UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

ANEXO V: DETALLES SIO

Andalucía se mueve con Europa

Es copia auténtica de documento electrónico

Índice

.....1
1 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE OPERACIONES (SIO).....3
1.1 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL.....3
1.1.1 MÓDULO DE GESTIÓN DE CATÁLOGO, ORGANIGRAMA E INVENTARIO.....3
1.1.2 MÓDULO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PROVISIONES.....4
1.1.3 CENTRO DE INFORMACIÓN.....5
1.2 INTERACCIÓN DEL ADJUDICATARIO CON SIO.....5
1.2.1 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.....5
1.2.2 LICENCIAS DE SOFTWARE REMEDY.....7

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ADOLFO GARCIA MARTINEZ	23/03/2020 09:49:30	PÁGINA 2/8
VERIFICACIÓN	NY1J8BLJVB69VM2UXURF3H7QZWMHJ7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE OPERACIONES (SIO)

En este anexo se describen las características funcionales básicas del Sistema Integrado de Operaciones (SIO) en la actualidad.

SIO es la herramienta utilizada en la RCJA para gestionar los procedimientos referentes a la operativa de provisión, incidencias y facturación.

Este sistema se encuentra sometido a un proceso de mejora continua soportada en las norma ISO 20000 y las mejores prácticas ITIL. Entre otras aplicaciones, se integra en la gestión del cambio de la base de datos de los servicios (CMDB); esto hace imprescindible su uso correcto y generalizado tanto por los adjudicatarios de suministros y servicios de RCJA como por la Gestión de la RCJA según sus responsabilidades. También afecta al desarrollo de los procedimientos, así como en las acciones de mejora continua de los suministros y servicios determinadas por la Gestión de RCJA en el curso del presente concurso.

1.1 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

El Sistema Integrado de Operaciones se encuentra dividido, entre otros, en los siguientes módulos:

- **Gestión de catálogo, organigrama e inventario de suministros y servicios.** Este módulo centraliza las funcionalidades y entidades básicas en los que se apoyan el resto de módulos.
- **Gestión de incidencias y provisiones.** Soporta los procesos de Incidencias y Provisión de suministros y servicios.
- **Informes.** Módulo usado para la generación de informes sobre los suministros y servicios: seguimiento de suministros y servicios, medición de ANS, cálculo de penalizaciones, etc.

A continuación se describen detalladamente los anteriores módulos funcionales que conforman SIO.

1.1.1 MÓDULO DE GESTIÓN DE CATÁLOGO, ORGANIGRAMA E INVENTARIO

Este módulo es el que permite gestionar de forma directa las entidades de información relativas a:

- **Catálogo de Suministros y Servicios** ofertados en el marco de la gestión de la RCJA. Entre otras cosas, la información que se gestiona en este módulo es utilizada por el módulo de Provisiones para presentar los posibles servicios que pueden solicitar los usuarios finales. Los adjudicatarios proveerán la información necesaria para configurar este Catálogo de Suministros y Servicios, en los formatos indicados por la Gestión de RCJA. Incluirá, al menos, la siguiente información:
    - Descripción de cada elemento de catálogo disponible.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ADOLFO GARCIA MARTINEZ	23/03/2020 09:49:30	PÁGINA 3/8
VERIFICACIÓN	NY1J8BLJVB69VM2UXURF3H7QZWMHJ7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Costes asociados a cada suministro y servicio, en general toda la información necesaria para permitir una verificación automática de las facturas que emitan los adjudicatarios.
- Dependencias e incompatibilidades entre los elementos de catálogo.
- ANS que aplica a cada tipo de operación posible sobre cada elemento de catálogo. Se contemplarán todas las especificadas en el apartado de ANS.
- Para cada una de las operaciones anteriores, se tendrá que especificar además la siguiente información:
  - Si requiere o no corte del servicio para su ejecución.
  - Atributos: información requerida al solicitante de la operación para su ejecución, e información que proporcionará el adjudicatario para el posterior mantenimiento del mismo. La Gestión de la RCJA podrá extender esta lista de atributos según las necesidades que existan (direccionamiento, equipamiento, numeración, u otras de carácter similar). Los adjudicatarios introducirán esta información durante la provisión de los suministros y servicios, siendo necesario este proceso para la aceptación del suministro o servicio.
  - Penalización en caso de incumplimiento del ANS asociado a la operación.

- **Organigrama** de entidades organizativas de la Junta de Andalucía (organismos, unidades organizativas, sedes, contactos, responsabilidades, centros de facturación y coste, entre otras). Será el repositorio de referencia para los adjudicatarios y para la Gestión de la RCJA en cuanto a la identificación de entidades (p. ej. su codificación). En Incidencias y Provisión de Suministros y Servicios se hará referencia a este repositorio para ubicar la localización de los servicios asociados con la petición.
- **Inventario de suministros y servicios** existentes y ligados a sedes de diferentes organismos de la Junta de Andalucía. El Inventario será el repositorio de referencia para la validación de la facturación de suministros y servicios emitida por cada adjudicatario.

1.1.2 MÓDULO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PROVISIONES

Es el módulo en el que se registran y tramitan las incidencias sobre suministros y servicios de la RCJA y las peticiones de provisión de nuevos suministros, servicios o modificaciones de servicios ya en explotación.

SIO ofrecerá una interfaz de usuario específica a los adjudicatarios, en la que podrán consultar todos los datos necesarios para tramitar la petición (dirección de la sede, persona de contacto, categorización de incidencia, etc.). SIO proporcionará información adicional sobre el ANS que aplica a cada petición, así como de la fecha objetivo para cumplir con dicho ANS. El adjudicatario informará por este medio del estado y avance de los trabajos de provisión, incidencias, consultas, u otros de similar naturaleza, y obligatoriamente de todos aquéllos que estén sujetos a ANS.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ADOLFO GARCIA MARTINEZ	23/03/2020 09:49:30	PÁGINA 4/8
VERIFICACIÓN	NY1J8BLJVB69VM2UXURF3H7QZWMHJ7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En particular, para aquellas actividades cuya resolución esté comprometida en tiempos superiores a 10 días laborables, se informará del estado de las tareas cada 24 horas laborables, independientemente de que se hayan producido avances; igualmente, para las tareas con menos de 10 días laborables, la actualización debe hacerse cada vez que se cumpla ¼ del tiempo comprometido de resolución. Esta información será de tipo campo específico (fechas, cambios de estados, entre otros) y de tipo texto con una descripción adecuada y clara de la situación.

La Gestión de la RCJA concretará estas actualizaciones como desarrollo de las actividades incluidas en los procedimientos operativos que se adjuntan.

En el caso de las provisiones de nuevos suministros y servicios, los adjudicatarios recibirán la petición en forma de tabla con el detalle de los servicios solicitados, y con referencia a la codificación proporcionada por cada adjudicatario para la configuración del catálogo. Los adjudicatarios tendrán que usar esta información para configurar la facturación de los servicios provistos. Igualmente, esta información será utilizada para alimentar la base de datos de suministros y servicios en explotación.

1.1.3 CENTRO DE INFORMACIÓN

El Centro de Información engloba la funcionalidad destinada al análisis y presentación de información originada y mantenida por el resto de módulos de SIO:

- Datos relativos al catálogo, organigrama e inventario.
- Datos relativos a las incidencias y provisiones (informes de ANS, penalizaciones, actividad servicios, etc.)
- Datos relativos a la facturación.
- Datos relativos al consumo de servicios.

El Centro de Información será la herramienta mediante la cual se extraerán los datos oficiales de incumplimientos de ANS por parte de los adjudicatarios, y los cálculos de penalizaciones que apliquen a raíz de dichos incumplimientos. Los adjudicatarios podrán verificar el diseño y funcionamiento de estos informes.

En el caso de que la Gestión de la RCJA decida que la solución a adoptar para la medición de algún ANS sea a través de otros sistemas, el adjudicatario facilitará dicha información de manera que sea integrable y gestionable en SIO.

1.2 INTERACCIÓN DEL ADJUDICATARIO CON SIO

El adjudicatario debe integrar sus sistemas con SIO. Se detalla a continuación la documentación técnica que aportará la Gestión de RCJA. En cualquier caso, además, se informa de la necesidad de disposición de licencias REMEDY para conexión web segura.

1.2.1 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

La Gestión de la RCJA proporcionará al adjudicatario la siguiente documentación técnica:

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ADOLFO GARCIA MARTINEZ	23/03/2020 09:49:30	PÁGINA 5/8
VERIFICACIÓN	NY1J8BLJVB69VM2UXURF3H7QZWMHJ7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Protocolos comunes para la gestión del acceso seguro, políticas de devolución de errores, políticas de aseguramiento de la entrega u otras cuestiones comunes al conjunto de los servicios.
- Interfaz de los Servicios Web publicados por SIO a través del ESBRCJA. El conjunto de servicios de esta interfaz se implementará con las siguientes facilidades:
  - Consultar ticket de incidencia: Proporcionará información relevante sobre la incidencia, el estado de tramitación de la misma en SIO, información sobre los ANS relacionados con la misma y los servicios afectados por esta. Solo se podrán consultar incidencias ya asignadas al operador.
  - Consultar ticket de provisión: Proporcionará información relevante sobre la provisión, el estado de tramitación de la misma en SIO, información sobre los ANS relacionados con la misma, los suministros y servicios solicitados y entregados en ella, así como información de atributos del servicio y la forma de rellenarlos. Solo se podrán consultar provisiones ya asignadas al operador.
  - Modificar ticket de incidencia adjudicatario: Proporcionará una forma de actualizar en SIO la información del estado de tramitación de la incidencia por parte del adjudicatario, así como toda la información relevante resultante del proceso de esta tramitación. Se podrá utilizar este servicio en incidencias ya asignadas al adjudicatario conforme al flujo definido para las incidencias.
  - Modificar ticket de provisión adjudicatario: Proporcionará una forma de actualizar en SIO la información del estado de tramitación de la provisión por parte del adjudicatario, así como toda la información relevante resultante del proceso de esta tramitación (exceptuando los atributos de los servicios). Se podrá utilizar este servicio en provisiones ya asignadas al operador conforme al flujo definido para las provisiones.
  - Informar atributos adjudicatario: Proporcionará una forma de actualizar en SIO la información de los atributos que deben ser informados por parte del adjudicatario. Se podrá utilizar este servicio en provisiones ya asignadas al adjudicatario conforme al flujo definido para las provisiones.
- Interfaz de los Servicios Web a publicar por los sistemas del adjudicatario. El conjunto de servicios de esta interfaz se implementará con las siguientes facilidades:
  - Enviar ticket incidencia: Enviará al sistema del adjudicatario toda información relevante sobre la incidencia, el estado de tramitación de la misma en SIO, información sobre los ANS relacionados con la misma y los servicios afectados por esta. Se utilizará este servicio conforme al flujo definido para las incidencias, cada vez que la misma sea asignada al adjudicatario de forma que sirva como punto de sincronía entre los sistemas.
  - Enviar ticket provisión: Enviará al sistema del adjudicatario información relevante sobre la provisión, el estado de tramitación de la misma en SIO, información sobre los ANS relacionados con la misma, los servicios solicitados y entregados

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ADOLFO GARCIA MARTINEZ	23/03/2020 09:49:30	PÁGINA 6/8
VERIFICACIÓN	NY1J8BLJVB69VM2UXURF3H7QZWMHJ7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

en ella, así como información de atributos del servicio y la forma de rellenarlos. Se utilizará este servicio conforme al flujo definido para las provisiones, cada vez que la misma sea asignada al operador de forma que sirva como punto de sincronía entre los sistemas.

- Notificar Modificación incidencia SIO: Notificará cambios en el estado, los ANS, y otras informaciones relevantes para la correcta tramitación de la incidencia, mientras ésta no se encuentre asignada al adjudicatario.
- Notificar Modificación provisión SIO: Notificará cambios en el estado, los ANS, y otras informaciones relevantes para la correcta tramitación de la provisión, mientras ésta no se encuentre asignada al adjudicatario.

- Protocolos de comunicación entre los sistemas para cada uno de los demás procesos (Facturación, Informes, Consultas, y similares).

1.2.2 LICENCIAS DE SOFTWARE REMEDY

Tal y como se indica en el apartado 8.1.1.1 del PPT, mientras el adjudicatario realiza la integración de sus sistemas con SIO o se esté desarrollando la misma, la interacción se producirá mediante conexión Web segura. Para ello,el adjudicatario se hará cargo de las licencias REMEDY necesarias, según el número de usuarios y la concurrencia de éstos que haya estimado para el servicio. Una vez llevada a cabo la integración con SIO en la forma indicada en dicho apartado y en este anexo, el adjudicatario podrá prescindir de estas licencias asegurando en cualquier caso la continuidad del servicio, para lo que mantendrá algunas unidades de contingencia.

Tal y como se ha indicado en el pliego de prescripciones técnicas del presente lote, motivado por el proceso de actualización de versión del Sistema Integrado de Operaciones en el que se encuentra inmersa la Dirección de los Servicios de RCJA, será preciso considerar por parte del licitante la necesidad de actualización de licencias de operación Remedy a lo largo de la duración del contrato. A modo de referencia se indican a continuación los códigos de las licencias y se aporta, a título orientativo, el precio de lista de las mismas en el momento de redacción del presente anexo:

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ADOLFO GARCIA MARTINEZ	23/03/2020 09:49:30	PÁGINA 7/8
VERIFICACIÓN	NY1J8BLJVB69VM2UXURF3H7QZWMHJ7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Precios en régimen de adquisición

CÓDIGO	Concepto	Importe adquisición (s/IVA)	Importe mantenimiento anual (s/IVA)
S-REM-006 S-REM-012	BMC Remedy Service **Desk Floating User** Lic. Add-on: Licencia de usuario para la gestión de incidencias y problemas sobre los servidores	2.796,36 €	559,28 €
S-REM-005 S-REM-011	BMC Service Desk - **User License** Add-on: Licencia de usuario para la gestión de incidencias y problemas sobre los servidores	1.118,54 €	223,71 €

Precios en régimen de alquiler

Referencia	Concepto	1 año (s/IVA)
S-REM-020	BMC Remedy Service **Desk Floating User** Lic. Add-on: Licencia de usuario para la gestión de incidencias y problemas sobre los servidores	4.133,79 €
S-REM-019	BMC Service Desk - **User License** Add-on: Licencia de usuario para la gestión de incidencias y problemas sobre los servidores	1.653,52 €

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ADOLFO GARCIA MARTINEZ	23/03/2020 09:49:30	PÁGINA 8/8
VERIFICACIÓN	NY1J8BLJVB69VM2UXURF3H7QZWMHJ7	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	