
- Las previstas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, teniendo en cuenta especialmente lo dispuesto en su artículo 81.

SANDETEL no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del órgano de contratación.
A estos efectos, el personal de SANDETEL debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el órgano de contratación, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos.

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	65/70

ANEXO II. PRESUPUESTO TÉCNICO

Cuadro resumen

SERVICIOS	Anualidad 2020	Anualidad 2021	TOTAL
Oficina de Gobierno de Servicios TI	32.486,70 €	162.433,50 €	194.920,20 €
Alojamiento de Infraestructura TI – Housing	135.853,16 €	460.190,61 €	596.043,77 €
Infraestructura como Servicio IaaS	35.210,22 €	123.235,77 €	158.445,99 €
Explotación de Infraestructura TI	139.343,30 €	696.716,49 €	836.059,79 €
Oficina Técnica de Proyectos y Consultoría	41.159,01 €	205.795,07 €	246.954,08 €
Oficina de Gestión de la Consolidación	114.601,20 €	681.625,05 €	796.226,25 €
Oficina de Gestión de Activos (OGA)	107.666,96 €	574.937,80 €	682.604,76 €
Servicio de Soporte a Usuarios y Proveedores TI	54.859,04 €	274.295,20 €	329.154,24 €
Total de los Servicios (Gastos Generales inc)	**661.179,59 €**	**3.179.229,49 €**	**3.840.409,08 €**

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	66/70

Cuadro detalle

Código	Unidad	Concepto facturable	Tarifa 06'20	Unidades Mes 2020	Unidades Mes 2021	Meses 2020	Meses 2021	Importe 2020	Importe 2021
C-SVTI-001	Hora	Coordinador servicios TI	55,59 €	140	140	2	10	15.565,20 €	77.826,00 €
S-CON-001	Hora	Consultoría de Infraestructura y Procesos TI	58,35 €	145	145	2	10	16.921,50 €	84.607,50 €
S-HOU-001	Rack	Alojamiento rack (800x800, 1,5 KW máx, 42 U's)	657,34 €	6	9	3	9	11.832,12 €	53.244,54 €
S-HOU-005	1 Kw	Incremento consumo rack superior a 1,5 Kw	100,21 €	18	24	3	9	5.411,34 €	21.645,36 €
S-HOU-007	1 Millón (€)	Seguro de equipamiento alojado en CPD	130,73 €	1	3	3	9	392,19 €	3.529,71 €
S-HOU-012	Unidad	Mantenimiento cabinas de Almacenamiento	269,41 €	9	9	3	9	7.274,07 €	21.822,21 €
S-HOU-001	Rack	Alojamiento rack (800x800, 1,5 KW máx, 42 U's)	657,34 €	43,5	47,50	3	9	85.782,87 €	281.012,85 €
S-HOU-005	1 Kw	Incremento consumo rack superior a 1,5 Kw	100,21 €	77,17	81	3	9	23.199,62 €	73.053,09 €
S-HOU-007	1 Millón (€)	Seguro de equipamiento alojado en CPD	130,73 €	5	5	3	9	1.960,95 €	5.882,85 €
S-ICS-001	GB	Copia de Seguridad	0,19 €	71183	71183	2	7	27.049,48 €	94.673,18 €
S-IRS-001	Instancia	Instancia de Firewall virtual	836,69 €	1	1	2	7	1.673,38 €	5.856,83 €
S-IRS-003	Puerto	Puerto Red Eth/SAN Dedicado	8,36 €	388	388	2	7	6.487,36 €	22.705,76 €
S-ISV-001	Unidad	SERVIDOR VIRTUAL (1 VCPU, 1GB RAM, 40GB HDD) NO GESTIONADO	106,15 €	0	0	2	10	-00 €	-00 €
S-ISV-004	Unidad	AMPLIACIÓN PROCESAMIENTO SERVIDOR VIRTUAL	7,40 €	0	0	2	10	-00 €	-00 €
S-ISV-005	Unidad	AMPLIACIÓN MEMORIA SERVIDOR VIRTUAL	3,48 €	0	0	2	10	-00 €	-00 €
S-ISV-006	Unidad	AMPLIACIÓN DISCO HDD SERVIDOR VIRTUAL	0,11 €	0	0	2	10	-00 €	-00 €
S-EXI-001	Servidor	Explotación Servidor	75,54 €	135	135	2	10	20.395,80 €	101.979,00 €

Código: 43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e
Fecha 02/10/2020
Firmado Por ANTONIO SANZ CABELLO
Página 67/70
Url De Verificación https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

		Web/Aplicaciones/Horizontal 12x5							
S-EXI-002	Servidor	Explotación Servidor Web/Aplicaciones/Horizontal 24x7	86,09 €	129	129	2	10	22.211,22 €	111.056,10 €
S-EXI-003	Servidor	Explotación Servidor BBDD 12x5	112,46 €	12	12	2	10	2.699,04 €	13.495,20 €
S-EXI-004	Servidor	Explotación Servidor BBDD 24x7	128,30 €	13	13	2	10	3.335,80 €	16.679,00 €
S-EXI-005	Servidor	Explotación Servidor Soporte Micro 12x5	75,55 €	0	0	2	10	-00 €	-00 €
S-EXI-006	Servidor	Explotación Servidor Soporte Micro 24x7	86,09 €	0	0	2	10	-00 €	-00 €
S-EXI-007	Servidor	Explotación Servidor IaaS 12x5	54,44 €	5	5	2	10	544,40 €	2.722,00 €
S-EXI-008	Servidor	Explotación Servidor IaaS 24x7	59,71 €	0	0	2	10	-00 €	-00 €
S-EXI-009	Petición	Petición Corta	27,33 €	771	771	2	10	42.119,43 €	210.597,17 €
S-EXI-011	Petición	Petición Media	49,21 €	115	115	2	10	11.282,15 €	56.410,73 €
S-EXI-013	Petición	Petición Larga	76,53 €	1	1	2	10	218,66 €	1.093,29 €
S-EXI-015	Servidor físico	Soporte sistema operativo Linux	246,91 €	8	8	2	10	3.950,56 €	19.752,80 €
S-EXI-016	Unidad	Soporte plataforma virtualización (Soporte Licencias VMWare)	66,42 €	19	19	2	10	2.523,96 €	12.619,80 €
S-EXI-016	Unidad	Soporte plataforma virtualización (Suscripción Oracle OEL y OracleVM)	66,42 €	27	27	2	10	3.586,68 €	17.933,40 €
S-EXI-017	Unidad	Soporte plataforma hiperconvergencia (Nutanix)	484,82 €	3	3	2	10	2.908,92 €	14.544,60 €
S-EXI-018	Unidad	Soporte BBDD MariaDB	2.020,10 €	2	2	2	10	8.080,40 €	40.402,00 €
S-EXI-019	Unidad	Soporte antivirus Correo Corporativo	3.871,57 €	2	2	2	10	15.486,28 €	77.431,40 €
S-EXI-020	Unidad	Soporte software especial (soporte herramienta APM Application performance management)	1.683,42 €	0	0	2	10	-00 €	-00 €
S-EXI-020	Unidad	Soporte software especial (Soporte OCS)	1.683,42 €	0	0	2	10	-00 €	-00 €
S-EXI-020	Unidad	Soporte software especial (Soporte GLPI)	1.683,42 €	0	0	2	10	-00 €	-00 €
S-CON-001	Hora	Consultoría de Infraestructura y Procesos TI	58,35 €	15	15	2	10	1.750,50 €	8.752,50 €
S-OTP-001	Hora	Diseño y Arquitectura	54,18 €	288	288	2	10	31.254,12 €	156.270,60 €

Código: 43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e
Fecha 02/10/2020
Firmado Por ANTONIO SANZ CABELLO
Página 68/70
Url De Verificación https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

S-OTP-002	Hora	Ingeniería de Despliegue	41,68 €	98	98	2	10	8.154,39 €	40.771,97 €
C-SVTI-001	Hora	Coordinador servicios TI	55,59 €	0	0	0	0	-00 €	-00 €
S-CON-001	Hora	Consultoría de Infraestructura y Procesos TI	58,35 €	145	145	2	10	16.921,50 €	84.607,50 €
S-CON-001	Hora	Consultoría de Infraestructura y Procesos TI	58,35 €	140	140	2	10	16.338,00 €	81.690,00 €
S-CON-001	Hora	Consultoría de Infraestructura y Procesos TI	58,35 €	140	140	2	10	16.338,00 €	81.690,00 €
S-OTP-001	Hora	Diseño y Arquitectura	54,18 €	140	140	2	10	15.170,40 €	75.852,00 €
S-OTP-001	Hora	Diseño y Arquitectura	54,18 €	145	145	2	10	15.712,20 €	78.561,00 €
S-OTP-002	Hora	Ingeniería de Despliegue	41,68 €	145	145	2	10	12.087,20 €	60.436,00 €
S-OTRS-002	Unidad	RED DE TRANSPORTE DE ALTA CAPACIDAD DE F.O.	1.900,21 €	0	3	0	10	-00 €	57.006,30 €
C-SVTI-002	Hora	Técnico admon sistemas experto	46,14 €	140	140	2	10	12.919,20 €	64.596,00 €
C-SVTI-004	Hora	Técnico admon sistemas	39,55 €	0	145	2	9	-00 €	51.612,75 €
C-SVTI-005	Hora	Técnico Apoyo Administración de sistemas	31,43 €	145	145	2	10	9.114,70 €	45.573,50 €
C-DESA-001	Hora	JEFE DE PROYECTO DESARROLLO	51,69 €	64	64	2	10	6.616,32 €	33.081,60 €
C-DESA-002	Hora	CONSULTOR / GESTOR DESARROLLO	39,19 €	259	259	2	10	20.300,42 €	101.502,10 €
C-TELE-005	Hora	TÉCNICO OPERACIONES	29,64 €	129	129	2	10	7.647,12 €	38.235,60 €
C-DESA-116	Hora	ASESOR OT INTERMEDIO	43,88 €	441	441	2	6	38.702,16 €	116.106,48 €
C-DESA-132	Hora	ANALISTA DE SISTEMAS OT CONS INTERMEDIO	29,57 €	441	441	2	6	26.080,74 €	78.242,22 €
C-DESA-106	Hora	TÉCNICO DE APOYO OT SENIOR	28,30 €	147	147	2	6	8.320,20 €	24.960,60 €
C-DESA-098	Hora	ASISTENCIA TÉCNICA GENÉRICA OT SENIOR	51,73 €	0	588	0	4	-00 €	121.668,96 €
C-DESA-111	Hora	TÉCNICO DE APOYO ESPECIALIZADO OT INTERMEDIO	34,66 €	0	441	0	4	-00 €	61.140,24 €
S-GPT-021	Hora	RESPONSABLE DEL SERVICIO	44,19 €	80	80	2	10	7.070,40 €	35.352,00 €
S-CSU-008	Unidad	LABORAL 8	5.549,46 €	1	1	2	10	11.098,92 €	55.494,60 €
S-GPT-026	Hora	TÉCNICO DE DISEÑO E IMPLANTACIÓN	34,55 €	40	40	2	10	2.764,00 €	13.820,00 €
S-GPT-027	Hora	TÉCNICO DE SISTEMAS	34,55 €	40	40	2	10	2.764,00 €	13.820,00 €

Código: 43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e
Fecha 02/10/2020
Firmado Por ANTONIO SANZ CABELLO
Página 69/70
Url De Verificación https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

S-GPT-023	Hora	TÉCNICO MICROINFORMÁTICA EXPERTO	29,62 €	147	147	2	10	8.708,28 €	43.541,40 €
S-CSU-016	Unidad	EXTENDIDO 8	6.465,30 €	1	1	0	0	-00 €	-00 €
S-GPT-020	Unidad	1.3.3.9. HERRAMIENTA DE GESTIÓN REMOTA DEL PUESTO DE TRABAJO	5,00 €	18	18	2	10	180,00 €	900,00 €
C-SVTI-002	Hora	Técnico admon sistemas experto	46,14 €	147	147	2	10	13.565,16 €	67.825,80 €
S-GPT-023	Hora	TÉCNICO MICROINFORMÁTICA EXPERTO	29,62 €	147	147	2	10	8.708,28 €	43.541,40 €

Código:	43CVe679SEFWO1q2Hz30WB9KPeH4_e	Fecha	02/10/2020
Firmado Por	ANTONIO SANZ CABELLO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	70/70