

**MEMORIA JUSTIFICATIVA. CONSULTA PRELIMINAR DE MERCADO PARA LA PREPARACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN "SUMINISTROS Y SERVICIOS ASOCIADOS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA HERRAMIENTA ITSM QUE CUBRA TODA LA PILA ITIL (v3/4) Y QUE INCLUYA A LOS SERVICIOS TIC DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA".**

## Sumario

1. Objeto de la consulta.....	2
<b>1.1.</b> Antecedentes .....	2
2. Descripción de los elementos relevantes de la consulta. ....	3
<b>2.1.</b> Definición del escenario.....	3
<b>2.2.</b> Necesidades, características generales y ubicación. ....	3
<b>2.3.</b> Especial atención al modelo de licenciamiento.....	4
<b>2.4.</b> Costes Predecibles.....	4
<b>2.5.</b> Especial atención al modelo de servicio en la nube. ....	5
<b>2.6.</b> Escalabilidad, entornos federados y diversas posibles arquitecturas.....	5
<b>2.7.</b> Alternativas en cuanto al modelo de despliegue. ....	5
<b>2.8.</b> Acuerdos de nivel de servicio.....	5
<b>2.9.</b> Integración de la herramienta con otras de terceros para servicios especializados.....	6
<b>2.10.</b> Dimensionamiento.....	6
<b>2.11.</b> Procesos (ITIL v3) / Prácticas (ITIL 4) que contemplar según las Subdirecciones de la Agencia Digital de Andalucía.....	8
3. Objetivos de la consulta .....	8
4. Fundamento jurídico de la consulta .....	8
5. Organismo solicitante de la consulta .....	9
6. Procedimiento de consulta.....	9
7. Aplicación de los principios de transparencia, igualdad de trato y no discriminación ni falseamiento de la competencia .....	9
ANEXO I. CARACTERÍSTICAS GENERALES. ....	11
ANEXO II. RELACIÓN DE PROCESOS.....	14

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 1/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 1. Objeto de la consulta

Recabar información de los operadores económicos, relativa a la contratación de **SUMINISTROS Y SERVICIOS ASOCIADOS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA HERRAMIENTA ITSM QUE CUBRA TODA LA PILA ITIL (v3/4)** con el fin de que la **Agencia Digital de Andalucía** pueda incluir, si procede, la información recabada para elaborar los pliegos del próximo expediente de contratación que, en su caso, se licite al respecto. Adicionalmente se contemplan otros estándares como otros estándares o buenas prácticas, tipo ISO/IEC 20000 o COBIT 5.

### 1.1. Antecedentes

En la Junta de Andalucía, las competencias en materia de puesto de trabajo y gestión TIC están atribuidas a la Agencia Digital de Andalucía por el Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía.

Los fines de la Agencia, expresados en el artículo 6.2 de sus Estatutos, incluyen:

- a) La definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial.
- b) La definición y coordinación de las políticas estratégicas de aplicación y de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito del sector público andaluz no incluido en el párrafo anterior, incluyéndose los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la ejecución de los instrumentos comunes que las desarrollen y la definición y contratación de bienes y servicios de carácter general aplicables.

En concreto, el artículo 6.3 de los citados Estatutos le atribuye las competencias en:

- c) La dirección, gestión y ejecución de proyectos e iniciativas de transformación digital de carácter corporativo y sectorial de la Administración Pública de la Junta de Andalucía.
- d) La definición, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución del modelo de gobernanza tecnológica que proporcione el catálogo de servicios y métricas asociadas, con seguimiento estandarizado de acuerdos de nivel de servicio, así como un cuadro de mandos del gasto en materia de tecnologías y comunicaciones.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 2/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Estas competencias, en virtud del párrafo c) del artículo 15.3 de los Estatutos de la Agencia:

a) Proponer a la Dirección Gerencia el modelo de relación con las Consejerías, agencias y entidades, así como un modelo estandarizado de Acuerdo de Nivel de Servicio, para el ejercicio de los fines de la Agencia de definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital.

El artículo 6.4 de los Estatutos atribuye a la Agencia la competencia para realizar las contrataciones propias de sus fines y funciones, así como el artículo 7 prevé la posibilidad de formalizar encargos de ejecución y licitar contratos con sujetos públicos o privados, por sí misma o a través de entidades con personalidad jurídica propia y diferenciada dependientes de ella.

Entre las herramientas básicas que se estiman articuladores y estructuradores se encuentra la prestación de servicios según las mejores prácticas de la pila ITIL (v3/4) mediante una herramienta que permita al tiempo incorporar otros servicios como detección y sensores remotos o CMDB y por lo tanto se considera necesario profundizar en la prospección de este nicho de mercado.

Desde marzo del año 2020 se ha producido la consolidación del teletrabajo en la Administración de la Junta de Andalucía, además de iniciarse un proceso de modernización en las infraestructuras con cambios estructurales, como la marcha hacia la nube, que hacen más necesario aún el uso de una herramienta única de tiques que cubra todas las necesidades descritas.

Desde la Agencia Digital de Andalucía se considera prioritario que los profesionales públicos que hacen uso de este servicio lo hagan de forma segura, mediante un acceso fácil, seguro, moderno y escalable y que pueda utilizarse horizontalmente por todos los miembros de los equipos técnicos de la Agencia Digital de Andalucía.

La Agencia Digital de Andalucía está interesada en conocer las características de las herramientas ITSM existentes en el mercado ya sean comerciales o de software abierto, que proporcionen una plataforma única, completa y convergente que pueda implementar en la nube o en un escenario "OnPremise", de manera sencilla y eficiente, que cubra toda la pila descrita en la guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (ITIL v3/4).

## 2. Descripción de los elementos relevantes de la consulta.

Se detallan los siguientes elementos relevantes para tener en cuenta en la contestación del formulario y la aportación de información relativa.

### 2.1. Definición del escenario

Se desea contar con una plataforma de gestión ITSM que cubra toda la pila ITIL (v3/4)

Se pretende dotar a todos los técnicos, tanto funcionarios como personal contratado, de las suscripciones, licencias u otros mecanismos necesarios para realizar su trabajo dentro del marco de las buenas prácticas ITIL (v3/4)

### 2.2. Necesidades, características generales y ubicación.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 3/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



En el ANEXO I. CARACTERÍSTICAS GENERALES, se indican las características y requisitos generales que la Agencia Digital de Andalucía está planteando como posibles requerimientos que se contemplarán en la licitación a convocar en un futuro próximo. Todo esto sin perjuicio de que las conclusiones que puedan extraerse tras la realización de esta consulta preliminar determinen la conveniencia de disponer de otras características o requerimientos adicionales.

Y cualquier otra característica que se considere relevante incluir por parte de los agentes consultados.

### 2.3. Especial atención al modelo de licenciamiento.

Los agentes económicos consultados deberán tener especial atención a la hora de describir los modelos de licenciamiento y/o imputación de suscripciones, de existir, detallando las diversas posibilidades a contratar. Se deberán detallar claramente las diversas opciones en cuanto a los modelos y tipos de licencias y suscripciones<sup>4</sup> posibles.

Incluir ejemplos de casos de éxito, indicando información relevante sobre los mismos (volumen, operatividad, licenciamientos estimados, equipamiento estimado, costos estimados, etc..). Para poder tener una base sólida que nos permita establecer el entorno que queremos disponer en la Agencia.

Se deberá realizar una estimación económica, con el nivel de detalle posible, de un escenario de cobertura del total de los técnicos de la Agencia Digital de Andalucía, incluyendo los técnicos de empresas externas que colaboran en la gestión de los distintos procesos de gestión.

Se solicita el estudio de posibles escenarios escalables y flexibles en franjas de 100 usuarios técnicos, con entornos crecientes y decrecientes en cuanto a número de usuarios. Es necesario que se especifiquen si existen diversos perfiles técnicos y sus características. Se estima que todos los usuarios de la organización tendrán acceso a la herramienta a la hora de registrar tiques o actualizar la información de éstos. Si existen diversas modalidades para esto o diversos mecanismos de acceso se debe de especificar. Se estima un número entre 1.000 y 2.000 técnicos resolutores que necesitarían las licencias convenientes.

Es importante que se especifiquen los diversos escenarios tecnológicos de suscripciones y licencias tanto para técnicos como para usuarios y sus implicaciones de herramientas y servicios asociados.

También se deberán describir con el mismo detalle el coste de los posibles addons de las herramientas para la prestación de servicios específicos, o la interacción con herramientas de terceros especializadas en distintas actividades de gestión TI, como las que se mencionan en el apartado 2.9 Integración de la herramienta con otras de terceros para servicios como CMDDB, Gestión del Conocimiento, descubrimiento de activos, sensores, alertas y herramientas de gestión de proyectos de terceros.

### 2.4. Costes Predecibles

Se deberá aportar una orientación en cuanto a los costes predecibles del proyecto, siguiendo lo indicado en el epígrafe anterior relativo al escalado según franjas de 100 usuarios técnicos y el volumen final indicado:

- Coste de licenciamiento completo, contemplando todos los añadidos posibles y que el redactor considere necesarios, de forma desglosada.
- Coste de soporte y administración estimado como necesarios.

<sup>4</sup> CONSULTA PRELIMINAR DE MERCADO PARA LA PREPARACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN "SUMINISTROS Y SERVICIOS ASOCIADOS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA HERRAMIENTA ITSM

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 4/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Las características y requerimientos que se describen a continuación se agrupan en varios bloques de funcionalidad de los que habrá que estimar sus costes asociados.

- Servicios de Formación:
  - Servicios de formación sobre aspectos de administración y operación de la plataforma.
- Servicios de Soporte:
  - Servicios de soporte durante el despliegue de la plataforma.
    - Soporte remoto a la operación de la solución durante el despliegue.
    - Soporte y mantenimiento. Mantenimiento y gestión de la plataforma (actualizaciones, acceso a nuevas versiones de productos, disponibilidad, solución de incidencias, gestión de inventario, gestión de usuarios y permisos...)
  - Servicios profesionales de respuesta bajo demanda y en disponibilidad 24x7 (incluido soporte in situ para elementos hardware desplegados)
  - Servicios de gestión y mantenimiento de la producción de la herramienta.

Los servicios estarán sujetos a acuerdos de nivel de servicio y se prestarán por parte del fabricante directamente, o a través de *partners*, pero en todo caso por personal técnico cualificado y certificado en la solución. En uno y otro caso, se dispondrá de soporte técnico preferente 24x7 por parte del fabricante para consultas técnicas, escalados y resolución de incidentes complejos.

## 2.5. Especial atención al modelo de servicio en la nube.

Se deberá describir con la mayor claridad posible el modelo de "Servicio en la nube" y todas sus características básicas y accesorias como:

- Modelo de imputación y costes asociados.
- Localización de las infraestructuras que alojan los servicios.
- Copias de seguridad y exportación de datos.

## 2.6. Escalabilidad, entornos federados y diversas posibles arquitecturas.

Es fundamental que se detallen las posibles alternativas a la hora de adaptar un servicio tan complejo como este a una organización tan amplia y con una estructura que puede ser necesario ir evolucionando. Para ello, deberán contemplarse posibilidades como el uso de diversas instancias según organismos, la federación de estas o cualquier otra que se estime oportuna.

## 2.7. Alternativas en cuanto al modelo de despliegue.

Los participantes deberán de plantear, con la información suministrada en esta consulta, posibles alternativas para el despliegue de la herramienta y la incorporación de los diversos organismos que se incluyen dentro del alcance de la Agencia Digital de Andalucía.

Partiendo del alcance descrito se debería establecer una propuesta de despliegue para la herramienta, suponiendo un plazo de despliegue total que puede oscilar entre 3 y 5 años.

## 2.8. Acuerdos de nivel de servicio

Al menos, se está pensando introducir en la licitación el siguiente conjunto de ANS:

- Disponibilidad de los diferentes servicios ofrecidos.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 5/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Resolución de incidencias.
- Atención a peticiones.
- Respuesta a consultas.
- Porcentaje de reaperturas de tiques.
- Porcentaje de reclamaciones de tiques.
- Tiempo de resolución de incidencias tipificadas (P1, P2, P3...)
- Tiempo de resolución de peticiones tipificadas (P1, P2, P3...)
- Porcentaje de incidencias resueltas en tiempo por tipo de prioridad.
- Porcentaje de peticiones resueltas en tiempo por tipo de prioridad.
- Tiempo medio de resolución de incidencias.
- Tiempo medio de resolución de peticiones.
- Porcentaje de incidencias cuya causa raíz es achacable al proveedor
- Tiempo de respuesta en incidencias/peticiones
- Indicadores de seguimiento para:
  - Gestión de proyectos.
  - Control de Cambios
  - Gestión de entregas y despliegues
  - Gestión de problemas
  - Gestión de la configuración
  - Gestión de la demanda

## 2.9. Integración de la herramienta con otras de terceros para servicios especializados

Se deberá estudiar la posibilidad de integración de esta herramienta de gestión de tique ITSM con otras específicas, comerciales y no comerciales, para tratar aspectos como:

- CMDB
- Gestores de documentos y conocimiento (Wikis, ...)
- Utilidades de automatización y orquestación de actividades de gestión
- Herramientas de descubrimiento de activos
- Herramientas de monitorización y gestión de eventos
- Herramientas de gestión de código (github, gitLab, subversion, ...)
- Herramientas de calidad SW y testing
- Soluciones de automatización de actividades para Entrega Continua y/o Despliegue Continuo (CI/CD)
- Herramientas de gestión de tareas y proyectos de terceros, para escenarios de colaboración con empresas externas que prestan servicios TI en modo fábrica

Se deberá aportar información sobre las soluciones que aporta cada propuesta, así como los mecanismos de integración con el resto de las herramientas que permitan realizar las tareas anteriormente mencionadas.

## 2.10. Dimensionamiento.

El ámbito de la posible contratación sería, inicialmente:

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 6/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Tipo de Ente (Ministerio de Hacienda)	Tipo de Ente según LAJA	Nombre del Ente en el Inventario Junta de Andalucía
Administración Central	Administración Central	Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa
Administración Central	Administración Central	Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos
Administración Central	Administración Central	Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional
Administración Central	Administración Central	Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo
Administración Central	Administración Central	Consejería de Salud y Consumo
Administración Central	Administración Central	Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural
Administración Central	Administración Central	Consejería de Universidad, Investigación e Innovación
Administración Central	Administración Central	Consejería de Turismo, Cultura y Deporte
Administración Central	Administración Central	Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda
Administración Central	Administración Central	Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad
Administración Central	Administración Central	Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul
Administración Central	Administración Central	Consejería de Política Industrial y Energía
Administración Central	Administración Central	Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública
OO.AA.Administrativos	Agencias Administrativas	Instituto Andaluz Administración Pública
OO.AA.Administrativos	Agencias Administrativas	Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía
OO.AA.Administrativos	Agencias Administrativas	Patronato de la Alhambra y Generalife
OO.AA.Administrativos	Agencias Administrativas	Instituto Andaluz de la Mujer
OO.AA.Administrativos	Agencias Administrativas	Centro Andaluz Arte Contemporáneo
OO.AA.Administrativos	Agencias Administrativas	Instituto Andaluz de la Juventud
OO.AA.Administrativos	Agencias Administrativas	Instituto Andaluz Investigación. y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológica
OO.AA.Administrativos	Agencias Administrativas	Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales
OO.AA Administrativos	Agencias Administrativas	Agencia Digital de Andalucía
Agencias	Agencia Régimen Especial	Agencia Tributaria de Andalucía
Agencias	Agencia Régimen Especial	Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía
Agencias	Agencia Régimen Especial	Servicio Andaluz de Empleo
Entidades Públicas Empresariales	Agencia Pública Empresarial	Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico

El despliegue se haría de forma escalonada, con el objetivo de llegar a cubrir la posibilidad de uso de

7 CONSULTA PRELIMINAR DE MERCADO PARA LA PREPARACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN "SUMINISTROS Y SERVICIOS ASOCIADOS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA HERRAMIENTA ITSM

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 7/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



TODOS LOS TÉCNICOS de la Agencia Digital de Andalucía a la hora de tratar y atender los tiques que, de cualquier tipología, puedan producirse.

Se tendrán en cuenta la posibilidad de tener una organización (ADA) como padre jerárquico y las diferentes subdirecciones como organizaciones hijas, pudiendo ofrecer éstas los servicios que gestione y estén incluidos en el Catálogo de la ADA. Dividiendo la visibilidad dentro de la aplicación entre las diferentes organizaciones, pero pudiendo compartir/asignar los tiques (o proyectos comunes) entre las mismas.

Aquí hay tener en cuenta que, si bien los técnicos, gestores y administradores asociados al servicio de la herramienta serán técnicos de la ADA o al servicio de ella, los usuarios finales que reporten incidencias, peticiones y otros tiques pertenecerán como tales a los organismos que se incluyen dentro del ámbito de la Agencia, e incluso atender peticiones de organismos que se atiendan.

#### 2.11. Procesos (ITIL v3) / Prácticas (ITIL 4) que contemplar según las Subdirecciones de la Agencia Digital de Andalucía.

Procesos según ITIL (v3/v4) V3 / Prácticas según V4 que deberá incluir y soportar la herramienta según las diversas subdirecciones de la Agencia Digital de Andalucía.

Se detallarán las que se consideren aplicables a cada subdirección actual de la Agencia Digital de Andalucía:

<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/ada/organigrama.html>

En el **ANEXO II. RELACIÓN DE PROCESOS** se enumeran los principales procesos en las áreas de diseño, transición y operación del servicio, y se recogen requisitos que se consideran debe cumplir la herramienta. Se marca con la etiqueta (MIN) aquello **Mínimos** que se consideran que la herramienta debe cumplir por proceso, y con la etiqueta (REL) aquellos que se estiman como **Relevantes**.

### 3. Objetivos de la consulta

Recabar información respecto de los puntos desarrollados en el epígrafe 1, pretendiendo conseguir información relevante y de valor para realizar una licitación sobre:

- Adecuación de los requisitos establecidos sobre servicios a prestar y las capacidades actuales de los productos en el mercado. Identificación de requisitos adicionales que puedan ser de interés.
- Interfaz en Castellano.
- Soluciones en el mercado que podrían cubrir estos requisitos. Características básicas y opcionales de las soluciones.
- Modelo de licenciamiento de las soluciones propuestas.
- Estimación de personal para los servicios y fórmula aproximada de dimensionamiento.
- Aportación de casos de éxito en entornos similares en cuanto a tamaño y naturaleza de la Agencia Digital de Andalucía.

### 4. Fundamento jurídico de la consulta

Artículo 115 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

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 8/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

## 5. Organismo solicitante de la consulta

Agencia Digital de Andalucía.

## 6. Procedimiento de consulta

La consulta es pública y se dirige a organismos públicos o privados y empresas que deseen colaborar facilitando información del mercado sobre los asuntos reflejados en la misma.

**Se articula a través del cuestionario publicado en el perfil del contratante de la Agencia Digital de Andalucía junto con este documento. Puesto que se puede remitir junto con el cuestionario para su análisis.**

Es conveniente que el cuestionario se cumplimente en su totalidad, y que las respuestas sean lo más completas posibles, para lo que se admitirán los comentarios y aclaraciones que se consideren oportunos encada caso.

La Agencia se reserva la posibilidad de plantear cuestiones o dudas sobre las diversas respuestas a los diferentes agentes del mercado según se estime su interés.

Los cuestionarios se remitirán a través de Presentación Electrónica General de la Junta de Andalucía indicando el siguiente destinatario:

Consejería/entidad: Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior.  
Órgano/Agencia/etc.: Agencia Digital de Andalucía.

El enlace web a Presentación Electrónica General se puede encontrar en la siguiente URL:

<https://www.juntadeandalucia.es/servicios/tramites/presentacion-documentos/peg.html>

Se fija para presentar los cuestionarios debidamente cumplimentados **un plazo de diez días hábiles** desde la publicación de esta consulta.

Para cualquier consulta se puede contactar por correo electrónico con el Servicio de Coordinación de Puesto de Trabajo de la Dirección General de Estrategia Digital, Agencia Digital de Andalucía en la dirección:

**sv-coordinacion-pt.ada@juntadeandalucia.es** incluyendo en el asunto el texto **"CM - ITSM"**.

Finalizado el plazo de presentación de cuestionarios y, en su caso, recabada la información adicional que fuera necesaria, se publicará en el Perfil de Contratante de la Agencia Digital de Andalucía el informe a que se refiere el apartado 3 del mencionado artículo 115 de la Ley de Contratos del Sector Público.

## 7. Aplicación de los principios de transparencia, igualdad de trato y no discriminación ni falseamiento de la competencia

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 115.3 de la Ley de Contratos del Sector Público en relación con el informe que debe publicarse de las actuaciones realizadas, la información contenida en los

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 9/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



cuestionarios recibidos será considerada confidencial y tratada como tal por la Agencia Digital de Andalucía.

La Agencia no revelará en ningún caso a los participantes en consulta, las soluciones propuestas por los otros participantes.

El proceso de la consulta y todas las acciones que se deriven de ella se someterán a los principios de transparencia, igualdad de trato y no discriminación.

La participación en esta consulta no otorgará derecho ni preferencia alguna respecto de la adjudicación de los contratos que puedan celebrarse con posterioridad en el ámbito del objeto de esta convocatoria y, como consecuencia de ello, no conlleva ninguna obligación de financiación o aceptación de las propuestas recibidas.

No obstante, lo anterior, la participación en la consulta no impide la posterior intervención en el procedimiento de contratación que en su caso se tramite.

En Sevilla a la fecha de la firma electrónica.

El jefe de Servicio de Coordinación de Puesto de Trabajo.

Fdo.: Javier Antonio García Peña.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 10/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## ANEXO I. CARACTERÍSTICAS GENERALES.

- Herramientas de Help Desk / Service Desk.
- Herramientas de Gestión Remota del puesto.
- Herramientas administrativas.
- Diseño de plantillas y tareas programadas.
- Diseño de flujos.
  - Posibilidad de definir diferentes flujos en procesos como cambios/entregas/peticiones y tareas asociadas a cada una de las fases del flujo. Las tareas deben poder depender unas de otras o poder abrirse de forma automática en paralelo a varios grupos de soporte según el caso.
  - Integración con herramientas de orquestación para realización de actividades (por ejemplo, el aprovisionamiento automático de máquinas u otros elementos de infraestructura definida como código, creación de tareas periódicas...)
  - Manejo nativo de peticiones y solicitudes, así como de cualquier otro tipo de tiques.
  - Gestión de las reglas de catalogación de incidencias y peticiones.
- Gestión centralizada de tiques.
- Gestión de reclamaciones de tiques.
- Gestión del tratamiento y asignación inicial del tique (Triage).
- Catalogación de causa raíz de incidencias.
- Asesoramiento de resolución de incidentes basado en preguntas frecuentes (FAQs).
- Gestión de encuestas de satisfacción al usuario.
- Gestión de catálogos generales y catálogos específicos por grupos de usuarios.
- Gestión de acuerdos de niveles de servicio por proveedor y componente de catálogo (SLA y SLO)
- Posibilidad de ChatBot.
- Integración con otras herramientas a través de APIs.
- Asesoramiento en la creación de tiques basados en catálogos.
- Manejo de incidentes, problemas y errores conocidos.
- Gestión de activos de TI. Indicar si se pueden crear nuevos tipos de activos.
- Gestión de la Configuración: gestión de usuarios y grupos, gestión de perfiles, diseño de organizaciones, ....
- CMDB. Gestión de elementos de configuración que cubra su ciclo de vida completo, desde su adquisición o concesión, asignación, hasta su baja. Incluye elementos hardware, software, y elementos de configuración a medida.
- Autodescubrimiento. Herramientas propias y/o posibilidad de integración de otras soluciones de mercado o herramientas de código abierto.
- Análisis de impacto.
- Posibilidad de comprobar el historial de tiques relacionados a un determinado CI, buscar elementos relacionados y visualizar los tiques abiertos de los elementos relacionados.
- CMDB propia o integración con terceras para determinar ante incidencias, peticiones e indisponibilidades, los CIs afectados.
- CMDB (independientemente de que se encuentre integrada o no) debe tener posibilidad de autodescubrimiento y/o actualización de activos.
- Herramientas de instalación y actualización de software.
- Gestión de licencias.
- Portales de autoservicio y bases de conocimiento para usuarios finales.
- Gestión rica de tiques.
- Representación en árbol de relaciones de tiques.
- Posibilidad de compartir o reenviar tiques a una tercera persona
- Creación de tiques en nombre de otro usuario.
- División o fusión de tiques
- Gestión de tiques masivos
- Desglose en procesos / tareas. Estimación de carga de trabajo de los técnicos.
- Relación de tiques con elementos de configuración.
- Integración con canales alternativas para la gestión del tique (correo, teléfono...)
- Gestión del conocimiento.

11 CONSULTA PRELIMINAR DE MERCADO PARA LA PREPARACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN "SUMINISTROS Y SERVICIOS ASOCIADOS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA HERRAMIENTA ITSM

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 11/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Disponer de bases de datos de conocimientos integradas.
- Versatilidad en la generación de informes.
- Integración con aplicaciones estándar del mercado BI para la explotación de datos
- Cuadros de Mando para el estudio y optimización de la explotación.
- Cuadro de Mando orientado a la Dirección de la ADA, de carácter agregado.
- Gestión de cuadros de mando personalizable con métricas de procesos. Permisos de acceso por roles.
- Visualización del estado de los ANS (histórico y en tiempo real) mediante Cuadros de mando interactivos con acceso (Drill Down) a los tiques/actividades afectadas.
- Métricas y analíticas.
- Gestión del cambio.
- Gestión de calendarios de cambios y tiempos de indisponibilidad, con filtros por servicio / elementos de configuración afectados. Posibilidad de establecer ventanas de mantenimiento de forma que se resalten aquellos programados fuera de la ventana indicada
- Uso de sensores y addons de descubrimiento y seguimiento.
- Trazabilidad del ciclo de vida completo de cada servicio, permitiendo la integración entre los diferentes procesos involucrados desde la gestión estratégica (demanda inicial) hasta la gestión operativa del servicio. Especial atención a la gestión de la demanda. Herramientas para disponer de mayor "trazabilidad" respecto de la satisfacción efectiva de la demanda de los usuarios,
- Posibilidad de agrupación de elementos gestionados por portafolios y programas.
- Gestión multicliente y multiproveedor:
  - Gestión de accesos y permisos a servicios según perfiles de usuario.
  - Gestión de calendarios de trabajo.
  - Medición de la actividad de cada proveedor de forma independiente en un ámbito de gestión conjunta del servicio a uno o varios clientes.
- Gestión de eventos:
  - Monitorización de infraestructura y aplicaciones.
  - Correlación de eventos.
  - Automatización de respuesta a eventos.
- Integración con resto de procesos (G. Incidencias, G. Disponibilidad, G. Niveles de Servicio, etc.).
- Integración con sistemas de monitorización/alertas/eventos para la gestión de incidencias, disponibilidad de cara a poder crear incidencias de forma automática.
- Gestión de proyectos tradicional y agile:
- Herramientas de planificación (Diagramas de Gantt).
- Integración con procesos: G. Demanda, G. Cambios y G. Peticiones.
- Gestión de recursos:
- Roles y Grupos por skill técnico.
- Costes por grupo, rol y contrato.
- Posibilidad de definir planes de recursos.
- Imputación de tiempos en actividades.
- Sistema de notificaciones:
  - De uso por los procesos que lo necesiten.
- Gestión de interesados.
- Plantillas de comunicación.
- Diferentes medios de notificación.
- Usabilidad del sistema propuesto:
  - Autoayuda.
  - Facilidad de uso.
  - Buscador simple pero efectivo, con resultados ordenados en todos los objetos / tipos de tiques / actividades, estructuración de los resultados y posibilidad de filtrado. Búsqueda contextual por palabras
  - Gestión de vistas de trabajo.
  - Posibilidad de notificaciones/avisos a los técnicos atendiendo a umbrales definidos en servicio.
  - Creación de registros (demandas/proyectos/peticiones/imputaciones...) a partir de la importación de hoja de cálculo / CSV.
  - Facilidad de adecuación / parametrización.
  - Integración con el servicio de LDAP.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 12/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Información sobre requisitos no funcionales en el caso de que la instalación sea un modelo "Onpremises". En particular: dimensionamiento a nivel de servidores necesarios en función de la demanda y demás cuestiones.
- Y cualquier otra característica que se considere relevante incluir por parte de los agentes consultados.
- Flexibilidad en la jerarquización de estructuras organizativas y de sedes que puedan representar a los distintos organismos a los que se presta soporte.
- Flexibilidad de la categorización operativa y de producto.
- Sistema flexible de autorizaciones de solicitudes para distintas operaciones de catálogo.
- Gestión de licencias de software.
- Capacidad para la generación de múltiples peticiones que parten de una misma solicitud.
- Integración con otros sistemas de Junta de Andalucía tales como Bandeja, Guía, Port@firmas, etc

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 13/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## ANEXO II. RELACIÓN DE PROCESOS.

### 1. Procesos Generales y relacionados con la fase de Estrategia

#### 1.1. Gestión del portfolio

- **(MIN)** La herramienta debe gestionar un portfolio de servicios TI, basado en un inventario de Sistemas de Información y/o componentes de servicio.
- **(MIN)** Debe ofrecer la posibilidad de generar un portal accesible por los usuarios, para la publicación al negocio del inventario de Sistemas de Información y/o componentes de servicio, que contenga al menos una descripción básica de su funcionalidad, el área de negocio responsable (Cliente) y las áreas del negocio beneficiarias (Usuarios).
- **(REL)** Posibilidad de asociar los elementos del portfolio con el Catálogo de Peticiones de Servicio ofrecidas a los usuarios, incluyendo: grupos de usuarios, condiciones de solicitud y prestación de los servicios, ANS de los servicios, etc.
- **(REL)** Capacidad de relacionar los elementos del inventario de Sistemas de Información y/o componentes de servicio con los elementos de la CMDB.
- **(MIN)** Capacidad de publicar noticias y/o alertas relacionadas con los sistemas de Información y/o componentes de servicio (interrupciones de servicio, cambios/novedades relevantes, etc.)

#### 1.2. Gestión de la demanda

- **(MIN)** Capacidad de gestionar una Agenda de Usuarios y Clientes, en la que se puedan clasificar los usuarios por áreas del negocio (centros directivos, unidades administrativas...) y por cargo/responsabilidad.
- **(MIN)** Capacidad de asociar a las peticiones de servicio los usuarios que ejercen el rol de Cliente (responsable del Negocio), además de aquellos que actúan como solicitantes.
- **(MIN)** Capacidad de asociar a las peticiones de servicio a los Sistemas de Información
- **(MIN)** Capacidad de clasificar las peticiones de servicio por áreas del negocio, en función de los usuarios beneficiarios, o del sistema de información afectado.
- **(REL)** Capacidad de clasificar las peticiones de servicio relacionadas con usuarios VIP (personal directivo, por ejemplo).
- **(MIN)** Capacidad de ofrecer a los clientes un resumen de las peticiones de servicio vigentes en el que actúan como clientes, o como usuarios.
- **(REL)** Posibilidad de ofrecer a los clientes y/o usuarios un historial de las peticiones de servicio en las que está asociado el usuario, diferenciando por estado de vigencia.
- **(REL)** Posibilidad de ofrecer a los usuarios y/o clientes el historial de comunicaciones (información de entrada/salida) sobre sus peticiones de servicio.

#### 1.3. Gestión de proveedores

- **(MIN)** La herramienta debe permitir mantener una agenda de Empresas colaboradoras.
- **(MIN)** Debe posibilitarse la generación de tickets de Órdenes de Trabajo a empresas colaboradoras, que estén asociadas a la empresa correspondiente.
- **(REL)** Debe permitirse asociar a cada empresa colaboradora información sobre los Contratos administrativos que financian y regulan su colaboración.

### 2. Procesos de Gestión de Servicios relacionados con la fase de Diseño

#### 2.1. Gestión del catálogo

14 CONSULTA PRELIMINAR DE MERCADO PARA LA PREPARACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN "SUMINISTROS Y SERVICIOS ASOCIADOS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA HERRAMIENTA ITSM

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 14/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(MIN) Descripciones de servicios:** La herramienta incluye las descripciones de servicio.
- **(MIN) Mapeo del catálogo:** permitir una vista del catálogo de servicios (con enlaces y dependencias).
- **(REL) Catálogos de servicio y técnicos:** distinguir entre un catálogo de servicios y un catálogo técnico dado que son para diferentes audiencias; esta es una distinción importante.
- **(REL) Catálogo Técnico:** La herramienta muestra los componentes técnicos (CIs) que se utilizan para prestar algún servicio específico. Esto puede requerir la integración con la CMDB.
- **(REL) Enlace de ejecución de peticiones:** La herramienta se integra con la ejecución de peticiones de modo que las peticiones de los usuarios se puedan realizar electrónicamente
- **(REL) Acceso electrónico:** pueden los usuarios/personal acceder electrónicamente al catálogo de servicios, es decir, como una intranet o servicio web.
- **(REL) Permisos de acceso:** la herramienta tiene controles que impiden el acceso no autorizado.
- **(REL) Instrucciones de acceso:** la herramienta permite documentar las instrucciones de acceso como parte del catálogo de servicios.
- **(REL) Integración de catálogos:** la herramienta tiene la capacidad de asignar diferentes códigos de estado a medida que avanza a través del ciclo de vida del dispositivo.
- **(REL) Estructura del catálogo:** la herramienta permite el diseño del catálogo a través de una estructura dentro de la herramienta. Por ejemplo, un marco para incluir el contenido.

## 2.2. Gestión de niveles de servicio

- **(REL) Lista de Servicios:** la herramienta incluye una lista de servicios en producción. Casi todos los demás aspectos de gestión de nivel de servicio requerirían esta información.
- **(REL) Horario de servicio:** la herramienta permite la configuración de horas de servicio acordadas.
- **(REL) Lista de proveedores de servicios:** la herramienta incluye la información del proveedor de servicios (interna y/o externa).
- **(REL) Lista de clientes:** la herramienta incluye los detalles del cliente. Los contactos y los detalles de ubicación serían requeridos como mínimo.
- **(REL) registro de requisitos de nivel de servicio (SLR):** la herramienta permite que se genere un registro para cada requisito de nivel de servicio. Esto daría visibilidad a un SLR como un trabajo en progreso.
- **(REL) Crear registro de acuerdo de nivel de servicio (SLA):** la herramienta permite la creación de un registro SLA. Esto puede ser a partir de un SLR existente.
- **(REL) Objetivos de nivel de servicio:** la herramienta incluye los objetivos de nivel de servicio.
- **(REL) Campos de SLA comunes:** la herramienta incluye los detalles del contenido del SLA, incluida la fecha del acuerdo, el alcance, los contactos y los objetivos.
- **(MIN) Crear registro de Acuerdo de Nivel Operativo (OLA):** la herramienta incluye los detalles de los acuerdos de nivel operativo.
- **(REL) Crear registro de contratos (UC):** la herramienta incluye los detalles de los contratos subyacentes.
- **(MIN) Actualizar todos los registros:** la herramienta permite actualizar los registros SLR, SLA, OLA y UC.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 15/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(MIN) Cuadro de monitorización de SLA:** la herramienta puede producir un gráfico para monitorizar los logros del servicio en comparación con los acuerdos de nivel de servicio. Esto puede requerir datos de entrada de otros sistemas o procesos para ser posible.
- **(MIN) Crear un plan de calidad de los servicios (SQP):** la herramienta ayuda en la creación de un plan de calidad de servicio.
- **(MIN) Crear un plan de mejora de los servicios (SIP):** la herramienta ayuda con la creación de un plan de mejora de los servicios y su vinculación al registro de CSI para la priorización, revisión y seguimiento.
- **(REL) Satisfacción del cliente:** la herramienta admite la recopilación de datos de satisfacción del cliente.
- **(REL) Quejas y felicitaciones:** la herramienta proporciona los medios para capturar/registrar quejas y felicitaciones.
- **(MIN) SLAs basados en servicios:** La herramienta puede mostrar dónde muchos clientes usan un servicio.
- **(MIN) SLAs basados en el cliente:** la herramienta puede mostrar dónde muchos servicios son utilizados por un cliente.
- **(MIN) Acuerdos vigentes:** la herramienta muestra dónde están vigentes (o no) los SLAs, OLAs y los contratos subyacentes para un servicio determinado.
- **(MIN) Escalados:** la herramienta puede aceptar definiciones de escalado que puedan describir cómo se escalan las incidencias y los problemas.
- **(REL) Informes de servicio:** la herramienta puede producir informes a partir de campos de datos "listos para usar" sin productos adicionales o servicios de consultoría. La producción de informes es una parte importante de la gestión de nivel de servicio y la generación de informes debería ser una característica importante.
- **(REL) Informes de gestión:** la herramienta puede producir informes de rendimiento de KPI "listos para usar" sin productos adicionales o servicios de consultoría. La producción de informes es una parte importante de la gestión de niveles de servicio y la generación de informes debería ser una característica importante.
- **(MIN) Revisiones de servicio:** la herramienta dispone de un indicador de que se han realizado revisiones de servicio con clientes y proveedores.
- **(MIN) Paquete de diseño de servicios (SDP):** la herramienta ayuda con la vinculación de SLAs, SLRs y paquetes de servicios al SDP.

### 2.3. Gestión de la capacidad

- **(REL) Sistema de Información de Gestión de Capacidad (CMIS):** la herramienta puede acceder al sistema o sistemas de información de gestión de la capacidad.
- **(REL) Importación de datos:** la herramienta puede/CMIS importar datos de varias fuentes como datos técnicos de sistemas, datos de servicio (tiempos de respuesta, tiempos de procesamiento), datos comerciales (número de cuentas y productos soportados) y datos financieros (planes financieros y presupuestos de TI).
- **(REL) Informes de CMIS:** la herramienta puede producir informes a partir de los datos de entrada. Por ejemplo, información de rendimiento, informes de excepciones y pronósticos de capacidad.
- **(REL) Datos de utilización:** la herramienta puede producir información a partir de datos de uso para respaldar la producción de una previsión de capacidad.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 16/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(REL) Objetivos de la gestión de nivel de servicio:** incluye los objetivos de capacidad de la gestión de nivel de servicio.
- **(REL) Análisis de tendencias:** la herramienta puede producir representaciones gráficas a partir de datos de utilización para mostrar tendencias. Las tendencias podrían incluir patrones de actividad empresarial.
- **(REL) Modelización analítica:** la herramienta puede producir información a partir de datos de utilización para el modelado analítico.
- **(REL) Simulaciones:** la herramienta puede producir información a partir de datos de utilización para crear simulaciones.
- **(MIN) Dimensionamiento de aplicaciones:** la herramienta incluye el dimensionamiento de aplicaciones. Por ejemplo, para estimar las necesidades de recursos.
- **(REL) Gestión de la demanda:** la herramienta ayuda con las predicciones de demanda al traducir datos de los sistemas en información de salida utilizable.
- **(MIN) Gestión de riesgos:** la herramienta puede ayudar con la gestión de riesgos y las contramedidas.
- **(REL) Plan de capacidad:** la herramienta admite la creación de un plan de capacidad.
- **(REL) Informes de gestión/servicio:** informes predeterminados "listos para usar" sin productos adicionales o servicios de consultoría. A modo de ejemplo, incluir el rendimiento del servicio y los informes predictivos/de pronóstico.

#### 2.4. Gestión de la disponibilidad

- **(REL) Sistema de Información de Gestión de Disponibilidad (AMIS):** la herramienta puede acceder al sistema o sistemas de información de gestión de disponibilidad.
- **(REL) Importación de datos:** la herramienta puede/AMIS importar datos de fuentes técnicas de vigilancia y no técnicas, como datos técnicos de sistemas, datos de servicio (tiempos de respuesta, tiempos de procesamiento), datos comerciales (número de cuentas y productos soportados) y datos financieros (planes financieros y presupuestos de TI).
- **(REL) Informes de la AMIS:** la herramienta puede producir informes a partir de los datos de entrada. Por ejemplo, la gestión de nivel de servicio, gestión de continuidad o la gestión de la seguridad de la información, según se necesite.
- **(MIN) Funciones vitales del negocio (VBF):** la herramienta puede incluir una lista de VBF y evaluar el impacto de los fallos de los componentes que las soportan.
- **(MIN) Parada de servicio planificada (PSO):** la herramienta admite la generación de un documento de parada de servicio planificada.
- **(REL) Interfaz CMDB/CMS:** tiene la AMIS/herramienta una interfaz con la CMDB (para obtener ayuda en la identificación de puntos únicos de fallo y elementos en los que sería beneficioso un análisis del impacto del fallo de los componentes), así como los CIs afectados.
- **(REL) Análisis de tendencias:** la herramienta puede producir informes y/o representaciones gráficas a partir de datos de disponibilidad para mostrar tendencias.
- **(MIN) Análisis del impacto de fallos de componentes (CFIA):** puede ayudar a realizar un análisis del impacto de fallos de componentes. Es probable que esto requiera la integración con el CMS/CMDB.
- **(MIN) Análisis del árbol de fallos (FTA):** la herramienta puede ayudar a realizar un análisis del árbol de fallos.
- **(MIN) Análisis del riesgo:** la herramienta ayuda con el análisis y evaluación de riesgos.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 17/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(MIN) Cálculo de costes:** la herramienta proporciona un método para calcular el coste de la indisponibilidad.
- **(MIN) Cálculo de la disponibilidad para componentes individuales:** la herramienta proporciona un método para calcular la disponibilidad de componentes individuales, como la frecuencia y la duración del tiempo de inactividad.
- **(MIN) Cálculo de la fiabilidad:** la herramienta ayuda a calcular la fiabilidad de los componentes y/o servicios medidos en relación con los objetivos.
- **(MIN) Capacidad de servicio:** la herramienta ayuda a evaluar la capacidad de servicio de los proveedores. Incluye disponibilidad, fiabilidad y facilidad de mantenimiento.
- **(REL) Plan de disponibilidad:** la herramienta admite la generación de un plan de disponibilidad.
- **(REL) Informes de gestión:** la herramienta puede producir informes "listos para usar", sin productos adicionales o servicios de consultoría, incluyendo logros/objetivos de nivel de servicio para los servicios.

#### 2.5. Gestión de la continuidad

- **(REL) Lista de servicios:** la herramienta puede incluir una lista de servicios en orden de criticidad para el negocio.
- **(REL) Análisis de impacto en el negocio (BIA):** la herramienta proporciona funcionalidad BIA.
- **(MIN) Gráfico de impacto en el negocio:** la herramienta puede crear un gráfico que muestre el impacto anticipado de la pérdida de un servicio de TI a lo largo del tiempo.
- **(REL) Recuperación al servicio mínimo:** la herramienta permite especificar el tiempo mínimo en el que se alcanzan los niveles mínimos de recuperación. Ejemplo: personal, instalaciones y servicios.
- **(MIN) Análisis del riesgo:** la herramienta ayuda con el análisis y evaluación de riesgos.
- **(REL) SLA:** la herramienta puede registrar los SLA y los objetivos de servicio que se aplicarían al operar en un sitio de recuperación.
- **(REL) Lista de contratos críticos:** la herramienta incluye una lista de contratos críticos que se requieren para la prestación de servicios críticos.
- **(REL) Calendario de pruebas:** ayuda la herramienta a establecer y operar un programa regular de pruebas estratégicas.
- **(REL) Resultados de las pruebas:** la herramienta puede registrar los resultados de las pruebas que se han llevado a cabo.
- **(MIN) Servicio por opción de recuperación:** la herramienta puede proporcionar una lista de servicios y/o funciones empresariales vitales que muestren la opción de recuperación para cada uno.
- **(MIN) Interfaz con gestión de cambios:** tiene la herramienta una interfaz con gestión de cambios para permitir que se generen RFC para la documentación de cambios en ITSCM.
- **(MIN) Distribución de documentos:** la herramienta admite la distribución controlada de los planes de continuidad de servicios TI al personal clave.
- **(MIN) Gestión Documental:** proporciona la herramienta los medios para una gestión documental eficaz y controlada de los cambios. Por ejemplo, políticas, requisitos, procedimientos y planes.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 18/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(REL) Informes de gestión:** informes predeterminados, "listos para usar", sin productos adicionales o servicios de consultoría, incluyendo resultados de pruebas, y escenarios predictivos con posibles soluciones.

## 2.6. Gestión de la seguridad

- **(REL) Sistema de Información de Seguridad de la Información (SMIS):** tiene la herramienta un sistema de información de gestión de seguridad.
- **(MIN) Referencia única:** la herramienta asigna un número de referencia único a cada nuevo registro/entrada.
- **(REL) Procedimientos de seguridad:** puede el SMIS contener los procedimientos y directrices de gestión de la seguridad.
- **(REL) Políticas de seguridad:** la herramienta permite la creación, el mantenimiento y la distribución de políticas de seguridad de la información.
- **(REL) Registros del personal:** el SMIS/herramienta incluye detalles del personal por razones de seguridad.
- **(REL) Registros de proveedores:** el SMIS/herramienta incluye la organización del proveedor y os registros del personal por motivos de seguridad.
- **(REL) Niveles de servicio:** la herramienta incluye los detalles de SLA y OLA como relevantes para la seguridad de la información.
- **(REL) Clasificación:** la herramienta permite clasificar la información según su sensibilidad y el impacto de la divulgación.
- **(REL) Análisis del riesgo:** la herramienta ayuda con el análisis y evaluación de riesgos.
- **(REL) Gestión de accesos:** la herramienta admite la asignación de registros y la retirada de derechos de acceso a individuos y grupos.
- **(REL) Enlaces CMS:** la herramienta puede acceder a la información del sistema de gestión de la configuración.
- **(REL) Incidencias de seguridad:** la herramienta soporta la gestión de incidencias de seguridad.
- **(REL) Informes de gestión:** la herramienta puede producir informes "listos para usar" sin productos adicionales o servicios de consultoría.

## 3. Procesos de Gestión de Servicios relacionados con la fase de Transición

### 3.1. Gestión de cambios

- **(MIN) Solicitar y registrar cambios:** la herramienta asigna automáticamente un número de referencia único para cada RFC.
- **(MIN) Sello de fecha y hora de RFC:** la herramienta aplica automáticamente la fecha y la hora a los registros de cambios nuevos/actualizados.
- **(REL) Rechazar RFC:** admite la capacidad de rechazar cambios y que esto se puede hacer solo mediante un rol especificado.
- **(REL) Tipo de cambios:** reconoce/maneja los tipos de cambio estándar, normal y de emergencia, por ejemplo, la herramienta maneja un flujo de proceso separado para cada uno.
- **(REL) Categoría de cambios:** la herramienta diferencia entre cambios menores, significativos y mayores.
- **(REL) Asignación de prioridades:** admite el impacto en el negocio definido por el cliente y la urgencia para determinar la prioridad de los cambios.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 19/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(MIN) Responsabilidades del CAB:** la herramienta puede asignar las responsabilidades en la gestión de cambios de los miembros del CAB rol por rol.
- **(MIN) Cambiar la jerarquía de autorización:** la herramienta admite la documentación formal, en el CMS, de la jerarquía de autorización de cambios para aprobar cambios.
- **(REL) Autorización de cambios:** la herramienta admite los medios para indicar que se ha aprobado un cambio (como una casilla de verificación)
- **(REL) Evaluación de cambios:** la herramienta apoya el proceso de evaluación. Por ejemplo, datos definibles por el cliente para recursos, riesgos y beneficios técnicos, financieros o de negocio.
- **(REL) Programación de cambios:** la herramienta proporciona un cronograma de cambios que registra todos los cambios aprobados (incluidos los cambios estándar y los cambios que utilizan modelos de cambio), con el control de acceso adecuado para el administrador de cambios y una comunicación clara con los usuarios, clientes y personal de soporte.
- **(MIN) Interrupción proyectada del servicio:** la herramienta proporciona una vista o programación de paradas planificadas de los servicios.
- **(MIN) Escalado:** la herramienta admite el escalado definido por el cliente.
- **(REL) Planificación de la marcha atrás:** requiere la herramienta para cada autorización de cambio la presentación de pruebas de que un plan de retroceso o corrección probado con éxito está asociado con el cambio que se va a autorizar.
- **(REL) Control de solicitudes de cambio (RFC):** la herramienta controla la capacidad de abrir, modificar y cerrar solicitudes de cambio según el rol, para garantizar que solo se realicen modificaciones autorizadas.
- **(REL) Monitorización y seguimiento:** la herramienta admite la supervisión y el seguimiento de cambios a lo largo de su ciclo de vida. Por ejemplo, que el cambio está siendo evaluado, ha sido aprobado, construido, revisado o ha sido cerrado. Puede incluir una referencia a los SLA.
- **(REL) Cierre del cambio:** la herramienta muestra cuándo se ha cerrado un cambio. Las categorías de cierre definidas por el cliente serían una característica útil.
- **(MIN) Revisión de cambios:** la herramienta indica cuándo los cambios completados están listos para ser revisados e incluye detalles sobre las revisiones de cambios que se han llevado a cabo.
- **(MIN) Registro de auditoría seguro:** la herramienta proporciona un registro de auditoría seguro de todas las actualizaciones de cambios, notas de resolución y quién las hizo.
- **(REL) Informes de gestión:** la herramienta produce informes a partir de los detalles de los registros capturados. Por ejemplo:
  - Número de cambios cerrados durante un período determinado, número total de activos, cerrados, exitosos, fallidos, por categoría, por CI, por equipo de ejecución.
  - Número de solicitudes de cambio, RFC (evaluaciones, estado de evaluación), por etapa del ciclo de vida del cambio, por solicitante, por equipo de ejecución.
  - Número de revisiones de cambios; informes de evaluación de cambios/informes provisionales; interrupciones planificadas del servicio; programación de cambios; acciones del CAB en RFC por categoría, CI, solicitante, equipo de ejecución.
- **(MIN) Integración CMS:** tiene la herramienta un CMS integrado para ayudar a la evaluación y autorización de la gestión del cambio.
- **(REL) Problemas y errores conocidos:** la herramienta admite la asociación de registros de problemas y errores conocidos con las solicitudes de cambios RFC.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 20/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(MIN) Modelos de cambios:** la herramienta apoya la creación y uso de modelos de cambio para la gestión de cambios.
- **(MIN) Cambios estándar:**
  - a) La herramienta admite el flujo de trabajo asociado con la implementación de cambios estándar.
  - b) La herramienta muestra los cambios estándar en la programación de cambios.
- **(MIN) Propuestas de cambio:**
  - a) La herramienta apoya la presentación, análisis, diseño y programación de propuestas de cambio.
  - b) La herramienta se adapta a la vinculación del cambio con su documentación de casos de negocio, riesgos y requisitos.
- **(MIN) Impacto del cambio:** la herramienta permite la comprensión del impacto del cambio (por referencia a los CMS, SLA y otra información).
- **(MIN) Cambio de servicio:** la herramienta garantiza que se documente el alcance de un cambio de servicio.
- **(REL) Reuniones CAB:** la herramienta proporciona soporte para el proceso de CAB, incluidas las reuniones.
- **(REL) Asociación con Portfolio:** la herramienta permite asociar la RFC con el Sistema de Información y/o componente de servicio afectado.
- **(MIN) Calendario de Cambios.** Representación en un calendario con planificación/ejecución de los distintos cambios.
- 

### 3.2. Gestión de entregas y despliegues

- **(MIN) Solicita y registra entregas:** la herramienta asigna automáticamente un número de referencia único para cada RFC que está autorizado para su entrega.
- **(REL) Referencia de CI en el ID:** la herramienta admite una referencia a los CI que se incluyen en la entrega.
- **(MIN) Sello de fecha y hora:** la herramienta aplica automáticamente la fecha y la hora a los registros de entrega nuevos/actualizados.
- **(REL) Tipo de entrega:** la herramienta puede distinguir entre tipos de entregas (mayores, menores y de emergencia). Por ejemplo, la herramienta ayuda con diferentes actividades de proceso según el tipo.
- **(MIN) Planificación Financiera:** la herramienta proporciona controles financieros para las entregas. Por ejemplo, que los fondos están disponibles, contratos y licencias.
- **(MIN) Gestión Documental:** la herramienta es compatible con la gestión electrónica de los numerosos documentos que se requieren para la entrega y despliegue. Por ejemplo, esquemas, procedimientos, información técnica y de servicio.
- **(MIN) Integración de herramientas de descubrimiento:** tiene la herramienta la capacidad de usar datos como línea base de un descubrimiento automatizado en la planificación de una entrega.
- **(REL) Planificación:** la herramienta admite la programación de actividades de despliegue, tales como capacitación, entregables, entornos de transición y personal.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 21/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(MIN) Certificado de licencia:** la herramienta registra que la prueba de licencia cumple con los requisitos legales.
- **(MIN) Interfaz con Compras:** tiene la herramienta una interfaz con los procesos de adquisición para la compra de artículos requeridos en la entrega. Por ejemplo, integración con el proceso de orden de compra para hardware y software.
- **(MIN) CI adquiridos:** la herramienta puede registrar que todos los elementos de configuración necesarios para la versión están disponibles/se han recibido.
- **(MIN) Gestión de la construcción:** la herramienta admite mecanismos de control para crear diferentes tipos de entrega. Por ejemplo, visibilidad de la etapa de la construcción y que se han seguido todas las políticas, regulaciones y estándares relevantes.
- **(REL) Pruebas de la entrega:** la herramienta proporciona un marco o lista de verificación adaptable para realizar pruebas estructuradas según los requisitos documentados.
- **(MIN) Actualización del CMS:** la herramienta admite procesos automatizados para actualizar el CMS con las nuevas configuraciones 'en vivo'.
- **(MIN) Eliminación de CI:** la herramienta permite mantener registros sobre el desmantelamiento, la transferencia y la eliminación de elementos de hardware.
- **(MIN) Riesgo:** la herramienta habilita la calificación de riesgo de la entrega.
- **(REL) Estado del ciclo de vida de la entrega:** la herramienta realiza un seguimiento de la etapa del ciclo de vida de la entrega. Por ejemplo, que la entrega se está construyendo, probando, implementando o se ha cerrado.
- **(REL) Seguimiento de las actividades de la entrega:** la herramienta admite el seguimiento de las actividades de la entrega.
- **(MIN) Criterio de fallo:** la herramienta impide una mayor progresión de la versión en caso de que se produzca una situación de fallo. Por ejemplo, una versión podría fallar debido a la falta de recursos para el siguiente paso o no se han cumplido los criterios de aceptación del servicio.
- **(REL) Aceptación de la entrega:** la herramienta garantiza que se logre la aprobación antes de que comience la distribución y la instalación.
- **(MIN) Planificación de la implementación:** la herramienta permite una planificación efectiva. Por ejemplo, como parte de la herramienta o mediante la integración con una herramienta de gestión de proyectos.
- **(MIN) Distribución e Instalación:** la herramienta admite una distribución e instalación de entregas eficaces y eficientes. Por ejemplo, esto puede incluir el uso de listas de verificación cuando se implementan otras tecnologías para fines de instalación.
- **(MIN) Flujo de proceso:** la herramienta permite el flujo de trabajo automatizado.
- **(REL) Notificaciones de servicio:** la herramienta permite emitir notificaciones de servicio.
- **(REL) Integración de procesos:** la herramienta se integra con el proceso de gestión del cambio. Por ejemplo, con una solicitud de cambio (RFC) aprobada y un cierre de la RFC.
- **(MIN) Cierre de transición de servicio:** la herramienta proporciona categorías de cierre definidas por el cliente que se vinculan con los registros de cambios.
- **(MIN) Registro de auditoría seguro:** la herramienta proporciona un registro de auditoría seguro de todas las actualizaciones de cambios/entregas y fechas y horas de cierre.
- **(MIN) Responsabilidades del personal:** la herramienta captura las responsabilidades del personal de entregas rol por rol.
- **(MIN) Integración CMS:** la herramienta dispone de un CMS integrado que sea visible en forma esquemática para ayudar a la planificación, distribución e instalación de las entregas.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 22/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(MIN) Modelos de entrega y despliegue:**
  - a) la herramienta admite la definición, creación y control de versiones de modelos estructurados de entrega y despliegue.
  - b) Los modelos de entrega y despliegue permiten el control de la administración de los entornos, los horarios y todos los roles y responsabilidades.
  - c) Los modelos de entrega y despliegue admiten la evaluación de cambios de validación y pruebas.
  - d) Los modelos de entrega y despliegue gestionan los criterios de aceptación, las listas de verificación y las actividades de traspaso.
  - e) La herramienta proporciona plantillas personalizables para los aspectos apropiados del modelo de entrega y despliegue.
- **(MIN) Modelos de prueba de servicio:** la herramienta admite modelos de prueba de servicio.

### 3.3. Validaciones y Pruebas

- **(MIN) Registro de pruebas:** la herramienta debe permitir el registro de las pruebas realizadas y los resultados obtenidos.
- **(MIN) Gestión de defectos:** la herramienta debe permitir la gestión de defectos encontrados durante las pruebas para su seguimiento y resolución.
- **(MIN) Informes de pruebas:** la herramienta debe permitir la generación de informes de pruebas para medir la efectividad de estas.
- **(MIN) Integración con herramientas de pruebas:** la herramienta debe integrarse con otras herramientas de pruebas para una gestión más eficiente de las mismas.
- **(MIN) Automatización:** la herramienta debería contar con automatizaciones para la ejecución de pruebas y la generación de informes.
- **(MIN) Integración con CI/CD:** la herramienta debería integrarse con herramientas de CI/CD para una gestión más eficiente del ciclo de vida del software.
- **(MIN) Gestión de permisos:** la herramienta debería permitir la gestión de permisos de manera más granular para otorgar permisos específicos a diferentes usuarios.
- **(REL) Interfaz amigable:** la herramienta debe contar con una interfaz amigable e intuitiva para facilitar el uso de los usuarios.
- **(REL) Personalización:** la herramienta debería permitir a los usuarios personalizar su experiencia según sus necesidades y preferencias.
- **(REL) Integración con herramientas de virtualización:** la herramienta debería integrarse con herramientas de virtualización para la creación de entornos de pruebas.
- **(REL) Capacitación:** la herramienta debería contar con capacitación en línea para los usuarios que necesiten aprender a utilizarla.

### 3.4. Gestión de planificación y soporte a la transición (gestión de proyectos)

- **(MIN) Gestión de proyectos:** la herramienta debe tener un módulo de gestión de proyectos que permita el registro de solicitudes, seguimiento y control de los proyectos.
- **(MIN) Colaboración:** la herramienta debe permitir la colaboración entre los miembros del equipo y las partes interesadas del proyecto.
- **(MIN) Seguimiento de tiempo:** la herramienta debe tener la capacidad de registrar y controlar el tiempo invertido en cada tarea y proyecto.
- **(MIN) Gestión de tareas:** la herramienta debe permitir la creación y asignación de tareas y el seguimiento de su progreso.
- **(MIN) Colaboración:** la herramienta debe permitir la colaboración entre los miembros del equipo y las partes interesadas del proyecto.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 23/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(MIN) Gestión de recursos:** la herramienta debe tener una funcionalidad para gestionar los recursos asignados a los proyectos, incluyendo personas, equipos y equipos virtuales.
- **(MIN) Personalización:** la herramienta debe permitir la personalización de los campos y la configuración de las opciones para adaptarse a las necesidades específicas del proyecto.
- **(MIN) Control de cambios:** la herramienta debe tener un sistema de control de cambios que permita la gestión de las solicitudes de cambios y la aprobación y seguimiento de los cambios realizados.
- **(MIN) Informes:** la herramienta debe permitir la generación de informes personalizados para mostrar el estado del proyecto y el rendimiento del equipo.
- **(MIN) Integración:** la herramienta debe ser capaz de integrarse con otras herramientas de gestión de proyectos y con aplicaciones de terceros para una mejor eficiencia.
- **(REL) Plantillas de proyectos:** la herramienta debe tener plantillas de proyectos predefinidas para una rápida configuración de nuevos proyectos.
- **(REL) Gestión de riesgos:** la herramienta debe permitir la gestión de riesgos y la identificación de posibles problemas en el proyecto.
- **(REL) Gestión de documentos:** la herramienta debe permitir la gestión de documentos relacionados con el proyecto, incluyendo el almacenamiento y la recuperación de archivos.
- **(REL) Visualización de datos:** la herramienta debe tener una funcionalidad de visualización de datos para representar gráficamente el progreso del proyecto.
- **(REL) Notificaciones automáticas:** la herramienta debe enviar notificaciones automáticas a los miembros del equipo y las partes interesadas sobre los cambios en el proyecto.
- **(REL) Gestión de presupuestos:** la herramienta debe permitir la gestión de presupuestos y el seguimiento de los costos del proyecto.
- **(REL) Personalización de la interfaz:** la herramienta debe permitir la personalización de la interfaz de usuario para adaptarse a las necesidades específicas del equipo.
- **(REL) Catálogo de componentes:** la herramienta debe permitir la gestión de un catálogo de componentes asociados a los diferentes trabajos unitarios que se pueden hacer recurrentemente sobre las tareas asociadas a los proyectos.

### 3.5. Gestión del conocimiento

- **(MIN) Control de versiones:** La herramienta debe permitir el control de versiones para garantizar que se esté utilizando la información más actualizada.
- **(MIN) Colaboración:** La herramienta debe permitir a los usuarios colaborar en la creación, revisión y aprobación del conocimiento.
- **(MIN) Facilidad de uso:** La herramienta debe ser fácil de usar para todos los usuarios, independientemente de su nivel de experiencia técnica.
- **(MIN) Integración:** La herramienta debe integrarse con otros sistemas y aplicaciones de la empresa para garantizar una gestión fluida del conocimiento.
- **(MIN) Accesibilidad:** La herramienta debe ser accesible desde cualquier lugar y dispositivo, para garantizar una gestión eficiente del conocimiento.
- **(MIN) Personalización:** La herramienta debe permitir la personalización de la interfaz de usuario para adaptarse a las necesidades específicas de cada usuario.
- **(MIN) Informes:** La herramienta debe proporcionar informes detallados sobre el uso y la eficacia de la gestión del conocimiento.
- **(MIN) Capacidades de búsqueda:** La herramienta debe tener una función de búsqueda potente y eficaz para facilitar la localización del conocimiento.
- **(REL) Acceso móvil:** La herramienta debería contar con una versión móvil para permitir el acceso desde dispositivos móviles.
- **(REL) Soporte multilingüe:** La herramienta debería contar con soporte multilingüe para permitir la creación y acceso de contenidos en diferentes idiomas.
- **(REL) Automatización:** La herramienta debería contar con automatizaciones para la creación de contenidos de conocimiento y la resolución de incidentes.
- **(REL) Comentarios y valoraciones:** La herramienta debería permitir a los usuarios dejar comentarios y valoraciones sobre los contenidos de conocimiento para mejorar la calidad.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 24/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(REL) Personalización:** La herramienta debería permitir a los usuarios personalizar su experiencia según sus necesidades y preferencias.
- **(REL) Gestión de permisos:** La herramienta debería permitir la gestión de permisos de manera más granular para otorgar permisos específicos a diferentes usuarios.

### 3.6. Gestión de la configuración

- **(MIN) Crear un registro de CI:** la herramienta permite la adición de nuevos registros. Esta debería ser una tarea simple.
- **(MIN) Atributos de CI:** la herramienta permite que se mantengan atributos sobre los CI. Normalmente, los campos pueden incluir identificador único, tipo, nombre, descripción, versión, ubicación, fecha de suministro, detalles de licencia, propietario, estado y otros dependiendo del tipo de CI.
- **(MIN) Establecer una nueva relación entre CI:** la herramienta admite la adición de la relación con otros CI en el momento de ingresar el registro.
- **(MIN) Eliminación de registros de CI:** la herramienta permite eliminar registros de CI antiguos.
- **(MIN) Validación de datos:** la herramienta valida automáticamente los datos de entrada. Por ejemplo, para garantizar que todos los detalles del registro de CI sean únicos.
- **(REL) Números de modelo variables:** la herramienta admite CI con diferentes formatos para números de modelo, números de versión y números de copia tal como sería necesario para el hardware (por ejemplo, número de serie. para el software y documentación de Dell, HP E IBM) MS Office, como el número ISBN en los libros o un número de edición en un SLA.
- **(REL) Control de cambios:** evita la herramienta que los registros de CI se actualicen sin que se sigan las aprobaciones y procedimientos de cambio apropiados Esto incluye documentación.
- **(REL) Contabilidad de estado:** la herramienta muestra el estado actual de cualquier CI Como 'vivo' o 'retirado'.
- **(MIN) Verificación:** la herramienta verifica que existen versiones correctas y autorizadas de CI.
- **(MIN) Controles de acceso:** la herramienta proporciona controles de seguridad para limitar el acceso a los registros CMS según la necesidad de conocerlos.
- **(REL) CI simple o complejo:** la herramienta puede incluir detalles de CI de complejidad variable Como sistemas completos, elementos de hardware individuales o módulos de software individuales.
- **(REL) Relaciones de CI:** la herramienta soporta las relaciones jerárquicas y en red entre CIs Por ejemplo, una capacidad que se necesita para la gestión de informes, la gestión de incidencias, problemas y cambios (análisis de impacto).
- **(REL) Identificación automática de CIs:** la herramienta identifica automáticamente otros CI afectados cuando cualquier CI es objeto de un incidente, problema, registro de error conocido y RFC.
- **(MIN) Actualizaciones automáticas de CI:** la herramienta actualiza automáticamente el número de versión de un CI si se cambia el número de versión de cualquier CI componente.
- **(REL) Integración con la gestión de problemas:** la herramienta admite la integración de datos de gestión de problemas con el CMS Esto podría ser un sistema totalmente integrado o un sistema separado que tenga compatibilidad de datos.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 25/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(REL) Historial de CI:** la herramienta mantiene los detalles históricos de todos los CI Como fecha de instalación, registros de cambios y ubicaciones.
- **(REL) Línea base de configuración:** la herramienta admite la administración y el uso de líneas base que se pueden usar para volver a versiones de confianza.
- **(MIN) Informes de tendencias:** la herramienta genera informes de tendencias. Por ejemplo, la capacidad de identificar el número de RFC que afectan a cualquier CI.
- **(REL) Informes de inventario:** la herramienta produce informes de inventario de CI. Esos informes facilitarían las auditorías de configuración.
- **(MIN) Informe de CI no autorizado:** la herramienta genera un informe que muestre adiciones no autorizadas a la infraestructura.
- **(REL) Representación gráfica:** la herramienta muestra datos en forma de modelos y mapas de las relaciones entre Cis.
- **(MIN) Gestión de software:** la herramienta admite el control del software en todas las etapas de su ciclo de vida Esto es desde la etapa de diseño hasta el funcionamiento operativo en vivo.
- **(MIN) Integración DML:** la herramienta admite la vinculación de bibliotecas multimedia definitivas al CMS/CMDB.
- **(REL) Análisis de impacto:** la herramienta ayuda con el análisis de impacto.
- **(REL) Informes de gestión:** la herramienta produce informes a partir de cualquiera de los campos de datos que se mantienen dentro del CMS, es decir, sin necesidad de adquirir productos adicionales o servicios de consultoría.
- **(MIN) Desarrollo y Producción:** la herramienta admite la transferencia de datos de CI desde el entorno de desarrollo a la CMDB sin necesidad de volver a introducir la clave.
- **(REL) Actualizaciones manuales:** la herramienta proporciona un procedimiento documentado y una lista de comprobación para las actualizaciones manuales de los datos de configuración, que también se registran en un registro de cambios de configuración de la herramienta.

#### 4. Procesos de Gestión de Servicios relacionados con la fase de Operación

##### 4.1. Gestión de incidencias

- **(MIN) Identificación de incidencias** se pueden crear registros de incidencias manualmente.
- **(MIN) Referencia única:** asigna automáticamente una referencia única a los registros recién creados en el momento de abrir el registro.
- **(MIN) Fecha y hora** se marca la fecha y hora de cada registro de incidencia cuando se crea y nuevamente cada vez que se actualiza el registro.
- **(REL) Origen de la incidencia:** cada registro de incidencia contiene un campo o campos para registrar la identidad de la fuente de notificación de la incidencia (como desencadenante de eventos, persona o grupo).
- **(REL) Datos de contacto:** cada registro de incidencia contiene un campo o campos para registrar la información de contacto y el método de devolución de llamada, como teléfono o correo electrónico.
- **(REL) Síntomas de la incidencia:** cada registro de incidencia contiene un campo o campos para describir los síntomas del fallo Esto puede incluir parámetros de eventos e información proporcionada por el usuario.
- **(REL) Detalles del elemento de configuración:** El registro de incidencias contiene un campo o campos para relacionar un registro de CI con la incidencia.
- **(REL) Estado de la incidencia:** el registro del incidente contiene un campo o campos para registrar el estado de la incidencia (como activo, en espera, cerrado).

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 26/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(REL) Categorización de incidencias:** el registro de incidencias contiene campos de categoría jerárquicos para registrar el tipo de incidencia en la apertura, durante la llamada y, por separado, en el cierre. Las categorías que debe elegir el centro de servicios o la gestión de problemas para reflejar los requisitos de SLA, la claridad de las categorías y los cambios en la combinación de incidencias.
- **(REL) Incidencia o petición de servicio:** existe la posibilidad de abrir una petición de servicio desde un registro de incidencias y vincular la petición de servicio a ese registro de incidencia.
- **(REL) Separación de incidencias y peticiones de servicio:** la herramienta admite la capacidad de separar las peticiones de servicio de la gestión de incidencias.
- **(REL) Prioridad de incidencias:**
  - Se registran los cambios en la prioridad de una incidencia para proporcionar una pista de auditoría de por qué se cambió la prioridad.
  - El registro de incidencias contiene un campo o campos para asignar una prioridad inicial de incidencias de acuerdo con condiciones preestablecidas y reemplazadas manualmente (SLA, tipo de CI, servicios empresariales afectados, nivel de interrupción del servicio, brecha de seguridad, petición de servicio).
  - Se puede cambiar la prioridad manualmente cuando las circunstancias lo dictan.
  - Pueden los informes de incidencias realizar un seguimiento correcto de los cambios de prioridad.
- **(REL) Asignación de incidencias:** el registro de la incidencia contiene un campo o campos para asignar la incidencia a un departamento de soporte, grupo o individuo.
- **(REL) Emparejamiento de incidencias:** la herramienta asocia los registros de incidencias con los registros de problemas relacionados y los registros de errores conocidos.
- **(MIN) Detalles del diagnóstico de la incidencia:** el registro de incidencias contiene un campo o campos para registrar secuencialmente las actividades de diagnóstico.
- **(REL) Escalado funcional de incidencias:** la herramienta permite escalar un registro de incidencias en función de condiciones preestablecidas y anulables manualmente. (Como objetivo de nivel de servicio, objetivo de nivel operativo, prioridad empresarial, nivel de soporte).
- **(REL) Escalado jerárquico de incidencias:** la herramienta permite escalar un registro de incidencias en función de condiciones preestablecidas (en SLA o SDP) y anulables manualmente. (Notificación al gestor, notificación al proveedor, notificación al negocio).
- **(REL) Resolución de incidencias:** los registros de incidencias tienen un campo o campos para registrar la información de resolución, incluida la fecha y hora de resolución.
- **(MIN) Control de acceso al registro de incidencias:** la herramienta permite controles de acceso para abrir, modificar y cerrar incidencias en base a condiciones preestablecidas.
- **(REL) Cierre de incidencias:** el registro de incidencias contiene uno o varios campos para registrar la categorización del cierre, incluida la fecha y hora de cierre.
- **(REL) Informes de gestión:** la herramienta produce informes a partir de los detalles de los registros capturados. Por ejemplo, número total de incidencias durante un período determinado, número total de activas, cerradas, corrección por primera vez, por categoría, por usuario, por CI.
- **Compras adicionales:** la herramienta puede producir informes de gestión sin compras adicionales como consultoría o productos.
- **Auditoría:** proporciona la herramienta un registro de auditoría de todas las actualizaciones de registros de incidencias para:
  - ID de la persona que registra la actualización.
  - Fecha y hora de la acción.
  - Tipo de acción
- **Términos de ITIL (v3/v4):** la herramienta utiliza términos y definiciones de ITIL (v3/4). Por ejemplo, incidencias en lugar de tiques.
- **(REL) Satisfacción del cliente/usuario:** la herramienta permite medir la satisfacción del usuario para incidencias a través de encuestas, seguimiento u otros métodos para todas o una proporción acordada de llamadas.
- **(REL) Vinculación de problemas:** permite a la herramienta vincular un incidente a uno o más registros de problemas relacionados.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 27/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(REL) Error conocido:** la herramienta presenta al personal del centro de servicios y/ o usuarios de autoservicio errores conocidos potencialmente relacionados con la incidencia que se registra o se trabaja en función de la categoría, el servicio, el CI y el tipo de CI.
- **(MIN) Modelos de incidencias:**
  - la herramienta admite modelos de incidencias para tipos particulares (categorías, servicios, SLA, tipos de CI).
  - Los modelos de incidencias enumeran, cronológicamente, los pasos, con dependencias, que deben tomarse para manejar el incidente.
  - Los modelos de incidencias incluyen precauciones, plazos y umbrales para completar las acciones con escalamiento automático.
  - La herramienta proporciona la seguridad necesaria para la preservación de la evidencia.
- **(MIN) Seguimiento de incidencias:** los atributos clave de incidencias (estado, prioridad, asignación a colas) solo pueden ser establecidos por el centro de servicios.
- **(MIN) Seguimiento de incidencias:** tienen todos los usuarios autorizados acceso a la información de la incidencia (estado, prioridad, registro, asignación, marca de tiempo, etc).
- **(MIN) Servicio prioritario:** permite que la administración del centro de servicios determine el orden en que se manejan las incidencias para garantizar que las incidencias se traten en el orden real de prioridad del negocio.
- **(REL) Registro de resolución y recuperación:** la herramienta admite el registro de las acciones tomadas y quién las toma durante la resolución y la recuperación para garantizar que se mantenga un historial completo de todas las incidencias.

#### 4.2. Gestión de peticiones

- **(MIN) Registro de petición de servicio:** la herramienta permite que se genere un registro de petición de servicio.
- **(MIN) Sello de fecha y hora de petición de servicio:** la herramienta aplica automáticamente la fecha y la hora a los registros nuevos/actualizados.
- **(REL) Estado de la petición de servicio:** la herramienta proporciona un campo en cada registro en el que introducir el estado de la petición de servicio. Por ejemplo, registrada, WIP, cerrada.
- **(REL) Contenido del registro:** la herramienta puede incluir suficientes campos para capturar los detalles de la petición de servicio. Por ejemplo, el servicio, quién ha planteado la petición, a quién se asignará la petición, detalles del cierre.
- **(REL) Modelos de petición:** la herramienta permite configurar modelos de petición de servicio para peticiones comunes. Por ejemplo, compra e instalación de una nuevo PC, ordenador portátil o teléfono.
- **(REL) Autoservicio de peticiones:** proporciona la herramienta la capacidad de establecer acceso de autoservicio a listas predefinidas de servicios.
- **(REL) Descripciones de servicios:** la herramienta puede incluir descripciones de servicio que puedan hacerse visibles para los usuarios al generar una petición.
- **(REL) Integración de cambios:** la herramienta permite generar una petición de cambio (RFC) desde el módulo de peticiones de servicio.
- **(REL) Aprobación financiera:** la herramienta permite solicitar y firmar la aprobación financiera antes de que se cumpla la petición.
- **(REL) Cargos por servicio:** la herramienta controla el proceso de facturación o cobro cruzado para la petición que se está ejecutando.
- **(REL) Ejecución de peticiones:** la herramienta automatiza el enrutamiento de peticiones de servicio a la persona o equipo adecuado para su ejecución. Esto podría incluir personas, departamentos u organizaciones internas y externas.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 28/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(REL) Seguridad de los servicios:** la herramienta puede ayudar a garantizar que el solicitante esté autorizado para acceder al servicio solicitado y/o que cualquier software solicitado tenga licencia.
- **(REL) Supervisión del progreso de la petición de servicio:** la herramienta permite el seguimiento de las peticiones de servicio activas para apoyar el progreso de estas hasta el cumplimiento y el cierre.
- **(REL) Escalado funcional:** la herramienta permite que la responsabilidad de ejecutar o aprobar una petición de servicio se escale a un ejecutante o aprobador más capaz o superior basado en condiciones preestablecidas y/o anuladas manualmente, como objetivo de nivel de servicio, objetivo de nivel operativo, prioridad empresarial, nivel de soporte.
- **(REL) Escalado jerárquico:** la herramienta permite que la responsabilidad de ejecutar o aprobar la prioridad de petición de servicio se escale a un gestor u otro rol definido por SLA sobre el ejecutante responsable en función de condiciones preestablecidas y anuladas manualmente (notificación al gestor, notificación al proveedor, notificación al negocio).
- **(REL) Categorías de cierre:** la herramienta puede registrar categorías de cierre
- **(REL) Encuesta de satisfacción:** la herramienta puede producir encuestas de satisfacción del cliente.
- **(REL) Integración de herramientas de Centro de Servicios:** se puede integrar la herramienta con el Centro de Servicios o la herramienta de gestión de incidencias.
- **(REL) Integración CMS:** se puede integrar la herramienta con el sistema de gestión de la configuración.
- **(REL) Integración de entregas:** se puede integrar la herramienta con herramientas de gestión de entregas y despliegue.
- **(REL) Informes de gestión:** la herramienta puede producir informes a partir de cualquiera de los campos de datos que se mantienen sin la necesidad de comprar productos adicionales o servicios de consultoría. Por ejemplo, número total de peticiones de servicio, estado de peticiones de servicio, satisfacción del cliente y back-logs.
- **(MIN) Reglas para la reapertura de peticiones:** la herramienta admite reglas para cuando se puede volver a abrir una petición de servicio.

#### 4.3. Gestión de accesos

- **(MIN) Solicitudes de acceso:** la herramienta puede recibir electrónicamente cambios de derechos de acceso o solicitudes desde una RFC, una petición de servicio o de recursos humanos. Otros métodos autorizados pueden ser aceptables y posibles.
- **(MIN) Identificación única:** la herramienta puede incluir información que identifique de manera única a cualquier individuo. Por ejemplo, incluyendo nombre, dirección, datos de contacto y número de empleado.
- **(MIN) Información requerida:** la herramienta puede apoyar la recopilación de suficientes datos relevantes/necesarios para otorgar o eliminar el acceso. Por ejemplo, que la autorización haya sido dada por Recursos Humanos o un superior jerárquico, más un medio para indicar cambios de trabajo, traslados, dimisión o fallecimiento, jubilación, medidas disciplinarias o despidos.
- **(MIN) Personas externas:** la herramienta puede registrar que las personas externas pueden tener acceso legítimo a algunos servicios. Por ejemplo, contratistas, personal de proveedores o clientes y una fecha de caducidad para su acceso.
- **(MIN) Verificación de acceso:** la herramienta ayuda con la verificación de los usuarios. Por ejemplo, podría incluir un nombre de usuario y contraseña o datos biométricos.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 29/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(MIN) Verificación de requisitos:** la herramienta ayuda en la verificación de que el solicitante tiene una razón legítima para acceder al servicio solicitado.
- **(MIN) Identificación de conflictos:** la herramienta ayuda a identificar conflictos por rol. Por ejemplo, que una persona no pueda presentar y autorizar sus gastos.
- **(MIN) Definición de roles:** la herramienta puede admitir la definición de roles y la modificación de los derechos de acceso por rol.
- **(MIN) Eliminación de datos obsoletos:** la herramienta permite la eliminación de datos obsoletos. Por ejemplo, de roles y/o grupos que ya no son necesarios.
- **(MIN) Grupos de acceso:** la herramienta admite la configuración de grupos de acceso para facilitar la administración de los derechos de acceso. Por ejemplo, trabajadores a domicilio.
- **(MIN) Acceso al servicio:** la herramienta se adapta a un conjunto "estándar" de servicios a los que cualquier empleado tendría acceso. Por ejemplo, correo electrónico, ofimática y mensajería.
- **(MIN) Ciclo de vida del usuario:** la herramienta proporciona los medios para mover fácilmente a un usuario de un grupo, rol o estado a otro. Por ejemplo, para mostrar cambios como promoción, degradación, renuncia o despido.
- **(MIN) Almacenamiento de datos CMS:** la herramienta admite la integración de CMS para que pueda usarse para el almacenamiento de datos.
- **(MIN) Informes de gestión:** la herramienta puede producir informes a partir de cualquiera de los campos de datos que se mantienen sin la necesidad de comprar productos adicionales o servicios de consultoría. Por ejemplo, número total de solicitudes de acceso y las que fueron o no concedidas.
- **(MIN) Servicios de directorio:** la herramienta interactúa con los servicios de directorio para la gestión de los derechos de acceso.
- **(MIN) Registro de auditoría segura:** la herramienta proporciona un registro de auditoría seguro de todas las actualizaciones de registros.

#### 4.4. Gestión de problemas

- **(MIN) Problema Vs Incidencia:** la herramienta diferencia entre incidencias y problemas.
- **(MIN) Registro de problemas manualmente:** se pueden crear registros de problemas manualmente.
- **(MIN) Referencia única del problema:** se asigna automáticamente una referencia única a los registros recién creados en el momento de abrir el registro.
- **(MIN) Fecha y hora del problema:** se marca la fecha y hora de cada registro de problema cuando se crea y nuevamente cada vez que se actualiza el registro.
- **(REL) Origen del problema:** cada registro de problema contiene un campo o campos para mostrar la identidad del origen del informe del problema (desencadenador de eventos, persona, grupo).
- **(REL) Datos de contacto del problema:** cada registro de problema contiene un campo o campos para mostrar la información de contacto.
- **(REL) Síntomas del problema:** cada registro de problema contiene un campo o campos para describir los síntomas del fallo. Esto puede incluir parámetros de eventos y/o informes por el usuario.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 30/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(REL) Estado del problema:** el registro del problema contiene un campo o campos para registrar el estado del problema, como activo, en espera, cerrado...
- **(REL) Categorización de problemas:** el registro del problema contiene campos de categoría jerárquicos para registrar el tipo de problema.
- **(REL) Priorización de problemas:** el registro del problema contiene un campo o campos para asignar una prioridad inicial del problema de acuerdo con condiciones preestablecidas y reemplazadas manualmente, como el tipo de CI, los servicios empresariales afectados, el nivel de interrupción del servicio, la brecha de seguridad, el costo de corrección.
- **(REL) Asignación de problemas:** el registro del problema contiene un campo o campos para asignar el problema a un departamento de soporte, grupo o individuo.
- **(REL) Detalles del diagnóstico del problema:** el registro de problemas contiene un campo o campos para registrar secuencialmente las actividades de diagnóstico.
- **(REL) Escalado funcional de problemas:** la herramienta permite escalar un registro de problemas en función de condiciones preestablecidas y anulables manualmente, como objetivo de nivel de servicio, objetivo de nivel operativo, prioridad empresarial, nivel de soporte.
- **(MIN) Fecha y hora de resolución del problema:** los registros de problemas tienen un campo o campos para registrar información de resolución, incluidos los datos y el tiempo.
- **(REL) Resolución de problemas:**
- **(MIN) Solución provisional:** la herramienta permite que la resolución de problemas incluya una solución provisional y que esa información sea visible en otro lugar, como registros de CI, registros de incidencias, datos de conocimiento, informes de servicio.
- **(MIN) Error conocido:** La herramienta permite
  - a) Crear un registro de error conocido y que esa información sea visible en otro lugar, como registros de CI, registros de incidencias, registros de cambios, datos de conocimiento e informes de servicio.
  - b) Crear un registro de error conocido en el entorno de desarrollo y que esa información sea visible en otro lugar, como registros de CI, registros de incidencias, registros de cambios, datos de conocimiento, informes de servicio.
- **(MIN) Control de acceso de registros de problemas:** la herramienta permite controles de acceso para abrir, modificar y cerrar problemas en función de condiciones preestablecidas.
- **(REL) Cierre de problemas:** el registro del problema contiene uno o varios campos para registrar la categorización del cierre.
- **(REL) Informes de gestión:** la herramienta produce informes a partir de los detalles de los registros capturados. Por ejemplo, número total de problemas durante un período determinado, número total de activos, cerrados, cambios iniciados, número de incidencias abordados, problemas por categoría, por usuario, por CI.
- **(MIN) Compras adicionales:** la herramienta puede producir informes de gestión sin compras adicionales como consultoría o productos.
- **(MIN) Auditoría:** proporciona la herramienta una pista de auditoría de todas las actualizaciones de registros de problemas para:
  - a) ID de la persona que registra la actualización.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 31/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- b) Fecha y hora de la acción.
- c) Tipo de acción.
- **(MIN) Términos de ITIL (v3/4):** la herramienta utiliza términos y definiciones de ITIL (v3/4). A modo de ejemplo, registros de problemas en lugar de tiques.
- **(REL) Estado del ciclo de vida del problema:** la herramienta muestra la etapa del ciclo de vida del problema. Por ejemplo, que el problema se está diagnosticando, se ha escalado, la resolución se está aplicando o se ha cerrado.
- **(MIN) Categorías de Problemas:** la herramienta proporciona análisis o exportación de datos de los problemas para análisis de manera que las partes interesadas de la gestión de incidencias y problemas puedan monitorizar, mejorar y crear categorías de problemas.
- **(MIN) Clasificación de Problemas:** la herramienta soporta un esquema consistente de clasificación de problemas para todo el negocio.
- **(MIN) Modelos de problemas:** la herramienta admite la creación y el uso de modelos de problemas para la resolución de problemas latentes o subyacentes.
- **(MIN) Revisión de problemas importantes:** soporta la herramienta la gestión y documentación de la revisión de problemas importantes.

#### 4.5. Gestión de eventos

- **(REL) Registros de eventos:** la herramienta puede incluir suficientes detalles para cada evento generado. Por ejemplo, la identidad del dispositivo, el componente afectado, el tipo de falla y la fecha y hora.
- **(REL) Interfaz de incidencias:** la herramienta proporciona una interfaz directa para la gestión de incidencias para alertas y/o notificaciones.
- **(REL) Escalado:** la herramienta puede escalar alertas al personal de soporte, ingenieros y proveedores externos. Por ejemplo, esto puede ser por correo electrónico o mensajes SMS.
- **(REL) Filtrado/categorización de eventos:** la herramienta puede filtrar las alertas de eventos por aquellas que son para información, aviso o excepción.
- **(REL) Criterios y reglas de correlación:** la herramienta puede incluir criterios y reglas de eventos que ayudan con la evaluación de impacto.
- **(REL) Priorizar eventos:** la herramienta ayuda con la priorización de eventos. Lo más probable es que la asignación de prioridad se base en los criterios y normas establecidos en la aplicación.
- **(REL) Disparadores (Triggers):** la herramienta puede generar disparadores en respuesta a condiciones reconocidas. Por ejemplo, entrada a procesos de gestión de incidencias o cambios, o ejecución de acciones a través de scripts o envío de un mensaje de texto.
- **(REL) Seguimiento de tendencias:** la herramienta puede rastrear tendencias. Por ejemplo, un aumento en el número de eventos durante un período particular.
- **(MIN) Eventos de cierre:** la herramienta puede mostrar cuándo se completa una acción y se puede cerrar el evento.
- **(REL) Informes de gestión:** la herramienta puede generar informes/métricas a partir de los datos almacenados dentro de la herramienta y sin la necesidad de la compra adicional de otros productos.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 32/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(MIN) Diseño de detección de eventos y alertas:** la herramienta permite eventos y alertas relacionados con procesos de negocio, requisitos de nivel de servicio, conocimiento de eventos similares y múltiples por CI o servicio, conexión a códigos y categorizaciones de priorización de incidencias, acción de control, conocimiento de CI de soporte y dependientes, el cronograma de cambios, incorporación de información de errores conocidos de los proveedores.
- **(MIN) Diseño de eventos y alertas en el diseño de servicios:** la herramienta ayuda en el diseño de reglas y correlaciones de eventos y alertas cuando se diseña el servicio, como parte del paquete de diseño de servicios (SDP).

## 5. Procesos de Gestión Técnica

5.1. Gestión de operaciones de TI. La función de Gestión de operaciones de TI que establece ITIL v3, relacionada con la práctica Gestión de Infraestructuras y Plataformas de ITIL 4, no requiere de requisitos especiales porque está implícita en la participación/colaboración de los equipos de infraestructuras dentro de otros procesos de Diseño, Transición y/o Operación.

5.2. Gestión de aplicaciones. La función de Gestión de aplicaciones de TI que establece ITIL v3, relacionada con la práctica Gestión de Desarrollo y Mantenimiento del Software de ITIL 4, no requiere de requisitos especiales porque está implícita en la participación/colaboración de los equipos de desarrollo dentro de otros procesos de Diseño, Transición y/o Operación.

## 6. Servicio de Mejora Continua

### 6.1. Proceso de mejora CSI (Monitorización CSI, Evaluación de Servicios, Evaluación de Procesos)

- **(REL) Registro de mejora continua del servicio (CSI):** la herramienta permite iniciar/abrir una nueva iniciativa de mejora.
- **(REL) Qué medir:** la herramienta puede registrar lo que se debe medir. Puede que solo sea necesario que la herramienta contenga una lista creada manualmente.
- **(REL) Posibilidad de medir:** la herramienta puede registrar lo que se puede medir.
- **(REL) Recopilar datos:** la herramienta puede recopilar datos que sean relevantes para la mejora del servicio. Estos datos se vinculan y actualizan los planes relevantes (por ejemplo, disponibilidad y capacidad).
- **(REL) Procesamiento de datos:** la herramienta puede producir informes a partir de los datos recopilados. Normalmente, los informes se realizan por agrupaciones lógicas (como por rendimiento del servicio) y muestran las tendencias que se están produciendo.
- **(MIN) Análisis de datos:** la herramienta ayuda con la recopilación y el análisis del caso de negocio de mejora (el contexto de mejora, el coste, el valor propuesto para el negocio y el rendimiento neto que justifican la mejora) y el valor real para el negocio de la mejora neto descontado de coste de la mejora.
- **(MIN) Presentación de la información:** la herramienta presenta información para que las diferentes perspectivas del cliente, financieras, internas y de "innovación y aprendizaje" se presenten de acuerdo con sus objetivos particulares y factores críticos de éxito.
- **(MIN) Audiencia de presentación de la información de mejora:** la herramienta permite agrupar personas en la jerarquía para permitir que se dé el nivel correcto de detalle a cada nivel. Por ejemplo, la gestión de operaciones puede requerir más detalles que los directores.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 33/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **(REL) Acciones correctivas:** la herramienta puede registrar y vincular acciones correctivas para impulsar la mejora del servicio con enlaces a las peticiones de servicio asociadas, RFC, propuestas de cambio, SIP y/o carteras de proyectos y servicios.
- **(MIN) Control financiero:** la herramienta incluye la información financiera relacionada con las iniciativas de mejora.
- **(REL) Métricas:** la herramienta puede incluir métricas para tecnología (por ejemplo, para componentes y aplicaciones), procesos (por ejemplo, CSF y KPI) y servicios (por ejemplo, servicios de extremo a extremo).
- **(MIN) Caso de negocio:** la herramienta permite la creación de un caso de negocio, vinculado a la iniciativa en el registro CSI, para justificar las razones para emprender una iniciativa de mejora.
- **(MIN) Enfoque CSI:** la herramienta es compatible con las 5 etapas del enfoque CSI.
- **(MIN) Análisis Diferencial (GAP):** la herramienta permite realizar un análisis diferencial. Esto debería incluir el GAP entre la situación «as is» y los objetivos «to be».
- **(MIN) Gobernanza:** la herramienta vincula todos los CSF, KPI, métricas y mediciones de procesos y servicios con el propósito respectivo (proceso), metas (servicio), objetivos, misión y visión. Este debería ser un criterio para cada proceso.
- **(MIN) Desglose:** la herramienta vincula las medidas centrales del negocio / organización (ingresos, cuota de mercado, ganancias, ROI, presupuesto, resultados, producción) con el cuadro de mando integral de las medidas estratégicas centrales de TI y las medidas operativas de TI con las métricas del proceso de gestión de TI.
- **(REL) Registro CSI:** la herramienta permite que el órgano de gobierno de CSI utilice justificaciones de mejora y otra información para priorizar, ordenar, refinar y realizar un seguimiento de todas las mejoras, y los requisitos para ellas en el registro de CSI con control de versiones y líneas de base.
- **(MIN) Interoperabilidad:** la herramienta permite la integración con otras herramientas a través de la importación, exportación e intercambio de todos los objetos (por ejemplo, SDP, SLA, incidencias, cambios, Cis y carteras de servicios) con otras herramientas utilizando un formato de intercambio abierto.

FIRMADO POR	JAVIER ANTONIO GARCIA PEÑA	01/05/2023	PÁGINA 34/34
VERIFICACIÓN	Pk2jmFLWYZ3TXNQD46AWG4F46RBTGT	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	