Junta de Andalucía
Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior
SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE LOS SERVICIO ESPECIALIZADO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (EXPT21-00060)

Elaborado	Revisado
Alfonso Moreno Pérez	Cristina Rubio Vizcaya
Jefe de Área	Directora de Departamento

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/32

Sumario

Introducción....4
Objeto....4
Descripción de los Sistemas....5
Sistema de gestión económica de la AACID....5
Portal de RCJA....5
Descripción de los servicios....6
Asistencia técnica....6
Servicio de Mantenimiento evolutivo....7
Soporte y mantenimiento correctivo....8
Condiciones generales....9
Funciones y responsabilidades....9
Constitución inicial del equipo de trabajo....12
Modificaciones del equipo de trabajo....12
Órdenes de trabajo....13
Control y Seguimiento del Servicio....13
Comité de Seguimiento....13
Comité Operativo....14
Herramienta para la gestión del servicio....14
Entregables....14
Facturación de los servicios....15
Ubicación física y medios materiales....16
Disponibilidad del servicio....17
Confidencialidad de la información....17
Otras condiciones....18
Disponibilidad pública del software....18
Propiedad intelectual de los trabajos....18
Seguridad....19
Garantía y Soporte....19
Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)....20
Metodología....21
Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas....22
Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos para el caso de sistemas que traten datos personales....22

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/32

Gestión de identidades.....23
Interoperabilidad.....23
Cláusula sobre accesibilidad.....23
Cláusula de Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos. .24
Cláusula para la definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos 24
Cláusula sobre apertura de datos.....25
Cláusula sobre apertura de servicios.....25
Indicadores.....29
Valores objetivo.....30

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/32

1 Introducción

SANDETEL es una sociedad participada por la Junta de Andalucía constituida para la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

SANDETEL tiene entre sus responsabilidades ofrecer soporte y realizar el mantenimiento de distintos sistemas de información, actividad que realizar en base a distintos encargos de gestión realizados por organismos de la Junta de Andalucía, para lo que requiere contar con los servicios profesionales requeridos en el presente expediente de contratación.

Este servicio inicialmente se comenzará en algunos de los clientes identificados: Apoyo a la evolución de sistemas de información del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (en adelante CTPD); Portal de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (RCJA); y ERP de la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AACID), aunque el alcance de los trabajos podrá extenderse a sistemas de información del mismo tipo, cuyo mantenimiento sea encomendado a Sandetel.

2 Objeto

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), de SERVICIO ESPECIALIZADO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

El objeto de la asistencia estará centrado en el soporte y mantenimiento correctivo y evolutivo de varios sistemas de información, cuyo mantenimiento ha sido encomendado a SANDETEL, entre las que destacan varios portales de información basados en Drupal (de la Red Corporativa de Comunicaciones de la Junta de Andalucía, y del Consejo de Transparencia y Protección de Datos) y el ERP de la Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo, basado en el software SAP. El alcance de los servicios se podrá extender a otros sistemas de la misma índole de los aquí especificados.

El presente documento está orientado a describir las obligaciones, condiciones técnicas, así como las actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por el adjudicatario de la presente contratación.

Los servicios, tareas, actividades, etc. que se definirán en este pliego no deben entenderse como una lista cerrada de los servicios a prestar por el adjudicatario, ya que el objetivo último del contrato es llevar a cabo cuantas actuaciones sean necesarias para asegurar la máxima funcionalidad y operatividad de los sistemas de información, y las específicas asociadas que se estén usando en un

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/32

momento determinado, y su adecuación a las necesidades de SANDETEL, siguiendo en todo momento las indicaciones y prioridades definidas por el Responsable del Servicio.

El objeto se corresponde con el CPV 72000000-5 (Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo).

2.1 Descripción de los Sistemas

2.1.1 Sistema de gestión económica de la AACID

El sistema de gestión económica de la AACID, basado en el software SAP dispone de los módulos económico-financiero y de gestión de expedientes. Desde Enero de 2021 la AACID tiene su contabilidad gestionada desde GIRO, por lo que solo está en uso en la actualidad el módulo de gestión de expedientes de subvenciones concedidas por la Agencia.

El sistema implementa varios puntos de integración con GIRO desde el módulo de gestión de subvenciones.

El sistema está basado en los siguientes componentes:

- SAP NetWeaver 7.0
- Windows Server 2016 R2 SP1
- Oracle Database 12.2 Enterprise Edition

2.1.2 Portal de RCJA

El portal de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía es un portal de información dirigido a los coordinadores de servicios de comunicaciones que tiene cada organismo, y a usuarios finales de los servicios, que ofrece información sobre el servicio corporativo de telecomunicaciones.

Existen algunas integraciones con sistemas externos, a destacar:

- Single Sign On web, basado en protocolo SAML2
- Lectura de usuarios y permisos de la CMDB de servicios RCJA, lectura desde vistas de BD Oracle.

El sistema está basado en los siguientes componentes:

- Drupal 8.9.3

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/32

- Apache/2.4.38 (Debian)
- PHP 7.4.13
- MariaDB -10.4.6
- Openshift 4.7 basado en Kubernetes version v1.20.0

3 Descripción de los servicios

A continuación se listan los distintos servicios que debe ofrecer la empresa adjudicataria, describiéndose a continuación cada uno de ellos.

- Asistencia técnica
- Servicio de Mantenimiento evolutivo.
- Servicio de Soporte y Mantenimiento correctivo.

El plazo de ejecución de los trabajos es de **18 MESES**, con una posible prórroga de otros 18 meses.

3.1 Asistencia técnica

Servicio orientado prestación de servicios TIC por adscripción de técnicos a proyectos y clientes. Se determinarán los perfiles y las horas previstas de dedicación al proyecto de cada técnico.

Las tareas a ejecutar por los técnicos adscritos al servicio serán las siguientes:

- Interlocución con los distintos intervinientes en los proyectos TIC del área, celebrando las reuniones necesarias para toma de requisitos, coordinación, evaluación de resultados, etc ....
- Soporte a la especificación y análisis de requisitos funcionales, buscando alinearlos con las necesidades del negocio. Posteriormente se orientarán los requerimientos funcionales a la mejor solución técnica.
- Soporte de dudas sobre los aplicativos a otros equipos y grupos de usuarios de Sandetel.
- Gestión de incidencias, filtrando y priorizando las mismas y corrección de defectos.
- Soporte a las integraciones con SSII de otros Organismos y Entidades.
- Construcción y documentación de requisitos.
- Apoyo al seguimiento de los proyectos: cumplimiento de requisitos, control de calidad de las entregas, cálculo de los ANS...
- Preparación y ejecución de sesiones formativas.
- Estudio y propuestas de mejora continua, para mejorar los diversos elementos funcionales que se van desarrollando. Se debe realizar tanto en la fase de propuesta de nuevos desarrollos como en la de construcción.
- Revisiones, validaciones y pruebas, incluyendo revisión de manuales, validación de funcionalidades, seguimiento de la ejecución de pruebas.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/32

- Colaboración en la comunicación y difusión de las actuaciones realizadas y resultados obtenidos dentro de los proyectos y participarción en la elaboración de presentaciones divulgativas y de informes ejecutivos de los proyectos e iniciativas que tenga encomendados.
- Elaboración de informes de seguimiento a distintos niveles. Participación en la elaboración de informes de explotación. Soporte a la explotación de datos.
- Ayudará en el análisis de las necesidades formativas y en el diseño de los programas de formación a los usuarios tanto de manera general como individualizada para todo el personal afectado por los proyectos que se le encomienden.
- Otras tareas ligadas al proceso de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.

3.2 Servicio de Mantenimiento evolutivo

Este servicio será un servicio a demanda, en el que SANDETEL encargará diferentes trabajos al adjudicatario en base a ORDENES DE TRABAJO.

La orden de trabajo normalmente estará formada por varios requisitos de los trámites a implantar o adaptar, y trabajos de diversa índole, como pueden ser tareas de configuración avanzada, tareas de migración de datos o la realización de informes.

La empresa adjudicataria estudiará la orden, redactará un documento de especificación funcional y elaborará una estimación del esfuerzo necesario para la ejecución de cada tarea que la conforma, indicando las unidades de trabajo necesarias para cada perfil del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición. El Responsable del Servicio analizará la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y período de disposición y, si es aceptada, se ordenará el inicio de la tarea. Una vez aceptada una orden, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes. La certificación de una orden por parte del Responsable del Servicio se realizará una vez realizadas las pruebas de validación que se consideren necesarias y el importe certificado no podrá exceder de lo acordado en la orden de trabajo.

La estimación de esfuerzo debe incluir todas las tareas necesarias hasta la puesta en producción de los trabajos encargados:

- Asistir a reuniones con los usuarios expertos y demás interlocutores designados por el Responsable del Servicio, para recoger los requisitos con el detalle necesario para su implementación en los sistemas. Para realizar esta tarea puede ser necesario el desplazamiento de un analista a las instalaciones de SANDETEL
- Redacción de los documentos de especificación funcional y diseño técnico de los evolutivos que conformen la orden de trabajo para su validación con los usuarios.
- Participar en la validación de las especificaciones funcionales, realizando aclaraciones, resolviendo dudas y ajustando la funcionalidad a las anotaciones que se realicen por parte de los usuarios o el Responsable del Servicio

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/32

- Implementar los desarrollos aprobados realizando las modificaciones software, migraciones de datos, labores de configuración y pruebas unitarias necesarias.
- Empaquetado y documentación de entrega que incluya todos los objetos e instrucciones necesarias para poder realizar la actualización del software.
- Instalación y configuración del entorno de desarrollo designado por el Responsable del Servicio en caso de que se hayan realizado modificaciones de objetos en entornos ajenos a SANDETEL
- Prestar soporte a los equipos de Calidad y Producción durante el periodo de implantación para asegurar la adecuada realización de pruebas e instalación de las modificaciones realizadas en el software.
- Realizar cuantas re-entregas fueran necesarias para subsanar los errores en la instalación y defectos en los compromisos acordados en la orden de trabajo, que pudieran surgir durante la ejecución de las pruebas que se realicen en la fase de implantación, hasta la aceptación de la entrega por parte del Responsable del Servicio.
- Actualizar la documentación del sistema y proporcionar la formación necesaria sobre los evolutivos a los miembros del equipo de soporte.
- Mantener actualizada la herramienta de gestión de proyectos que determine el Responsable del Servicio, con el fin de realizar el seguimiento de la actividad y extracción de estadísticas.

3.3 Soporte y mantenimiento correctivo

El servicio que se constituya recibirá las consultas, peticiones e incidencias que por su complejidad o criticidad no puedan ser atendidas directamente por el equipo de soporte de primer nivel del cliente, o bien su resolución requiera la modificación de configuraciones o código de los módulos del sistema.

Entre las tareas que serán asumidas por el adjudicatario están:

- Analizar el impacto sobre el sistema de las correcciones que no puedan ser atendidas por el equipo de soporte así como estimar los costes y plazos de implementación. Los resultados de estos análisis y estimaciones tendrán que ser expuestos y sometidos a revisión por parte del Responsable del Servicio, antes de su ejecución.
- Proponer soluciones provisionales (Workarround), ante la identificación de incidencias con impacto medio o alto en la operativa de usuarios, o cuya resolución requiera un plazo superior a cinco días.
- Ejecutar la implementación de las correcciones aprobadas, exponiendo los hitos alcanzados en cada una de las fases.
- Empaquetado y documentación de entrega que incluya todos los objetos e instrucciones necesarias para poder realizar la actualización del software.
- Instalación y configuración del entorno de desarrollo designado por el Responsable del Servicio en caso de que se hayan realizado modificaciones de objetos en entornos ajenos a SANDETEL

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/32

- Prestar soporte a los equipos de testing y soporte durante el periodo de implantación para asegurar la adecuada realización de pruebas e instalación de las modificaciones realizadas en el software.
- Realizar cuantas re-entregas fueran necesarias para subsanar los errores en la instalación y defectos que pudieran surgir durante la ejecución de las pruebas que se realicen en la fase de implantación.
- Resolver las consultas del equipo de soporte y procedimentar si fuera necesario las respuestas dadas, por ejemplo ante modificaciones y cargas masivas de datos o cambios en la configuración del sistema.
- Servicio de soporte al Responsable del Servicio, técnica y funcional, incluyendo soporte post-implantación (tras la puesta en producción)
- Escalado de incidencias a equipos de desarrollo de los productos software utilizados.

4 Condiciones generales

4.1 Funciones y responsabilidades

Con objetivo de asegurar la Calidad de los trabajos las ofertas deberán incluir una descripción de la metodología y los mecanismos organizativos internos que el adjudicatario está dispuesto a implantar para la prestación del servicio con el fin de asegurar la coordinación interna, la resolución de los problemas que pudieran surgir durante el desarrollo de los trabajos y la calidad del producto final entregado, así como los mecanismos y herramientas de interlocución con SANDETEL que garanticen por un lado las aclaraciones que pudieran ser aportadas por SANDETEL al adjudicatario, y por otro, el que se mantenga por parte de éste permanentemente informada a SANDETEL del desarrollo de los trabajos, de los problemas surgidos, y de sus soluciones.

Debe existir una organización específica prevista para la prestación del servicio en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Responsable del Servicio
- Coordinador del Servicio
- Equipo de trabajo

Las funciones y responsabilidades serán las siguientes:

<u>Responsable del Servicio</u>

Será designado por SANDETEL, siendo sus funciones y responsabilidades las siguientes:

- Supervisar la realización y desarrollo de los trabajos.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/32

- Aprobar las planificaciones de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Participar en las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Coordinador del servicio durante el desarrollo de las actividades.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el servicio de las personas del equipo aportadas por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo (tanto del Coordinador del Servicio como del equipo del trabajo) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Aprobar los resultados parciales y totales del servicio; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

Coordinador del Servicio

Es aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución de actividades en el servicio de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Responsable del Servicio.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Responsable del Servicio en SANDETEL las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar al Responsable del Servicio, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Comunicar al Responsable del Servicio cualquier riesgo identificado en las planificaciones.
- Interlocución con otros equipos de trabajo y coordinación de los mismos cuando tengan que intervenir en actividades planificadas.
- Informar periódicamente al Responsable del Servicio, en la periodicidad que SANDETEL determine, sobre el estado del servicio, avance de trabajos en curso, cumplimiento de hitos y riesgos en el cumplimiento de los hitos planificados.
- Proponer al Responsable del Servicio el redimensionamiento del equipo de trabajo para cumplir con la demanda de servicios existente en cada momento.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/32

El Coordinador del Servicio podrá ser alguna de las personas integrantes del Equipo de Trabajo.

Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo del servicio será el responsable de la ejecución de todos los trabajos descritos en el presente pliego, según vayan siendo demandados por los distintos clientes y aprobados por el Responsable del Servicio. El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por un Coordinador del servicio y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios, para garantizar el cumplimiento del nivel de servicio acordado.

El adjudicatario será responsable de la organización y ejecución de las actividades de formación continua de los miembros del equipo de trabajo que sean necesarias para la prestación de un servicio de calidad, sin que dichas actividades supongan cargos económicos adicionales para SANDETEL ni para los organismos que hagan uso de los servicios descritos en este pliego.

De forma orientativa, se identifican los siguientes perfiles como componentes iniciales del equipo de trabajo, aunque la configuración final del equipo de trabajo debe ser establecida por el adjudicatario de los servicios. En las ofertas (Sobre 3) se incluirá el currículum de, al menos, los siguientes perfiles, atendiendo a los criterios de solvencia técnica establecidos en el pliego de cláusulas administrativas.

Perfil	Recursos	Dedicación por Recurso
Asistencia Técnica – Programador I	1,00	100 %
Asistencia Técnica – Programador II	1,00	50 %
Asistencia Técnica - Analista	1,00	93 %
Mantenimiento SAP - Consultor/JP	1,00	10 %
Mantenimiento SAP - Analista Programador	1,00	10 %
Mantenimiento SAP - Programador	1,00	30 %
Mantenimiento Portal - Analista Portal	1,00	10 %
Mantenimiento Portal - Analista Programador Drupal	1,00	40 %
Mantenimiento Portal - Programador HTML, JavaScript, php	1,00	10 %
Mantenimiento Portal - Analista Programador Liferay	1,00	21 %

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/32

En el equipo de trabajo ofertado, varios perfiles pueden ser cubiertos por una misma persona, siempre que la suma de dedicaciones estimadas de los perfiles asociados a una misma persona no superen el 100%.

4.2 Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Responsable del Servicio.

Salvo por impedimento justificado, en la sustitución de miembros del equipo de trabajo debe garantizarse un tiempo mínimo de 10 días laborables tras la incorporación del nuevo miembro del equipo de trabajo, durante el que debe permanecer en el equipo el componente que va a causar baja, tiempo que será destinado a realizar la transferencia de conocimiento necesaria.

4.3 Modificaciones del equipo de trabajo

Las modificaciones, no derivadas de la carga de trabajo, propuestas por la empresa adjudicataria en la composición de los equipos de trabajo deberán ser notificadas por escrito a SANDETEL, exponiendo las razones que obligan a la propuesta, con una antelación mínima de quince días. La sustitución de algún miembro de la plantilla deberá realizarse por otro de idéntico perfil y conocimientos según las exigencias del presente pliego.

SANDETEL, cuando lo estime oportuno, evaluará el perfil y la formación de los recursos del adjudicatario pudiendo ser causa de sanción o resolución del contrato el hecho de que éste no cumpla los requisitos demandados.

SANDETEL podrá solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo si se detectaran indicadores de pérdida de calidad del servicio o incumplimiento de los requisitos que implican directamente en la calidad de la prestación del servicio.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debido a las sustituciones de personal, deberán ser subsanados mediante periodos de solapamiento de personal sin coste alguno para el servicio durante el tiempo que SANDETEL considere necesario.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/32

4.4 Órdenes de trabajo

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a órdenes de trabajo solicitadas por el Responsable del Servicio. La empresa adjudicataria estudiará los objetivos, requisitos y trabajos solicitados por el Responsable del Servicio en la orden de trabajo y la completará, elaborando para ello una estimación del esfuerzo necesario para la ejecución de la misma, indicando el esfuerzo en términos de número de unidades de trabajo necesarias para cada petición, plazo de ejecución y período de disposición/entrega. El Responsable del Servicio analizará la solución, la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y período de disposición y, si es aceptada, se ordenará al adjudicatario la ejecución de la misma. Una vez ordenada la ejecución, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes. La certificación de una determinada Orden de Trabajo por parte del Responsable del Servicio se realizará una vez realizadas las pruebas de validación que se consideren necesarias, teniendo en todo el momento el soporte y apoyo del equipo de desarrollo y jefe de proyecto del adjudicatario. El importe certificado no podrá exceder en ningún caso de lo establecido en la orden de trabajo.

Se espera que en las ofertas técnicas se evidencie el grado de conocimiento de la metodología, experiencia en otros proyectos similares y adicionalmente, será de carácter vinculante al contrato la descripción y cálculo de la orden de trabajo aportada en este pliego. El licitador deberá reflejar y comprometer en su oferta su aportación a la metodología y herramientas a utilizar sin coste alguno para SANDETEL. Se considerará como mejora la explicación detallada de la metodología utilizada para la valoración del esfuerzo reflejado en las Órdenes de Trabajo.

En las órdenes de trabajo se especificará de común acuerdo entre SANDETEL y la empresa adjudicataria, la complejidad de cada una de las peticiones incluidas en las mismas (baja, media, alta y muy alta), aunque en caso de discrepancias, prevalecerá el criterio de SANDETEL.

4.5 Control y Seguimiento del Servicio

Para realizar el correcto seguimiento de los trabajos y el nivel de calidad del servicio, así como para el lanzamiento de las actividades de control que se requieran, se establecen dos comités. A continuación se detallan los detalles y funciones de estos.

4.5.1 Comité de Seguimiento

El comité de seguimiento se reunirá con periodicidad mensual para revisar los niveles de calidad del servicio, realizar el seguimiento y control de riesgos, y aprobar el informe de indicadores para el ANS y el plan de facturación mensual. Estará formado por el responsable del servicio (SANDETEL) y el coordinador del servicio nombrado por la empresa adjudicataria.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/32

El coordinador del servicio redactará y distribuirá acta de estas reuniones.

4.5.2 Comité Operativo

El comité operativo se reunirá con periodicidad semanal (el día lo establecerá el responsable del servicio) para revisar el estado actual de las actividades en curso, con el siguiente contenido detallado:

- Servicios finalizados en el último período.
- Informe de estado de las actividades en curso, con indicación de previsión de cumplimiento de la planificación prevista.
- Propuestas de modificación de los componentes o dimensionamiento del equipo a ser aprobadas por el responsable del servicio.
- Revisión y ajuste de la planificación de actividades.

Los componentes de este comité serán el responsable del servicio (SANDETEL), el coordinador del servicio (adjudicatario), cualquier colaborador que el responsable del servicio estime oportuno (SANDETEL) y los miembros del equipo de trabajo que se requieran (adjudicatario).

El coordinador del servicio redactará y distribuirá acta de estas reuniones.

4.5.3 Herramienta para la gestión del servicio

SANDETEL determinará la herramienta o herramientas a utilizar para la gestión del servicio, y el adjudicatario tendrá la obligación de utilizarlas, manteniendo en todo momento en las mismas la información necesaria para conocer el estado de las actividades en curso. Estas herramientas serán la referencia para la medición de los indicadores definidos para el servicio, y por ende, de las penalizaciones económicas aplicables a la empresa adjudicataria.

Se valorarán como mejoras otras herramientas adicionales incluidas en la oferta del proveedor, sin cargo económico para SANDETEL, tanto de carácter técnico, como dirigidas a mejorar la gestión.

4.6 Entregables

Durante la prestación de los servicios se generarán los siguientes entregables:

- Actas de reunión.
- Especificación funcional de requisitos.
- Diseño técnico.
- Informe de conceptualización de diseño y funcional.
- Prototipo interactivo.
- Plan de pruebas unitarias, de integración y de rendimiento.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/32

- Documentación técnica de instalación y configuración, incluyendo los requisitos mínimos hardware y software necesarios para la instalación de los posibles servicios de "backend" asociados a las aplicaciones y su correcto funcionamiento.
- Manuales de usuario, de despliegue y de administración.
- Procedimientos de Soporte.
- Código fuente de los desarrollos software realizados, y los correspondientes binarios compilados si así se requiere.

Adicionalmente, y tanto para las reuniones periódicas de seguimiento, como para aquellas reuniones que se celebren con un fin específico, será necesaria la elaboración de los siguientes entregables:

- Presentación técnica del estado de los servicios, en las que se identifiquen servicios planificados, los ejecutadas realmente, posibles riesgos detectados en las ejecuciones y desviaciones, en el caso que hubiese, con su justificación.
- Informes y estadísticas de explotación de información sobre la prestación de los servicios, con el fin de medir su calidad y optimizar estos.
- Cualquier informe técnico o estratégico que se estime oportuno con el fin de ayudar a la toma de decisiones por parte de la Dirección de Proyecto

Toda la documentación asociada a la presente licitación, así como generada como consecuencia de la prestación de los servicios objeto de contratación, deberá entregarse en formato electrónico en los formatos aceptados dentro del Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real Decreto 4/2010, y que se establecen en el Catálogo de estándares publicado la resolución de 3 de octubre de 2012 (BOE 31 de octubre), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

Una vez presentados los entregables por el adjudicatario, estos deberán ser revisados y validados por la Dirección de los Trabajos por parte de SANDETEL. En caso de ser necesario por no cumplir los requisitos establecidos y/o no alcanzar la calidad necesaria, el adjudicatario deberá hacer las modificaciones sobre los entregables que el responsable del contrato determine, siempre en el marco de los trabajos contratados.

4.7 Facturación de los servicios

Se establecen los siguientes modelos de facturación de los servicios, en función de cada servicio prestado:

- Asistencia Técnica. Se realizará una asignación de recursos a los proyectos, y se facturarán las horas ejecutadas con periodicidad mensual.
- Soporte y Mantenimiento correctivo: Al inicio del contrato se establecerá la línea base de soporte de cada servicio, que se facturará con periodicidad mensual.
- Servicio de Mantenimiento evolutivo: Se debe realizar una valoración previa de solicitudes, que se encargarán en base a órdenes de trabajo.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/32

La facturación de los servicios de Implantación y Mantenimiento evolutivo, cuyo coste está basado en una valoración previa de solicitudes (órdenes de trabajo) se efectuará en base a la superación de los siguientes hitos. Para cada hito se certificará un porcentaje sobre el precio total de la orden de trabajo:

- Entrega y validación por Sandetel de documentación Análisis Funcional / Diseño Técnico: 20%
- Pruebas de validación de usuario (Pre-Producción): 60%
- Puesta en Producción y Configuración: 20%

El licitador deberá repercutir en las tarifas ofertadas todos los costes en los que prevea incurrir para la prestación de los servicios objeto de contratación.

Se realizarán certificaciones mensuales con el detalle de la actividad realizada desglosada por los servicios ejecutados, dentro de los cinco primeros días hábiles a la finalización del periodo mensual a facturar, y tras la validación de estas por el responsable del contrato de Sandetel, el proveedor procederá a entregar las correspondientes facturas en los plazos legalmente establecidos. En caso de que en algún un mes no existan trabajos finalizados y validados, en ese mes no se realizará ninguna certificación y por tanto no se facturarán los trabajos.

El informe mensual a entregar por el adjudicatario para la certificación de trabajos, debe incluir la medición de indicadores definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios, así como las penalizaciones aplicables en el período.

4.8 Ubicación física y medios materiales

Todos los recursos prestarán sus servicios, desde las instalaciones de la empresa adjudicataria. Para las sesiones conjuntas del equipo de trabajo del adjudicatario con personal de SANDETEL, el responsable en SANDETEL podrá requerir el desplazamiento de parte o de la totalidad del equipo a sus instalaciones, o requerir a la empresa adjudicataria la habilitación en instalaciones propias de algún lugar de encuentro adecuado.

El adjudicatario será responsable de proporcionar los medios necesarios para el desarrollo normal de la actividad de todo el equipo de trabajo (puesto de trabajo, microinformática, acceso telemático a entornos de desarrollo en SANDETEL, cuenta de correo electrónico, ...).

Sandetel establecerá los indicadores mínimos que debe cumplir el canal de comunicación a proveer por el adjudicatario entre la sede de éste y la sede en la que estén ubicados los recursos de Sandetel necesarios para el desarrollo de la actividad, de modo que este medio no suponga una merma en la prestación de los servicios.

Para servicios de asistencia técnica, se podrá requerir la prestación de los mismos en instalaciones de Sandetel o de alguno de sus clientes, en los períodos que determine Sandetel.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/32

4.9 Disponibilidad del servicio

Se requiere disponibilidad general del servicio en horario 9:00 a 18:00, de Lunes a Viernes.

4.10 Confidencialidad de la información

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos ejecutados o información proporcionada por SANDETEL en el contexto del mismo a personas o entidades ajenas al proyecto sin el consentimiento por escrito de SANDETEL. El contratista, si así se lo exigiere SANDETEL, vendrá obligado a suscribir acuerdo de confidencialidad en este sentido si así le fuera exigido.

El personal del contratista tendrá acceso a información y documentación electrónica de uso exclusivo por personal de SANDETEL, por lo que deberán suscribir un documento de confidencialidad y sigilo en el que se comprometa a la no divulgación de ningún tipo de información no autorizada.

Quedará totalmente prohibida la realización de copias no autorizadas por SANDETEL de archivos en soportes físicos que abandonen las instalaciones de ésta.

La empresa adjudicataria deberá establecer procedimientos y mecanismos internos adecuados que deben aplicarse para mantener ficheros, locales, programas y equipos en las debidas condiciones de seguridad, con objeto de garantizar la confidencialidad de la información y definir el personal responsable de la misma.

Si durante la ejecución del contrato el adjudicatario tuviera que tratar datos personales, quedará obligado al cumplimiento del nuevo Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y, en lo que no sea contrario a este, al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (LOPD) y, en particular a lo dispuesto en el artículo 12 de dicho texto legal y del R.D. 1720/2007 de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

En el caso en que se recaben datos personales durante la gestión del presente contrato, éstos serán incluidos en un tratamiento cuyo responsable es la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad. El adjudicatario en cuanto trate datos personales por cuenta de SANDETEL como consecuencia de la existencia del presente contrato es encargado del tratamiento, por lo que deberá tratar los datos según determina el RGPD.

El adjudicatario no podrá subcontratar con terceros la realización de ningún tratamiento de datos de carácter personal, salvo que se le autorice expresamente. Los encargados del tratamiento, con anterioridad al proceso de recogida de los datos de carácter personal que pudieran ser necesarios para la ejecución del contrato, estarán obligados a informar a los interesados sobre la realización del tratamiento de sus datos personales en los términos señalados en los artículos 5, 6, 9, 10 y 11 del RGPD y a recabar de los mismos las autorizaciones y consentimientos necesarios para dicho tratamiento en los términos establecidos en el artículo 7 del RGPD. Los encargados efectuarán la

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/32

comunicación de datos en los términos previstos en el artículo 12 de la misma normativa. De igual modo observarán la obligación de secreto profesional en los siguientes términos:

La empresa adjudicataria, sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de SANDETEL y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del presente contrato, 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 contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Cualquier incumplimiento de estos supuestos supondrá la resolución inmediata del contrato y la toma, por parte de SANDETEL, de las medidas legales oportunas.

4.11 Otras condiciones

4.11.1 Disponibilidad pública del software

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la Junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del sistema de información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía. De esta obligación quedarán exentos todos aquellos componentes, productos y herramientas que, no habiéndose producido como consecuencia de la ejecución del contrato, estén protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial que no permitan la libre distribución o el acceso al código fuente.

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía; viniendo acompañada, además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución, así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable.

4.11.2 Propiedad intelectual de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciara expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/32

La presente clausula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

4.11.3 Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad BÁSICA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

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

Se atenderá también a la normativa interna de SANDETEL en materia de Seguridad TIC.

4.11.4 Garantía y Soporte

El periodo de garantía comprenderá, como mínimo, DOCE (12) MESES posterior a la aceptación y recepción de los trabajos. Durante dicho periodo se garantizará el mantenimiento correctivo de los entregables generados durante la ejecución de los servicios, respetando el sistema de ANS acordado durante el servicio, de modo que si se produce incumplimiento de indicadores del ANS que generen penalidades económicas al adjudicatario, así como algún perjuicio derivado de dicho incumplimiento que pueda acreditarse por SANDETEL, la penalidades y la eventual indemnización se harán efectiva sobre la

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/32

garantía definitiva del contrato, salvo que el contratista se ofrezca a satisfacerlas directamente en evitación de la ejecución de la misma.

Asimismo, durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y de ser necesario, asistencia en las instalaciones SANDETEL para la resolución de los problemas que se planteen y tengan su origen en los trabajos realizados objetos del presente pliego.

4.11.5 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El cumplimiento de la fecha de entrega, de los tiempos de respuesta y ejecución, así como el resto de indicadores definidos a continuación sobre los trabajos a ejecutar son críticos para el éxito de su implantación y para reforzar la actitud positiva de los usuarios. Por esta razón, se han definido unos niveles mínimos que deben aplicarse a esta licitación. Se medirán los siguientes indicadores, y se aplicará el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio:

El Acuerdo de Nivel de Servicio se basa en los indicadores y valores objetivo definidos en el ANEXO III.

4.11.5.1 Servicios entregados en base a órdenes de trabajo

Código	Nombre Indicador	Penalización aplicable	Factor ponderación
KPI-01	Tiempo de Valoración	PE-01 = HRTV * COT * FP	0,20%
KPI-02	Tiempo de Ejecución	PE-02 = DRTE * COT * FP	0,75%
KPI-03	Nº de reentregas software	PE-03 = NENT * COT * FP	2%

HRTV: Horas de retraso en tiempo de respuesta

DRTE: Días de retraso en tiempo de resolución

NENT: Número de reentregas de software adicionales al umbral

COT: Coste de la Orden de Trabajo

FP: Factor de ponderación

4.11.5.2 Servicio de soporte y mantenimiento correctivo.

Código	Nombre Indicador	Penalización aplicable	Factor ponderación

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/32

KPI-04	Tiempo de Respuesta	PE-04 = HRTRP * CS * FP	0,10%
KPI-05	Tiempo de Resolución	PE-05 = HRTRS * CS * FP	0,20%

HRTRP: Horas de retraso en tiempo de respuesta

HRTRS: Horas de retraso en tiempo de resolución

NENT: Número de reentregas de software adicionales al umbral

CS: Coste base del servicio

FP: Factor de ponderación

4.11.5.3 Penalizaciones

En base a los indicadores anteriores, se determinarán las penalizaciones aplicables al adjudicatario. El importe de la penalización calculada tendrá su reflejo en la factura del mes siguiente, aplicando el pertinente descuento al centro de coste que sufragó el servicio que se vio afectado por el incumplimiento del ANS.

En ningún caso dichas penalizaciones podrán superar individualmente el 10% del precio del contrato, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato conforme al artículo 192.1 de la LCSP. En caso de que se alcanzara el máximo indicado anteriormente y se reiterase el cumplimiento defectuoso, se podrá resolver el contrato conforme a las condiciones previstas en el artículo 211 de la LCSP.

4.11.6 Metodología

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información METRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo del mismo las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/32

4.11.6.1 Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos.

4.11.7 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización.

Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- etc.

4.11.8 Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos para el caso de sistemas que traten datos personales

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales 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) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/32

- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

4.11.9 Gestión de identidades

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,....) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

El sistema deberá admitir, para los trámites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

4.11.10 Interoperabilidad

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de inteoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el art. 37.4 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

4.11.11 Cláusula sobre accesibilidad

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/32

contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

4.11.12 Cláusula de Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, en el marco del objetivo de simplificación de los procedimientos administrativos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo dispuesto en su artículo 75.2 y en el artículo 37.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Para ello se considerarán especialmente los criterios de simplificación y agilización establecidos en el artículo 6 del citado Decreto, así como el Manual y las herramientas para simplificación de procedimientos y agilización de trámites regulados en artículo 13.

El Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) está disponible en la siguiente dirección: https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/32

4.11.13 Cláusula para la definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@ndA (ISBN 84-688-7845-6) disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae

4.11.14 Cláusula sobre apertura de datos

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se realizarán la extracción de datos mediante un proceso de disociación o anonimización que garantice el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

4.11.15 Cláusula sobre apertura de servicios

Las ofertas presentadas deberán estar orientadas a la estrategia "API First", teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

La especificación OpenAPI (OAS) define un estándar para la descripción de APIs REST, que permite tanto a humanos como a servicios de integración descubrir y entender las capacidades y características de un servicio sin necesidad de acceder a los detalles de implementación del código fuente, documentación técnica, o detalles del tráfico de mensajes. Los servicios definidos apropiadamente a partir del estándar OpenAPI, permiten que un consumidor pueda entender e interactuar con un servicio remoto a partir de una implementación mínima.

En concreto, la definición de los servicios de la API se realizará cumpliendo las especificaciones OpenAPI establecidas por dicha organización (OAS). En relación a los estándares a emplear en el marco del presen-

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/32

te contrato, las ofertas deben garantizar el cumplimiento y utilización del estándar y normas establecidas por OpenAPI, en los casos que fuese necesario.

4.11.16 Normalización de fuentes y registros administrativos.

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, pais de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL:
http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf

4.11.17 Cláusula sobre el uso de certificados y firma electrónica.

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/32

1. ANEXO I – ÓRDENES DE TRABAJO A DESARROLLAR

A. Portal RCJA (Drupal)

Se requiere el desarrollo de un nuevo componente "Cuadro de mandos" el cual mostrará los datos extraídos de varias bases de datos, y mostrará los siguientes datos maquetados en una tabla, siguiendo siempre el diseño del portal y adaptado para las distintas visualizaciones de escritorio, móvil y tablet.

La información se podrá filtrar por organismo. En el desplegable para seleccionar el organismo, al usuario sólo se le mostrará (filtrado por rol del usuario) la información correspondiente con sus organismos. En la tabla tendrá una serie de indicadores y fechas, todo dependiente de la base de datos, por lo que irá actualizándose cuando sea necesario. Los indicadores a mostrar dependerán del rol del usuario.

Tabla de contenido

- Fecha
- Indicadores
  - Fecha de facturación por lote: De V4L1 a V4LI2.
  - Número de incidencias
  - Tiempo de incidencia
  - Visitas
  - Infocor
  - Plan RUT
  - Peticiones administrativas
  - Actuaciones dirección obra

Propuesta de maquetación de contenido:

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	27/32

ORGANISMO

	Julio19	Agosto19	Sept.19	Octubre19	Nov.19	Dic.19	Enero20	Febrero20	Marzo20	Abril20	Mayo20	Junio20
V4L1	04/11/2019	18/11/2019	13/11/2019	28/11/2019	18/12/2019	22/01/202	20/02/2020	23/03/2020				
V4L2	29/11/2019	16/12/2019	16/12/2019	20/12/2019	24/12/2019	16/03/2020						
V4L3	09/01/2020	09/01/2020	09/01/2020	09/01/2020	09/01/2020							
V4L4												
V4LI1												
V4LI2												
Número de incidencias							75	92	61			
Tiempo de incidencias							29,90	25,88	22,64			
Visitas							12	7	6			
Inforcor												
Plan RUT								6	3			
Peticiones administrativas												
Act dirección obra												

Información a aportar para el desarrollo de esta orden de trabajo:

- Plan de proyecto
  - Fases del proyecto
  - Alcance. Paquetes de trabajo.
  - Actividades a realizar, indicando el esfuerzo estimado para cada una de ellas.
  - Cronograma del proyecto.
- Identificación de entregables del proyecto.

Para aquellos requisitos no especificados de forma detallada, en la redacción de las ofertas se indicarán las asunciones necesarias para poder desarrollar la orden de trabajo, en base a experiencias anteriores de la empresa.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	28/32

B. ERP AACID (SAP)

El mapa de sistemas de la Agencia de Cooperación Internacional está evolucionando. Uno de los componentes que se está introduciendo es una agenda de tramitación de expedientes, para las convocatorias de subvenciones que gestiona periódicamente la Agencia. Este sistema contempla todo el ciclo de vida de los proyectos subvencionados, desde la selección, hasta el seguimiento, justificación de gasto y pagos.

En la presente orden de trabajo se requiere planificar un proyecto de integración del nuevo tramitador de subvenciones de la Agencia con el sistema económico de la Agencia (SAP propio y GIRO), de modo que se minimicen las tareas de los usuarios en los sistemas, evitándose duplicidades.

Información a aportar para el desarrollo de esta orden de trabajo:

- Esquema funcional de la solución. Mapa de sistemas, y puntos de integración.
- Plan de proyecto
  - Fases del proyecto
  - Alcance. Paquetes de trabajo.
  - Actividades a realizar, indicando el esfuerzo estimado para cada una de ellas.
  - Cronograma del proyecto.
- Identificación de entregables del proyecto.

El plan de proyecto debe hacer referencia al programa de actividades a realizar en el sistema económico de La Agencia (SAP), pero debe recoger también los hitos y actividades conjuntas con equipos de trabajo de los sistemas remotos (tramitador, GIRO, ...).

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ747S8PTCVVGg6DzBl5qU-ZQLF	Fecha	23/07/2021
Firmado Por	CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA		
	ALFONSO MORENO PEREZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	29/32

1 ANEXO III: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

4.11.18 Indicadores

1.1.1.1.Servicios entregados en base a órdenes de trabajo

Código	Nombre Indicador	Descripción	Fórmula aplicable
KPI-01	Tiempo de Valoración	Tiempo que transcurre desde que una orden de trabajo es asignada al adjudicatario, hasta que éste ofrece una respuesta de planificación económica y temporal de los trabajos (Horas dentro del horario del servicio).	KPI-01 = Fecha entrega planificación - Fecha asignación OT
KPI-02	Tiempo de Ejecución	Tiempo que transcurre desde que la planificación de una orden de trabajo es aceptada por SANDETEL, hasta que se entrega el producto resultante de las actividades asociadas a la orden de trabajo. Se contemplarán los tiempos imputables al adjudicatario tras las posibles reaperturas que se produzcan por disconformidad con el resultado obtenido de la actividad (Días laborables).	KPI-02 = Fecha entrega producto - Fecha aceptación
KPI-03	Nº de rentregas software	Número de reentregas software realizadas por el adjudicatario para resolver defectos identificados por SANDETEL, o el equipo de calidad que ésta designe, en la ejecución de una orden de trabajo (Unidades).	KPI-03 = Nº de reentregas software

Para el cálculo de cumplimiento de indicadores solo se considerarán ordenes de trabajo que han sido certificadas por SANDETEL en el período estudiado.

Código: 7GTMZ747S8PTCVGg6DzBl5qU-ZQLF
Fecha 23/07/2021
Firmado Por CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA
ALFONSO MORENO PEREZ
Página 30/32
Url De Verificación https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

1.1.1.2.Servicio de soporte y mantenimiento correctivo.

Código	Nombre Indicador	Descripción	Fórmula aplicable
KPI-04	Tiempo de Respuesta	Tiempo que transcurre desde que una incidencia es asignada al adjudicatario, hasta que éste ofrece una respuesta (Horas dentro del horario del servicio).	KPI-04 = Fecha respuesta - Fecha asignación ticket
KPI-05	Tiempo de Resolución	Tiempo que transcurre desde que la respuesta a una incidencia es aceptada por SANDETEL, hasta que se entrega el producto resultante de las actividades asociadas a la incidencia. Se contemplarán los tiempos imputables al adjudicatario tras las posibles reaperturas que se produzcan por disconformidad con el resultado obtenido de la actividad (Horas dentro del horario del servicio).	KPI-05 = Fecha entrega producto - Fecha aceptación respuesta

Para el cálculo de cumplimiento de indicadores solo se considerarán tickets que han pasado a estado Cierre Definitivo en el período estudiado.

4.11.19 Valores objetivo

1.1.1.3.Servicios entregados en base a órdenes de trabajo

Los valores objetivos para indicadores asociados a servicios entregados en base a órdenes de trabajo son los que se muestran en la tabla a continuación:

Código: 7GTMZ747S8PTCVGg6DzBl5qU-ZQLF
Fecha 23/07/2021
Firmado Por CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA
ALFONSO MORENO PEREZ
Página 31/32
Url De Verificación https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

Indicador	Valor Objetivo Máximo
KPI-01 – Tiempo de Valoración	24 *
KPI-02 – Tiempo de Ejecución	(según fecha planificada)
KPI-03 – Número de reentregas software	2

1.1.1.4.Servicio de soporte y mantenimiento correctivo, y soporte de primer nivel.

Los valores objetivos máximos para indicadores asociados al servicio de soporte y mantenimiento correctivo varían en función del tipo de incidencia a tratar, y son los que se muestran en la tabla a continuación:

Indicador	Consulta	Correctivo
KPI-04 – Tiempo de respuesta *	2 *	(según prioridad) **
KPI-05 – Tiempo de resolución *	6 *	(según prioridad) **

* Horas en horario de servicio indicado por el adjudicatario

** El tiempo máximo vendrá determinado por la prioridad que se asigne al correctivo (urgente, alta, media o baja). Así, se establecen los siguientes tiempos máximos para correctivos:

Prioridad	KPI-04 – Tiempo de respuesta *	KPI-05 – Tiempo de resolución *
Baja	8 *	40 *
Media	6 *	24 *
Alta	4 *	8 *
Urgente	1 *	2 *

* Horas en horario de servicio indicado por el adjudicatario

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código: 7GTMZ747S8PTCVGg6DzBl5qU-ZQLF
Fecha 23/07/2021
Firmado Por CRISTINA MARÍA RUBIO VIZCAYA
ALFONSO MORENO PEREZ
Página 32/32
Url De Verificación https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/