

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ENCARGA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) EL SERVICIO PARA EL SOPORTE A USUARIOS Y ASISTENCIA AL PUESTO DE TRABAJO, Y DE SOPORTE A LAS INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC DE LA RED JUDICIAL DE ANDALUCÍA.

ANTECEDENTES

Mediante Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías, se crea la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, estableciendo las competencias de la misma. Como consecuencia del citado Decreto y en el ámbito competencial establecido, por Decreto 164/2022, de 9 de agosto, se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, con la corrección de errores del Decreto 164/2022, de 9 de agosto, (BOJA extraordinario núm. 28, de 11.8.2022). Dentro de la citada Consejería, la Secretaría General de Infraestructuras Judiciales, Modernización Digital y Regeneración (en adelante “SGIJMDR”) tiene atribuida, entre otras, las competencias relativas a la ordenación y planificación de los medios materiales para el funcionamiento de la Administración de Justicia, así como de los gastos derivados de la actuación procesal.

Dentro de tales medios, cobran especial importancia aquellos que informatizan la actividad judicial y la Administración que le sirve de apoyo, así como los que permiten la actuación telemática de los Órganos Judiciales, del Ministerio Fiscal y del resto de unidades al servicio de la Administración de Justicia, integrados en la Red Judicial de Andalucía (RJA).

En la actualidad, la RJA da servicio a aproximadamente 12.000 usuarios, con puestos de trabajo en 152 sedes de las 8 provincias andaluzas, integrados en más de 1.000 unidades funcionales, que incluyen:

- Órganos Jurisdiccionales: Juzgados y Tribunales
- Oficinas de Registro y Reparto.
- Decanatos.
- Registros Civiles.
- Presidencia y Secretaría de Gobierno del TSJA.
- Gubernativos de Audiencias Provinciales.
- Secretario/as Coordinadores.
- Servicios Común de Notificaciones y Embargos.
- Institutos de Medicina Legal (IML), y Oficinas Forenses.
- Servicios de Atención a Víctimas, SAVA.
- Equipos Técnicos de Menores y Familia, y unidades Psicosociales.
- Peritos Judiciales.
- Unidades de gestión administrativa dependientes de las Delegaciones Territoriales.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 1/35	

- Servicios de policía y seguridad (privada o Guardia Civil).
- Policía Judicial.
- Servicios Gubernativos y de Inspección del CGPJ y TSJA.
- Las derivadas de la implantación de la Nueva Oficina Judicial y Fiscal (NOJF: Unidades de Apoyo Directo (UPADs), Servicios de Ordenación del Procedimiento, y Servicios Comunes (en sus distintas organizaciones posibles).
- Fiscalías y Destacamentos.
- Técnicos TIC de administración y mantenimiento de los sistemas de la RJA.

Para prestar los servicios obligados a todas estas unidades y usuarios, y dada la insuficiencia de medios humanos con los que cuenta, la SGIJMDR ha venido celebrando diversos contratos, orientados a la prestación de los servicios TIC necesarios para un correcto soporte, asistencia y apoyo técnico.

Con fecha 24 de septiembre de 2021, se dicta Resolución por la que se encarga a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), el soporte a usuarios y asistencia al puesto de trabajo, y el soporte a las infraestructuras y sistemas TIC de la RJA por importe de cuatro millones ochocientos sesenta mil ciento doce euros con noventa y un céntimos (2.750.055,12 €), durante un periodo de 12 meses prorrogables por 12 meses más a contar desde el 1 de octubre de 2021.

El día 30 de septiembre de 2022 se publica Resolución de la SGIJMDR de aprobación de prórroga del Encargo por un periodo de 11 meses y 10 días desde el 1 de octubre de 2022 hasta el 10 de septiembre de 2023.

El 11 de septiembre de 2023 comenzó el encargo ENC 3/2023, que tendrá como fecha de finalización el 10 de septiembre de 2024.

El Encargo a realizar se fundamenta en los servicios descritos y detallados en el Tarifario de Servicios de SANDETEL vigente, que incluye todas las prestaciones requeridas en esta Resolución, y según los términos establecidos por el artículo 32.2 de la LCSP, y por la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de 2 de agosto de 2024, por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza por el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores, al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía.

En cuanto a la justificación del uso de la figura del encargo, en lugar de proceder a la licitación de un contrato de servicios, la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP) establece que los poderes adjudicadores podrán organizarse ejecutando de manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, ya sea de derecho público o de derecho privado, previo encargo a ésta, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado respecto de ellos.

Asimismo, la LCSP establece en el tercer punto de su Disposición Final 4ª que en relación con el régimen jurídico de los medios propios personificados, en lo no previsto en la presente Ley, *resultará de aplicación lo establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.*

El artículo 86.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en adelante LRJSP, establece que *tendrán la consideración de medio propio y servicio técnico cuando se acredite que, además de disponer de medios suficientes e idóneos para realizar prestaciones en el sector de actividad que se corresponda con su objeto social, de acuerdo con su norma o acuerdo de creación, se dé alguna de las circunstancias siguientes:*

a) Sea una opción más eficiente que la contratación pública y resulta sostenible y eficaz, aplicando criterios de rentabilidad económica.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 2/35	

b) Resulte necesario por razones de seguridad pública o de urgencia en la necesidad de disponer de los bienes o servicios suministrados por el medio propio o servicio técnico.

En el presente caso, para la SGIJMDR hacer uso de un medio propio personificado supone un beneficio al interés público con motivo de una neutralidad tecnológica necesaria en el tratamiento de los datos e información relativas a los medios tecnológicos incluidos en el encargo así como por la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información y desde el punto de vista técnico y de seguridad informática, así como por la integridad, compatibilidad, fiabilidad y confidencialidad de la información, resulta adecuado al interés público y una opción más eficiente que la contratación pública, encargar al medio propio SANDETEL la ejecución de los servicios TIC del presente Encargo.

El objeto del encargo es, por tanto, el de garantizar la necesaria prestación de los servicios relacionados.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- De conformidad con lo previsto en el artículo 14 del Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, corresponden a esta Consejería las competencias en materia de Justicia, Regeneración, Entes Instrumentales y Administración Local que tenía atribuidas la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local y las que en materia de Administración Pública venía ejerciendo la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior.

El Decreto 164/2022, de 9 de agosto, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública en su artículo 1 le atribuye, entre otras, las competencias recogidas en el Capítulo III del Título V del Estatuto de Autonomía para Andalucía, correspondientes a la Administración de Justicia, salvo la configuración, la implantación y el mantenimiento de sistemas informáticos y de comunicación, sin perjuicio de su dirección funcional por esta Consejería. El artículo 5 del mismo texto legal atribuye a la Secretaría General de Infraestructuras Judiciales, Modernización Digital y Regeneración, entre otras, las siguientes competencias: La planificación de las infraestructuras al servicio de la Administración de Justicia; La dirección funcional en el ámbito de los sistemas de información de la Administración de Justicia; El estudio, la elaboración y propuesta de planes y programas de modernización de la Justicia a través de las nuevas tecnologías, en colaboración con la Agencia Digital de Andalucía; La interlocución y coordinación permanente con los diversos actores del sector judicial en materia de informática judicial, en coordinación con la Agencia Digital de Andalucía; El desarrollo e implantación de las políticas de transformación digital en la Administración de Justicia, que impulse la Agencia Digital de Andalucía en el marco de sus competencias; La planificación y el impulso organizativo para implantar medidas de compatibilidad, interoperabilidad y seguridad en materia de nuevas tecnologías con los sistemas del Ministerio de Justicia, Consejo General del Poder Judicial y demás Comunidades Autónomas, así como con cualesquiera otros órganos competentes relacionados con la Administración de Justicia; La investigación, el diseño y la planificación de la formación en materia de nuevas tecnologías, en coordinación con la Secretaría General de Servicios Judiciales.

La competencia para dictar la presente Resolución corresponde a la titular de la Secretaría General Infraestructuras Judiciales, Modernización Digital y Regeneración, en virtud del artículo 9 de la Orden de 20 de mayo de 2020, por la que se delegan competencias en los órganos directivos centrales y periféricos de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, vigente en virtud de la Disposición Transitoria Tercera del Decreto 164/2022, de 9 de agosto, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Justicia, Administración Local y Regeneración.

Segundo.- De acuerdo con lo establecido en disposición transitoria tercera de la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma para el año 2021, "A partir del inicio del funcionamiento efectivo de la Agencia, durante el ejercicio 2021, la Agencia Digital de Andalucía asume la dirección de los encargos y convenios, así como la condición de responsable de los contratos, cuyo objeto esté relacionado con las tecnologías de la información y comunicación de la Administración de la Junta de Andalucía, las agencias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 3/35	

administrativas, exceptuando el Servicio Andaluz de Salud, y de las agencias de régimen especial. No obstante, corresponderá a las Consejerías y agencias, con cargo a sus respectivos presupuestos y sobre la base de los requerimientos técnicos delimitados por la Agencia, la contratación o la tramitación de nuevos encargos referidos a las materias mencionadas.”

Tercero.- El artículo 53 bis.4 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, dispone que “las Consejerías, sus agencias y el resto de entidades que deban ser consideradas poderes adjudicadores, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz cuyo capital, aportación constitutiva o participación pertenezca íntegramente a antes de dicho sector y que realicen la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía la realización, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan su competencias o su objeto social o funcional”.

Cuarto.- El artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, regula los encargos que los poderes adjudicadores pueden hacer a los medios propios personificados a cambio de una compensación tarifaria. Este encargo quedará sujeto a lo dispuesto en este artículo. En el mismo se establece la necesidad de la aprobación de unas tarifas, por parte de la entidad de la que depende el medio propio al recoger que:

“La compensación se establecerá por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado para las actividades objeto de encargo realizadas por el medio propio directamente y, en la forma que reglamentariamente se determine, atendiendo al coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades objeto del encargo que se subcontraten con empresarios particulares en los casos en que este coste sea inferior al resultante de aplicar las tarifas a las actividades subcontratadas. Dichas tarifas se calcularán de manera que representen los costes reales de realización de las unidades producidas directamente por el medio propio.”

La valoración económica ha sido establecida basándose en las tarifas recogidas en la Resolución del Director Gerente de la Agencia Digital de Andalucía de actualización de las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores aprobadas mediante Orden de 28 de abril de 2018, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, actualmente Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo y sus sucesivas modificaciones.

Entre las condiciones objetivas para la realización del encargo que se exigen en el artículo 32.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, se encuentra la necesidad de que el poder adjudicador preste conformidad o autorización expresa al que vaya a ser medio propio y la verificación, por parte de dicho poder adjudicador de la disponibilidad por parte del medio propio personificado de los recursos personales y materiales apropiados para la realización de los encargos.

Por todo lo expuesto, concurriendo razones de eficiencia, derivadas de la condición jurídica de la sociedad andaluza para el desarrollo de las telecomunicaciones (SANDETEL), tras el Acuerdo de 2 de octubre de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se presta conformidad para que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público, el reconocimiento en los estatutos de SANDETEL de la condición de medio propio personificado de la Junta de Andalucía, así como derivadas del sistema de tarifas, y de la solvencia técnica de SANDETEL para la prestación de servicios como el objeto de este encargo, y vistos los antecedentes de hecho, los fundamentos de derecho y las demás normas de general aplicación, acreditándose en el expediente que la ejecución de los servicios por la vía del encargo, frente a otras figuras recogidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, supone un beneficio al interés público, por razones de seguridad pública y de urgencia de disponer de los bienes o servicios públicos suministrados por el medio propio, con motivo de una neutralidad tecnológica necesaria y la debida confidencialidad en el tratamiento de los datos, e información relativas a los medios tecnológicos incluidos en el encargo, así como por eficiencia desde el punto de vista

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 4/35	

técnico y de seguridad informática, al amparo de lo dispuesto en el artículo 53.bis de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, elevo a la titular de la Secretaría General de Infraestructuras Judiciales, Modernización Digital y Regeneración la siguiente

RESUELVO

Primero.- OBJETO DEL ENCARGO.

Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL) la ejecución de la prestación de los servicios de SOPORTE A USUARIOS Y ASISTENCIA AL PUESTO DE TRABAJO, Y DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC DE LA SGIJMDR, en los términos contenidos en este documento y bajo la supervisión de la dirección técnica de los trabajos designada, incluyendo:

- La prestación de servicios a los usuarios de la RJA, mediante la Gestión Integral del Puesto de Trabajo: ordenadores personales, impresoras, portátiles, equipos de videoconferencias, equipamientos de Salas de Vistas, escáneres, y resto de equipos informáticos de uso personal, de forma tanto remota como presencial, en las sedes judiciales de Andalucía, así como el soporte a las aplicaciones y sistemas de información utilizados. Con la atención, gestión y resolución de incidencias, peticiones y consultas relativas al equipamiento del puesto de trabajo, y las aplicaciones informáticas utilizadas.
- La asistencia especializada TIC a los departamentos del SSDJ, en la gestión de servidores e infraestructuras informáticas; y la atención a terceros usuarios, profesionales y ciudadanos, en el uso de las aplicaciones y sistemas de información que la SGIJMDR pone a su disposición en el ámbito judicial.
- El soporte y apoyo a la operación de los Departamentos de Sistemas y Planificación del SSDJ en la explotación y administración de las infraestructuras TIC, que permita gestionar plataformas e infraestructuras tecnológicas hardware y software que dan soporte a los sistemas de información judiciales, y que incluirá: la gestión integral de las infraestructuras; el diseño, instalación, configuración, administración y monitorización de sistemas e infraestructuras; la atención y resolución de incidencias, peticiones y consultas; el soporte especializado de segundo nivel a técnicos y usuarios en el ámbito TIC; la elaboración de toda la documentación técnica asociada, así como la optimización del funcionamiento, el rendimiento y disponibilidad de los sistemas y equipamientos TIC (servidores, cabinas de almacenamiento, comunicaciones, sistemas operativos, aplicaciones y herramientas de gestión TIC).

La determinación de las actuaciones a realizar se detallan en el apartado “1 SERVICIOS” del Anexo I, Proyecto Técnico, de la presente Resolución.

Segundo.- EJECUCIÓN Y DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DEL ENCARGO.

La ejecución del servicio se realizará de conformidad con el contenido de la presente Resolución, con las Normas legales y reglamentarias e Instrucciones Técnicas vigentes, y con las órdenes que, en ejercicio de su potestad, durante la ejecución, emita o expresamente indique la Dirección General de Infraestructuras Judiciales y Modernización Digital.

Corresponde al SSDJ la estrategia y dirección de los servicios, decidir las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, decidir la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada, así como realizar las funciones y facultades de inspección, resolución de incidencias e interpretación del encargo.

La Dirección de los Servicios corresponderá a la persona titular del SSDJ, quien podrá delegar la totalidad o parte de sus funciones en las personas de su servicio que considere SSDJ, con el objetivo de lograr un mejor control de la calidad de los trabajos.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 5/35	

A continuación se detalla la organización específica prevista para la correcta ejecución del Encargo de Ejecución, en la que cada función queda perfectamente identificada y tiene asignada una persona responsable de su cumplimiento.

SANDETEL por su parte designará una Dirección de la Gestión de los Servicios, mediante una Jefatura de Proyecto, que será la persona capacitada para interpretar el presente documento y demás condiciones establecidas en otras disposiciones oficiales, y podrá delegar funciones correspondientes a cada área de los servicios encargado en las personas que crea conveniente, que formarán parte de su equipo, siendo sus funciones principales las siguientes:

- Aseguramiento del nivel de calidad de los trabajos y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, presentando a la Dirección de los Servicios del SSDJ, con la periodicidad establecida, los informes que recojan los indicadores que permitan evaluar la calidad de los servicios.
- Elaboración y propuesta a la Dirección de los Servicios del SSDJ, para su aprobación, de todos los procedimientos internos del servicio, y de relación con otros organismos internos y externos, necesarios para el buen funcionamiento del servicio. Deberá atenderse cualquier petición a este respecto realizada por el Director de los Servicios del SSDJ.
- Propuesta a la Dirección de los Servicios del SSDJ, para su aprobación, de cambios en los recursos de la infraestructura técnica hardware y software, cuando sean necesarios para mantener o mejorar los niveles de servicio vigentes.
- Presentación a la Dirección de los Servicios del SSDJ, para su aprobación, de los resultados parciales y totales de la ejecución de las distintas puestas en marcha de sistemas, nuevas funcionalidades e implantaciones de aplicaciones, así como su coste económico.

Planificación de las tareas y servicios demandados por la Dirección de los Servicios del SSDJ.

Tercero. SUBCONTRATACIÓN.

La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, –según redacción dada por la Disposición Final cuadragésima cuarta de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018 a su artículo 32-, no limita la subcontratación que puedan realizar los medios propios (en este caso SANDETEL) en ejecución de encargos sobre prestación de servicios informáticos y tecnológicos, por lo que dada la naturaleza de los servicios encomendados en el encargo referido no existe limitación a la subcontratación que la entidad pueda llevar a cabo.

Originalmente, en el texto inicial de la Ley, los encargos que se realizasen a SANDETEL se encontrarían sujetos al artículo 32.7.b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que establecía una limitación del 50 por ciento de la cuantía del encargo a la subcontratación que el medio propio pueda contratar con terceros. No obstante, dicha limitación y artículo fue modificado por la Disposición Final cuadragésima cuarta de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018, así como en el Real Decreto- ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia que en su Disposición final quinta se modifica el párrafo tercero de la letra b) del apartado 7 del artículo 32, que queda redactado como sigue:

“... b) El importe de las prestaciones parciales que el medio propio pueda contratar con terceros no excederá del 50 por ciento de la cuantía del encargo. No se considerarán prestaciones parciales aquellas que el medio propio adquiera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación.

No será aplicable lo establecido en esta letra a los contratos de obras que celebren los medios propios a los que se les haya encargado una concesión, ya sea de obras o de servicios. Igualmente no será de aplicación en los su-

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 6/35	

puestos en los que la gestión del servicio público se efectúe mediante la creación de entidades de derecho público destinadas a este fin, ni a aquellos en que la misma se atribuya a una sociedad de derecho privado cuyo capital sea, en su totalidad, de titularidad pública.

Tampoco será aplicable a los contratos que celebren los medios propios a los que se les haya encargado la prestación de servicios informáticos y tecnológicos a la Administración Pública con el fin de garantizar la compatibilidad, la comunicabilidad y la seguridad de redes y sistemas, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, así como a los que celebren los medios propios cuyas funciones sean el fomento de las telecomunicaciones, el desarrollo de la sociedad de la información y sociedad digital.”.

Según informe de SANDETEL, firmado el 27 de septiembre de 2021 por el Director de Personal y Administración General, el Director de Telecomunicaciones y Centros de Gestión, el Director de Servicios TI y el Director de Servicios Jurídicos y Contratación, y ubicado en la URL: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/> con el código de verificación 7GTMZ814HTP4F0HMGeqOcZshOTR3IS, la manera en la que este medio propio desglosa las prestaciones subcontratadas en las facturas de los encargos, así como el criterio que se sigue para determinar qué es una prestación subcontratada desde que se inició la facturación de encargos por tarifas, son las siguientes: El desglose entre prestaciones subcontratadas y prestadas mediante las tarifas de SANDETEL aparece en el apartado “Relación valorada” del anexo que acompaña a las facturas que esta emite. En el caso de tratarse de prestaciones subcontratadas, se relacionan las facturas abonada por SANDETEL a los proveedores.

Las prestaciones subcontratadas aparecen como “Servicios que tienen la consideración de prestación parcial contratada con terceros” y el resto de prestaciones, no subcontratadas, aparecen como “Servicios que no tienen la consideración de prestación parcial contratada con terceros”.

Según dicho informe, este criterio se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 32.7 apdo. b) de la LCSP, que viene a establecer que sólo constituyen subcontratación aquellas prestaciones parciales que constituyan una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación.

Por lo tanto, todos los servicios incluidos en el presente Encargo están compuestos por servicios prestados por personal interno de SANDETEL (Servicios que no tienen la consideración de prestación parcial contratada con terceros) y servicios subcontratados por ésta a otras empresas (Servicios que tienen la consideración de prestación parcial contratada con terceros), alcanzando un porcentaje de subcontratación del 88,6 % del límite legal establecido.

Cuarto.- PLAZO DE EJECUCIÓN.

El artículo 53 bis.5.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, dispone que la resolución del encargo de cada actuación se comunicará formalmente a la entidad que reciba el encargo, a la que también le será facilitado el proyecto o presupuesto del servicio concreto calculado conforme a las tarifas aprobadas y el programa de los trabajos o actuaciones a realizar que en este caso vienen reflejados en el mencionado Proyecto Técnico. Asimismo, dicho artículo establece que la comunicación de la resolución por la que se efectúa el encargo de una actuación al medio propio supondrá la orden para iniciarlo.

Los servicios y actividades relativos a la prestación de los servicios que se detallan en el Proyecto Técnico del Anexo I tendrán un plazo de ejecución de CINCO MESES Y 20 DÍAS, que comenzarán al día hábil siguiente al de la notificación a SANDETEL, y nunca antes del 11 de septiembre de 2024, dado que el actual encargo ENC 2023/0003 finaliza el próximo 10 de septiembre de 2024 y dicho encargo presenta similitudes en cuanto al objeto; todo ello sin perjuicio de que, antes de la finalización del presente encargo, mediante resolución de la persona competente, puedan acordarse las modificaciones y/o prórrogas que, en su caso, se decidan.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 7/35	

Quinto.- IMPORTE ECONÓMICO.

El importe del encargo asciende a la cantidad de UN MILLÓN QUINIENTOS VEINTICINCO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO EUROS CON CUARENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (1.525.694,44 €), a ejecutar en los años 2024 y 2025, con cargo a la partida presupuestaria **2100040000 G/14B/22830/00/01**, con el desglose establecido en el proyecto técnico anexo a esta Resolución, y de acuerdo a las siguientes anualidades:

ANUALIDAD	IMPORTE
2024	713.194.44 €
2025	812.500,00 €

El Encargo a realizar se fundamenta en los servicios descritos y detallados en el Tarifario de Servicios de SANDETEL vigente, que incluye todas las prestaciones requeridas en esta Resolución, y según los términos establecidos por el artículo 32.2 de la LCSP, y por la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de 2 de agosto de 2024, por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza por el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores, al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía.

Para el cálculo del presupuesto se han estimado una serie de unidades de trabajo (de cada producto de tarifario) que se han considerado necesarias basándose en el conocimiento previo de SANDETEL y en las necesidades expresadas por la Consejería. No obstante se trata de estimación orientativa y a priori que podrían verse ampliadas o reducidas durante la ejecución del encargo al objeto de cubrir las necesidades del SSDJ, así como podrán consumirse algunas en importe superior al previsto en detrimento de otras, quedando en todo caso limitadas al presupuesto disponible en cada anualidad del encargo.

Sexto.- RÉGIMEN DE PAGOS.

SANDETEL certificará la correspondencia de los servicios facturados con los consumos imputables por los trabajos realizados en el Encargo, según las tarifas aplicables.

El Encargo a realizar se fundamentará en los servicios descritos y detallados en el Tarifario de Servicios de SANDETEL vigente, que incluye todas las prestaciones requeridas en esta Resolución, y según los términos establecidos por el artículo 32.2 de la LCSP, y por la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de 2 de agosto de 2024, por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza por el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores, al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía.

Los costes de realización de los trabajos se acreditarán mediante relación detallada y certificada, por parte del responsable del proyecto en SANDETEL en la que se identifiquen los costes reales de prestación del servicio, que deberá aportar certificación en la que conste la aplicación de las tarifas aprobadas a los trabajos ejecutados, así como el coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades que se subcontraten con empresarios particulares o entidades del sector público en los casos en que estos costes sean inferiores al resultante de aplicar las tarifas a las actividades subcontratadas, mediante relación detallada y certificada de las facturas que deba abonar el medio propio.

La certificación de conformidad por parte de la Dirección de los Servicios, consistirá en la verificación de la correcta prestación de los servicios correspondientes a los conceptos reflejados en la factura y su conformidad con las directrices de la dirección técnica de los trabajos. Dicha certificación deberá ser aprobada por el órgano competente de la entidad que realiza el encargo.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 8/35	

El pago del importe de los trabajos realizados se efectuará una vez expedida certificación de conformidad por la Dirección de los Servicios y aprobada por el órgano competente de la entidad que realiza el encargo.

La periodicidad en la presentación de las facturas será por meses naturales.

Séptimo.- ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

Las tarifas aplicables al presente encargo se actualizarán automáticamente conforme a las publicaciones de la Órdenes correspondientes durante la duración del mismo y con vigencia y aplicación acordes a lo dictado en dichas Órdenes y SANDETEL las aplicará correspondientemente en las siguientes facturas emitidas tras la entrada en vigor de cada actualización, previa la tramitación del oportuno expediente contable.

SANDETEL deberá informar expresamente al Responsable del Encargo, cualquier modificación del Tarifario en vigor en cuanto sea publicada.

Octavo.- DIRECCIÓN DE LOS SERVICIOS

Corresponde al SSDJ la estrategia y dirección de los servicios, decidir las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, decidir la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada, así como realizar las funciones y facultades de inspección, resolución de incidencias e interpretación del encargo.

La Dirección de los Servicios corresponderá a la persona titular del SSDJ, quien podrá delegar la totalidad o parte de sus funciones en las personas de su servicio que considere SSDJ, con el objetivo de lograr un mejor control de la calidad de los trabajos.

SANDETEL por su parte designará una Dirección de la Gestión de los Servicios, mediante una Jefatura de Proyecto, que será la persona capacitada para interpretar el presente documento y demás condiciones establecidas en otras disposiciones oficiales, y podrá delegar funciones correspondientes a cada área de los servicios encargado en las personas que crea conveniente, que formarán parte de su equipo.

Noveno.- MODIFICACIÓN Y REVOCACIÓN DEL ENCARGO.

Tal como establece el artículo 53 bis de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, en su apartado 10, este encargo podrá ser revocado o modificado, tanto en plazo como en importe, mediante resolución del órgano competente, sobre la base de la propuesta técnica de la Dirección Técnica Responsable del Encargo, integrada con los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.

Por razones técnicas, económicas u organizativas, la SGIJMDR podrá realizar ajustes económicos y de volumen de los servicios prestados en la misma.

Concretamente, para el citado ajuste de volumen de los servicios, la modificación del encargo podrá recoger incrementos o decrementos en las unidades de cada servicio originalmente encargado, de forma acorde con el coste total del encargo modificado.

Específicamente, para especificar dicho ajuste de volumen de los servicios, en la modificación del encargo se recoger expresamente incrementos o decrementos en las unidades de cada uno de los servicios prestados, que, de forma acorde en su suma total con el importe total modificado, reflejen más adecuadamente la prestación de los servicios encargados, ahora modificados en virtud de este apartado.

Las causas, con ánimo no exhaustivo, de posibles modificaciones del Encargo son:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 9/35	

- Ajustes económicos por motivos de estabilidad presupuestaria, o impuestos por la aplicación de normas dictadas por organismos competentes.
- Aumento o disminución de los recursos humanos propios adscritos a la SGIJMDR.
- Reorganización de estructura de la Junta de Andalucía, y en particular de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local.
- Nuevos servicios relacionados con el objeto del Encargo e incluidos en el Tarifario de SANDETEL, derivados de la aplicación de nuevas normativas o modificaciones de las existentes, o requerimientos técnicos, en el ámbito TIC o judicial.
- Incrementos significativos, del número de usuarios, órganos, sistemas, equipamientos o infraestructuras a gestionar dentro del objeto del Encargo.
- Infecciones víricas informáticas, inundaciones, confinamientos por pandemia o contingencias similares que exijan una prestación especialmente intensiva de los servicios del encargo.

Son causas de revocación:

- El incumplimiento de las condiciones de ejecución y calidad del servicio establecidas.
- La concurrencia de razones de interés público debidamente motivadas en el expediente que hagan innecesaria o inconveniente la permanencia del encargo

En todo caso, los servicios serán prestados en el ámbito del Encargo, con la adaptación debida a las necesidades de la SGIJMDR, complementando la capacidad derivada de los recursos humanos propios disponibles en cada momento.

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

Décimo.- PUBLICACIÓN.

La Resolución por la que se formalice la autorización del presente encargo deberá publicarse en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía.

Sevilla, a la fecha de la firma electrónica
 EL CONSEJERO DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL,
 Y FUNCIÓN PÚBLICA
 P.D. LA SECRETARIA GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS JUDICIALES,
 MODERNIZACIÓN DIGITAL Y REGENERACIÓN
 Art. 8 Orden de Delegación de Competencias de 6 de octubre de 2023,
 (BOJA 197, de 13 de octubre de 2023)

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 10/35	

ANEXO I

PROYECTO TÉCNICO DEL ENCARGO A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) DEL SERVICIO PARA EL SOPORTE A USUARIOS Y ASISTENCIA AL PUESTO DE TRABAJO, Y DE SOPORTE A LAS INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC DE LA RED JUDICIAL DE ANDALUCÍA.

1 SERVICIOS.

Los servicios a ejecutar en el presente Encargo, basados en la Orden del Consejero de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. en ejecución de los Encargos que reciba de la Administración de la Junta de Andalucía y de las Entidades del Sector Público vinculadas o dependientes de ella, de 29 de mayo de 2021, su corrección de errores de 23 de junio de 2021, y su última actualización (vigente) correspondiente a la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de 10 de mayo de 2023, en adelante Tarifario, se dividen en:

- Servicio de Gestión Integral del Puesto de Trabajo, con los siguientes servicios:
 - Servicio de Soporte Remoto y Presencial a los usuarios de las sedes de la RJA: correctivo y preventivo. Incidencias, peticiones y consultas de primer nivel.
 - Servicio de Reparaciones
 - Servicio de Inventario TI
 - Servicio de Envío de material y Almacén
 - Servicio de Evolución Tecnológica de los Puestos de Trabajo
- Servicios de Nivel 2: Servicio de Contact Center y Centro de Atención a Usuarios, para la atención especializada, incluyendo:
 - Asistencia técnica en administración y operación de servidores y sistemas TIC
 - Asistencia tecnológica para la atención a usuarios, profesionales y ciudadanos en la utilización de sistemas de información, aplicaciones y asuntos relacionados con la Administración de Justicia.
- Oficina de Gobierno de Servicios TI
- Consultoría de Infraestructura y Procesos TI
- Oficina Técnica de Proyectos TI
- Gestión de Servicios TI

Los procedimientos de operación de dichos servicios serán los establecidos en el apartado 3 CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, del Tarifario.

SANDETEL deberá establecer unos medios de comunicación y contacto específicos (correo electrónico y teléfono) para la comunicación y gestión de las actuaciones, que se acordarán entre SANDETEL y la Dirección Técnica, responsable del Encargo por parte de la SGIJMDR.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 11/35	

SANDETEL utilizará el sistema de registro y gestión establecido por el SSDJ para la gestión de incidencias, peticiones y consultas: en la actualidad Remedy. Debiendo aportar todas las herramientas de conectividad y gestión remota necesarias para la prestación de los servicios, que en todo caso deberán ser aprobadas por el SSDJ.

SANDETEL dispondrá de un Centro de Soporte centralizado para la recepción y atención de incidencias, peticiones y consultas, como Centro de Servicios a los Usuarios (CAU/CSU), tal y como se especifica en el apartado 13 SERVICIO INTEGRAL DEL PUESTO DE TRABAJO del Tarifario. Que se encargará de la gestión integral de las actuaciones, con la ejecución de las acciones remotas sobre los Puestos de Usuarios y sistemas implicados, o la derivación a técnicos que realicen las actuaciones presenciales necesarias.

Las solicitudes de incidencias, peticiones, consultas y reclamaciones, se realizarán a través del CAU/CSU de SANDETEL, que las gestionará directamente con los técnicos o grupos prestadores de los servicios tanto propios como del SSDJ o de terceros, integrándose en la herramienta de gestión de actuaciones de la que disponga el SSDJ, actualmente Remedy. Igualmente, estas solicitudes podrán enviarse a través de correo electrónico al CAU/CSU por parte de la Dirección Técnica del Encargo o por los técnicos designados por la misma. SANDETEL podrá proponer la utilización de otras herramientas de gestión, que deberán ser aprobadas por la Dirección Técnica del Encargo.

Adicionalmente a las solicitudes de actuaciones generadas por los usuarios, de carácter reactivo, los servicios incluirán la gestión de incidencias proactivas detectadas por los sistemas de alarma y monitorización disponibles, conforme a lo establecido en el apartado 13 del Tarifario.

1.1. SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PUESTO DE TRABAJO TIC

Este servicio se encargará del soporte remoto y presencial para el mantenimiento del equipamiento TIC, así como de su administración y evolución tecnológica, incluida la atención telefónica y mediante los medios telemáticos disponibles: fax, correo electrónico y sistemas web.

El servicio de soporte proporcionará un servicio de atención y mantenimiento correctivo y preventivo de los equipamientos, sistemas e infraestructura TIC, que incluye:

- El hardware: equipos informáticos de usuarios y periféricos.
- Los equipos de comunicaciones que conforman la electrónica de la red de área local y el equipamiento asociado, incluida la telefonía.
- El software: sistema operativo, aplicaciones y plataforma informática de los equipos de usuario.
- La administración primaria de los equipos y sistemas de la Red Judicial que prestan servicios a los puestos de usuarios: cabinas de almacenamientos, servidores, y aplicaciones y herramientas de gestión e integración, entre otros.

SANDETEL deberá disponer de personal y herramientas adecuadas para administrar la infraestructura TIC relacionada con el Puesto de Trabajo. Esta infraestructura estará formada principalmente por la plataforma informática de estos equipos, tanto a nivel de sistema operativo como de aplicaciones, y por las herramientas de inventario de equipos, herramientas de control remoto de los equipos, herramientas de monitorización, y de integración y administración en la Red Judicial (Dominios, AD, etc.). Debiendo realizar todas las actuaciones necesarias sobre las infraestructuras y equipamientos TIC, implicados en la operatividad y funcionamiento de los equipos de usuario.

También se incluye dentro del alcance de este servicio, en el ámbito presencial, actuaciones puntuales en modalidad “manos remotas” para otros servicios que presta directamente el SSDJ o a través de terceros, sobre el equipamiento informático y de telecomunicaciones.

La prestación de estos servicios se desarrollará dentro de la Comunidad Autónoma Andaluza, en cualquier dependencia de la RJA, o en las ubicaciones en las que SGIJMDR disponga de equipamientos de infraestructura TIC bajo su responsabilidad u operación, pudiendo ejecutarse mediante actuaciones remotas o in-situ, en función de las necesidades. Así como remotamente sobre el equipamiento de movilidad (portátiles) facilitado o autorizado por el SSDJ. A solicitud del SSDJ o a propuesta de SANDETEL aprobada por

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 12/35	

el SSDJ, se podrán establecer técnicos de asistencia presencial permanente en la sede del SSDJ, y en las sedes con mayor número de Puestos de Trabajo o con mayor carga de actuaciones, en especial en aquellas con más de 235 puestos de trabajo.

El CAU/CSU dispondrá de un horario ininterrumpido (24x7) para la recepción inmediata y atención de las solicitudes de actuación (incidencias/peticiones/consultas), conforme a los ANS establecidos.

1.1.1. Intervenciones Correctivas

Incluirá todas aquellas actividades involucradas en la solución de peticiones, incidencias y problemas de índole hardware y software, mediante acciones reactivas ante las incidencias o peticiones, que se deberán diagnosticar y resolver, de forma remota o presencial. La prioridad de este mantenimiento en el caso de incidencias o problemas será siempre el restablecimiento del servicio tal y como estaba antes de la generación de las mismas.

Las principales actividades serán:

- Diagnóstico y resolución de incidencias hardware y software.
- Instalación de un nuevo equipamiento, que incluye el transporte del equipamiento desde el almacén donde se encuentre hasta al puesto o lugar designado para el mismo, el desembalaje y reciclaje del material sobrante, la instalación y configuración de equipos y la puesta en marcha y verificación del buen funcionamiento del mismo. Adicionalmente, retirada de equipamiento desinstalado a los almacenes indicados por el SSDJ, o a un centro de reciclaje si así se solicita. Con la correspondiente gestión previa en el Inventario de la SGIJMDR.
- Administración de sistemas operativos: AD, DHCP, DNS, WINS, permisos, recursos, usuarios y grupos, y su integración en la Red Judicial.
- Instalación y configuración de periféricos y elementos internos de los equipos, de software del puesto de trabajo, y configuración de aplicaciones y servicios: Java, navegadores, drivers, etc.
- Elaboración de instrucciones técnicas que alimenten una base de datos de conocimiento para este servicio.
- Configuración y soporte al software del equipamiento, incluida la ofimática y aplicaciones locales.
- Gestión de usuarios, incluyendo el acceso a recursos compartidos (carpetas, impresoras) y la gestión de permisos y políticas.
- Restauración de equipos.
- Resolución de problemas de componentes y mantenimiento microinformático.
- Instalación y asistencia a dispositivos móviles.
- Sustitución del equipo averiado y todas las acciones derivadas para dejar el nuevo equipo operativo para el usuario.
- Cambios de componentes de los equipos, como discos duros, fuentes, módulos de memoria, elementos de impresión, etc, que en muchos casos requerirá la localización y restauración de los datos de usuarios.
- Gestión de las garantías y contratos de mantenimiento ya existentes para la reparación de los equipos averiados.
- Detección y eliminación de virus.
- Parcheo de extensiones de datos y voz, y conexionado a tomas de red
- Configuración en el equipamiento de electrónica de red
- Realizar el cambio de consumibles en equipos impresoras y equipos multifuncionales.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 13/35	

- Realizar tareas basadas en procedimientos de instalación y mantenimiento presencial delegada por otros servicios (manos remotas).
- Documentar las soluciones aplicadas o tareas realizadas en la herramienta de gestión que el SSDJ y SANDETEL determinen, e incorporar nuevos casos o variantes de casos ya existentes a la base de datos de conocimientos.
- Atender de forma personalizada al usuario, informándole de la evolución de sus incidencias o peticiones a través de los cauces que se establezcan para ello.

SANDETEL deberá hacerse cargo de todos los costes asociados a los desplazamientos hasta o entre las distintas ubicaciones, así como del transporte de los materiales, equipos y/o componentes necesarios para el desempeño de las actividades (incluidos los equipos de sustitución para los usuarios).

El equipo técnico encargado de este servicio deberá disponer de las herramientas y equipamiento necesario (incluido telefonía fija y móvil, hardware y software) para el análisis y resolución de incidencias, así como del pequeño material suficiente para atender las actuaciones, tales como cables y conectores, con objeto de poder realizar las actividades descritas anteriormente.

1.1.2. Intervenciones Preventivas

Un trabajo fundamental en el mantenimiento de la infraestructura TIC de los Puestos de Trabajo son las labores preventivas. Este tipo de actuaciones vienen encaminadas a anticiparse al mantenimiento correctivo y evitar las pérdidas de servicio.

Un correcto mantenimiento preventivo del equipamiento disminuye considerablemente las averías de los distintos componentes, abarca todas las tareas necesarias para evitar la aparición de incidencias/problemas de tipo hardware y software en el equipamiento objeto del servicio. Así pues, se trata de acciones proactivas para evitar incidencias en el equipamiento. Las tareas a desarrollar incluirán con al menos una periodicidad anual:

- Exterior de los equipos:
 - Comprobación del estado de los conectores y conexiones.
 - Comprobación del flujo de salida de aire en ventiladores y rejillas de aireación.
- Interior de los equipos:
 - Limpieza, mediante inyección de aire, del polvo existente, en especial en fuentes de alimentación y elementos de ventilación ya que son las zonas de máxima acumulación.
 - Revisión de los elementos de conexión interna.
- Monitores:
 - Optimización de la imagen: horizontal, vertical, luminosidad, brillo, etc.
 - Pruebas de funcionamiento.
- Teclado y ratón:
 - Inyección de aire entre las teclas.
 - Apertura de la tapa inferior y limpieza de los elementos de contacto.
- Nivel de consumibles:
 - Verificación del nivel de consumibles y sustitución.
- Policía de los equipos:
 - Verificación de la colocación ergonómica de los equipos.
- Configuración de equipos de usuario:
 - Desfragmentación y optimización del disco duro.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 14/35	

- Activación y optimización de memoria.
- Optimización del sistema.
- Verificación de las configuraciones de aplicaciones y parámetros de usuario.
- Verificación de las aplicaciones a nivel operativo y su tiempo de respuesta.
- Detección y eliminación de virus.
- Pruebas de funcionamiento y verificación de los sistemas sistema.
- Integración en la Red Judicial: AD
- Verificación del Inventario correcto.
- Redes y Telefonía
 - Revisión, limpieza y adecuación de los paneles de parcheo.
 - Verificación de bocas de red o telefonía.
 - Revisión de correcto funcionamiento de los terminales de los usuarios.

SANDETEL será responsable de:

- Los desplazamientos hasta o entre las distintas ubicaciones, así como el transporte de los materiales y/o componentes necesarios para el desempeño de las actividades.
- Las herramientas, equipamiento (incluido software) para la realización de las tareas preventivas y el pequeño material como cables, conectores y utensilios (productos y útiles de limpieza, botellas de aire comprimido, etc.) con objeto de poder realizar las actividades descritas anteriormente.
- La elaboración y actualización de la documentación de las tareas, instrucciones técnicas y procedimientos operativos para prestar este servicio.

1.1.3. Servicio de Reparaciones

SANDETEL deberá disponer de un taller para la reparación del equipamiento de la Infraestructura TIC de puesto de trabajo. Dicho taller contará con personal especializado para realizar las reparaciones de equipos o módulos, así como del instrumental y medios físicos adecuados para llevarlas a cabo. El pequeño material auxiliar utilizado para reparaciones, así como las piezas y componentes principales de la infraestructura TIC de puesto de trabajo, (placas, microprocesadores, discos duros, memorias, fuentes de alimentación, etc..) correrán a cargo de SANDETEL, al incluirse este servicio dentro del proyecto especial de prestación de servicios por volumen del presente Encargo, posibilidad contemplada en el epígrafe 13.5.5 del Tarifario.

El taller o laboratorio deberá disponer de procedimientos de reciclaje y destrucción de materiales, conforme a la normativa vigente.

1.1.4. Servicio de Inventario

Al contar el SSDJ con herramientas y sistemas propios de control del Inventario, incluido su propio OCS actualmente integrado con el de la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto (DGEDGA), SANDETEL utilizará los sistemas y aplicaciones de gestión del SSDJ, así como las herramientas y aplicaciones desplegadas en la Red Judicial, personalizando los servicios prestados al modelo de gestión de la SGIJMDR, en concreto: Gestión de Inventario, Mantenimiento Temis, OCS y AD, pudiendo proponer la utilización de cualquier otro sistema, que deberá ser aprobado por el SSDJ. Siendo responsable también de gestionar el CRIJA, con respecto a todo el equipamiento bajo titularidad de la SGIJMDR.

Será responsabilidad de SANDETEL mantener de manera continua el inventario hardware y software asociado al Puesto de Trabajo y equipos TIC, debiendo actualizar toda la información del mismo en la herramienta de inventario del SSDJ, según los procedimientos establecidos. Esta actividad se deberá realizar constantemente después de realizar cada mantenimiento correctivo o preventivo, y siempre que se detecte que haya un

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 15/35	

cambio susceptible de ser actualizado: adquisiciones, despliegues de equipos, altas, bajas, modificaciones, cambios de ubicación, etc.

Para la correcta gestión del inventario, deberá igualmente operar y mantener la CMDB del SSDJ (Temis), así como el Directorio Activo de la Red Judicial (AD), con respecto a las sedes, órganos/unidades, equipamientos y usuarios, o cualquier otro dato o registro necesario para un correcto inventariado y operación de los sistemas.

1.1.5. Servicios de Envío de material y Almacén

SANDETEL deberá disponer de almacenes para poder albergar el equipamiento necesario para la gestión de incidencias y peticiones relativas a los Puestos de Trabajos y de la infraestructura TIC de la SGIJMDR. Todos los almacenes contarán con personal para la gestión de entradas y salidas de material, así como de una herramienta centralizada para la gestión del stock. Así mismo, dispondrá de procedimientos de reciclaje y destrucción de materiales, conforme a la normativa vigente a nivel medioambiental y de protección de datos.

SANDETEL deberá realizar puntualmente el traslado de los equipamientos de los Puestos de Trabajo e infraestructura TIC dentro de este servicio de Logística, ante cualquier petición o incidencia. Correrán a cargo de SANDETEL todos los costes asociados a estos trabajos (embalaje, transporte, seguro, etc), al incluirse estos servicios dentro del proyecto especial de prestación de servicios por volumen del presente Encargo, posibilidad contemplada en el epígrafe 13.5.5 del Tarifario.

1.1.6. Servicio de Evolución Tecnológica

SANDETEL deberá disponer de personal y herramientas adecuadas para poder diseñar, probar o implantar nuevas soluciones para el Puesto de Trabajo e Infraestructura TIC, como: plataformas software para los equipos personales, soluciones de Puesto de Trabajo virtualizado como VDI (Virtual Desktop Infrastructure) o virtualización de aplicaciones, políticas para la administración y gestión de equipos, maquetas de escritorio con diferentes sistemas operativos, herramientas que faciliten la gestión y soporte a la infraestructura TIC y Puestos de Trabajo, etc.

1.2. SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Como complemento necesario al soporte remoto y presencial de primer nivel que proporciona el Servicio de Gestión Integral del Puesto de Trabajo TIC, a través del Centro de Soporte centralizado (CAU/CSU), SANDETEL deberá disponer de una unidad de seguimiento y atención especializada de Segundo Nivel compuesta por técnicos en áreas de soporte especializado en:

- Segundo Nivel TIC Avanzado: para la atención de actuaciones avanzadas sobre sistemas TIC.
- Segundo Nivel Funcional Básico: para la atención de actuaciones sobre aplicaciones y sistemas de información relacionadas con la Administración de Justicia, a nivel funcional.

Dentro de este servicio se deberán atender las incidencias, peticiones y consultas que no puedan ser resueltas directamente por la atención de primer nivel de atención al puesto de trabajo prestado dentro del Centro de Soporte centralizado, o que por el carácter de éstas requieran un nivel de especialización mayor en el ámbito TIC o Judicial, y tanto para usuarios técnicos, como judiciales, profesionales o ciudadanos, en el uso de los sistemas y aplicaciones bajo responsabilidad del SGIJMDR.

Otras de las funciones de este servicio será la de mantener actualizada la base de datos de conocimiento de los servicios, y proporcionar formación al soporte de primer nivel en áreas específicas, fomentando la resolución de incidentes en el primer nivel de atención del CAU/CSU.

Este servicio se integrará con el Centro de Soporte centralizado (CAU/CSU), al que prestará asistencia de Segundo Nivel, con el mismo horario de disponibilidad y ANS.

1.3. SERVICIO DE APOYO A LA GESTIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Este servicio sirve como refuerzo a la ejecución de los servicios de Gestión de Puesto de Trabajo, para poder proporcionar una respuesta rápida, eficiente y coordinada en períodos de alta carga de trabajo para

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 16/35	

proyectos de despliegue de infraestructura (hardware o software) o un volumen inusual de incidencias provocado por situaciones excepcionales.

1.4. GESTIÓN DE SERVICIOS TI

Para soporte y explotación integral de las infraestructuras TI de la Red Judicial, y de las plataformas tecnológicas operativas disponibles en los diferentes entornos de la Red Judicial, asegurando la operatividad y el correcto funcionamiento de las mismas, se requiere la disponibilidad de un conjunto de servicios que se encarguen de la operación y mantenimiento de los sistemas y equipamientos, configuración e integración de aplicaciones, comunicaciones y seguridad de los sistemas, asumiendo las tareas de administración integral de las infraestructura TI, incluyendo:

- Servidores de aplicaciones y servicios web.
- Servidores de bases de datos.
- Sistemas de comunicaciones.
- Sistemas de almacenamiento.
- Servidores de servicios microinformáticos.
- Servidores de servicios horizontales a las diferentes infraestructuras.
- Soporte a servidores bajo responsabilidad de otras áreas o Departamentos.

Las actuaciones a desarrollar incluyen cualquier acción necesaria para asegurar la operatividad, disponibilidad y seguridad de los sistemas, y su integración en la Red Judicial, mediante:

- La atención y resolución de incidencias, peticiones o consultas.
- La ejecución de trabajos programados, dentro o fuera del horario habitual.
- La monitorización y vigilancia de sistemas y plataformas, dentro del horario definido para cada servicio: 12x5 (de 8 a 20 horas), ó 24x7.
- La atención de un servicio de Guardia, para la atención y resolución de incidencias y ejecución de actuaciones sobre las infraestructuras TIC fuera del horario habitual.

En concreto estos servicios incluirán, entre otros:

- La gestión y resolución de incidencias, peticiones, problemas y cambios en sistemas e infraestructuras. Incluida la coordinación con otras áreas o intervinientes.
- La administración general y supervisión de todos los servidores y cabinas de almacenamiento.
- El mantenimiento operativo de los CPD de la Red Judicial, con asistencia presencial cuando sea necesaria, incluyendo operaciones de cableado, enrackado de equipos, conexiones, etc.
- La gestión de los equipos y líneas de comunicaciones: switches, Firewalls, Balanceadores, Routers, VPNs, etc.
- La gestión de los sistemas de seguridad, antivirus, encriptación, etc.
- La ejecución y gestión de copias de seguridad: robots de cintas, cabinas de respaldo, armarios ignífugos, etc.
- La gestión de los sistemas de almacenamiento masivo: cabinas de discos, NAS, NFS, etc.
- La gestión, instalación, configuración y administración de las plataformas de virtualización: vmware y similar.
- La gestión y configuración de los sistemas de monitorización de los sistemas.
- La instalación de hardware y software en los servidores: sistema operativos, utilidades, agentes, aplicaciones, servicios, actualizaciones, etc.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 17/35	

- La administración de los sistemas de Bases de Datos.
- Configuración y ajustes para la integración y sincronización de todos los sistemas e infraestructuras.
- La monitorización de los sistemas de refrigeración de los CPDs centrales del SSDJ.
- La gestión y configuración de los sistemas de alimentación ininterrumpida de los CPDs.
- El ajuste del rendimiento de los sistemas y la automatización de las operaciones y procesos.
- El mantenimiento preventivo de los sistemas.
- El análisis de incidentes, y la propuesta y ejecución de cambios.
- El soporte al Gobierno TI de la Red Judicial.
- La supervisión de los equipos de trabajo y actuaciones, así como la supervisión del cumplimiento de los ANS.
- La definición de estrategias de evolución y cambio de servicios TI.
- La definición de procesos de transformación.
- La planificación de la implantación de procesos.
- La evaluación y mejora continua de los servicios.
- Análisis y selección las mejores alternativas tecnológicas
- Definición concreta de las arquitecturas físicas y lógicas de los sistemas y aplicaciones
- Ejecución de tareas de asistencia y construcción de las plataformas tecnológicas
- Diseño de las redes e integraciones de los sistemas
- La documentación de las soluciones y sistemas ejecutados
- Organización y gestión de los procesos de transformación planificados.
- Ejecución de la implantación de procesos ITIL.
- Diseño de Cuadros de Mando.
- Establecimiento de Dashboards con métricas e indicadores.
- Análisis de tendencias y desviaciones.

2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

2.1. COORDINACIÓN

Corresponde al SSDJ la estrategia y dirección de los servicios, decidir las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, decidir la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada, así como realizar las funciones y facultades de inspección, resolución de incidencias e interpretación del encargo.

La Dirección de los Servicios corresponderá a la persona titular del SSDJ, quien podrá delegar la totalidad o parte de sus funciones en las personas de su servicio que considere SSDJ, con el objetivo de lograr un mejor control de la calidad de los trabajos.

A continuación se detalla la organización específica prevista para la correcta ejecución del Encargo de Ejecución, en la que cada función queda perfectamente identificada y tiene asignada una persona responsable de su cumplimiento.

SANDETEL por su parte designará una Dirección de la Gestión de los Servicios, mediante una Jefatura de Proyecto, que será la persona capacitada para interpretar el presente documento y demás condiciones

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 18/35	

establecidas en otras disposiciones oficiales, y podrá delegar funciones correspondientes a cada área de los servicios encargado en las personas que crea conveniente, que formarán parte de su equipo, siendo sus funciones principales las siguientes:

- Aseguramiento del nivel de calidad de los trabajos y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, presentando a la Dirección de los Servicios del SSDJ, con la periodicidad establecida, los informes que recojan los indicadores que permitan evaluar la calidad de los servicios.
- Elaboración y propuesta a la Dirección de los Servicios del SSDJ, para su aprobación, de todos los procedimientos internos del servicio, y de relación con otros organismos internos y externos, necesarios para el buen funcionamiento del servicio. Deberá atenderse cualquier petición a este respecto realizada por el Director de los Servicios del SSDJ.
- Propuesta a la Dirección de los Servicios del SSDJ, para su aprobación, de cambios en los recursos de la infraestructura técnica hardware y software, cuando sean necesarios para mantener o mejorar los niveles de servicio vigentes.
- Presentación a la Dirección de los Servicios del SSDJ, para su aprobación, de los resultados parciales y totales de la ejecución de las distintas puestas en marcha de sistemas, nuevas funcionalidades e implantaciones de aplicaciones, así como su coste económico.
- Planificación de las tareas y servicios demandados por la Dirección de los Servicios del SSDJ.

2.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL

2.2.1. Informes de seguimiento

SANDETEL dará cuenta de la marcha del Encargo de Ejecución a la Dirección de los Servicios por parte del SSDJ mediante la presentación de informes periódicos, reuniones y cuantas actuaciones se estimen oportunas.

SANDETEL pondrá a disposición del SSDJ como mínimo la siguiente información:

- a) Informe de Seguimiento mensual del Servicio.
- b) Informe de Mantenimiento Preventivo semestral de las infraestructuras vinculadas al encargo, que contenga la planificación propuesta de tareas de mantenimiento preventivo (upgrade de versiones, actualización de firmware, etc) en las plataformas tecnológicas gestionadas. El Informe se deberá entregar durante los primeros 15 días naturales del primer mes del semestre.
- c) Cualquier otro tipo de informe técnico, de gestión o planificación que se solicite por el SSDJ durante el desarrollo de los trabajos.

2.2.2. Reuniones de seguimiento

Deberán realizarse reuniones periódicas de seguimiento a las que asistirán la Jefatura de Proyecto de SANDETEL y las personas responsables que el SSDJ designe. En estas reuniones de seguimiento se tratarán todos los aspectos del servicio y de los proyectos en curso, las actividades realizadas, pendientes, ampliaciones, incidencias, etc.

Habrà al menos una Reunión de Seguimiento con periodicidad mensual, de la persona responsable de la Dirección de los Servicios por parte del SSDJ y de aquellas otras que ésta designe, con la persona responsable de la prestación del Servicio por parte de SANDETEL, al objeto de revisar el Informe de Seguimiento y el grado de cumplimiento de los ANS, así como las penalizaciones correspondientes a los incumplimientos eventuales de los ANS, que SANDETEL imponga en el periodo sobre el que se realiza el seguimiento, a las empresas adjudicatarias de los respectivos contratos que ésta establezca para la consecución del presente encargo. Se deberán elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio objetivo.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 19/35	

Las herramientas que se propongan para el seguimiento y control deberán ser aprobadas por el SSDJ, y no deberán repercutir en los costes de los servicios, de forma que tendrán preferencia las herramientas ya implantadas en SSDJ.

SANDETEL presentará, a la finalización del periodo estipulado para el Encargo de Ejecución, un informe con la memoria descriptiva de todas las actividades realizadas, grado de cumplimiento de los objetivos, detalle de los conceptos de gastos e ingresos devengados durante el periodo y la liquidación de gastos e ingresos financieros y de gastos de gestión correspondientes a dicho periodo.

2.2.3. Composición del equipo de trabajo

SANDETEL compondrá los equipos de trabajo necesarios en cada momento para cumplir los requerimientos por parte del SSDJ y los niveles de servicio adecuados (ANS) para el servicio objeto de este Encargo de Ejecución.

2.2.4 Modificación en la composición del equipo de trabajo

SANDETEL compondrá los equipos de trabajo necesarios en cada momento para cumplir los requerimientos por parte del SSDJ y los niveles de servicio adecuados (ANS) para el servicio objeto de este Encargo de Ejecución.

Si SANDETEL propusiera el cambio en el equipo de trabajo, deberá solicitarlo al SSDJ con al menos 15 días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En cualquier caso el cambio deberá ser aprobado por la Dirección de los Servicios en el SSDJ.

También es potestad de la Dirección de los Servicios del SSDJ solicitar a SANDETEL la modificación de dicho equipo de trabajo, con el único requisito de realizarlo con un periodo de antelación de 15 días.

En cualquier caso, deberá existir un periodo de solapamiento de al menos 10 días hábiles entre el personal saliente y el entrante para el traspaso de conocimientos.

2.3. COMPROMISOS Y OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD INSTRUMENTAL QUE RECIBE EL ENCARGO.

SANDETEL dará cuenta de la marcha de la encargo a la persona designada para la Dirección de los Servicios, mediante la presentación de informes con periodicidad al menos mensual, celebración de reuniones y cuantas otras actuaciones se estimen oportunas. Sin perjuicio de lo anterior, SANDETEL presentará a la finalización del plazo de ejecución del encargo, un informe con la memoria descriptiva de todas las actividades realizadas, grado de cumplimiento de los objetivos, detalle de los conceptos de gastos e ingresos devengados durante el período y la liquidación de gastos e ingresos financieros y de gastos de gestión correspondientes a dicho periodo.

SANDETEL dará cumplimiento al artículo 53 bis apartado 8 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, que establece que *“los contratos que deban celebrarse por las entidades que reciban las encomiendas, para la ejecución de las mismas, quedarán sometidos a la legislación de contratos del sector público en los términos que sean procedentes de acuerdo con la naturaleza de la entidad que los celebre y el tipo o cuantía de los mismos, y, en todo caso, cuando se trate de contratos de obras, servicios o suministros cuyas cuantías superen los umbrales establecidos por dicha legislación para su sometimiento a regulación armonizada, las entidades de Derecho Privado deberán observar para su preparación y adjudicación las reglas que procedan”*.

Así mismo, y tal y como prevé el apartado 9 del citado artículo, todas las actuaciones que se realicen en virtud del presente encargo serán titularidad de la Junta de Andalucía, adscribiéndose a la SGIJMDR, ordenante de su realización.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 20/35	

2.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de aplicación se basan en las métricas e indicadores contenidos en el Tarifario vigente de SANDETEL, en concreto en el apartado “COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO UNIFICADO”, salvo en que:

- Los tiempos y cómputos de plazo para la medición del ANS y compromisos de calidad en la gestión de actuaciones, serán los registrados en la herramienta de gestión de actuaciones de las que disponga el SSDJ, actualmente Remedy. Contabilizándose como horas hábiles a efecto de cómputo de ANS el período de tiempo comprendido entre las 8:00 y las 15:00 de los días laborables (de lunes a viernes), con independencia del horario general de prestación de los servicios de 8:00 a 20:00.
- Los tiempos y porcentajes de disponibilidad se medirán mediante las herramientas de monitorización de las que dispone actualmente la Red Judicial, así como las que se implanten a lo largo del periodo de ejecución del presente Encargo
- Los compromisos de atención del Centro de Soporte centralizado (CAU/CSU), se medirán sobre el sistema de comunicación y telefonía (centralita) utilizado por SANDETEL.

Para los compromisos y tiempos de resolución establecidos para este Encargo serán de aplicación los siguientes indicadores y niveles de servicio específicos:

2.4.1. Indicador de Nivel de Disponibilidad de Servicio.

Para la medición de la disponibilidad de las infraestructuras y sistemas gestionados en el Encargo a través de los de los servicios prestados: servidores, cabinas, BBDD, equipos de comunicaciones, etc., se establece la métrica:

Indicador de Nivel Servicio	Compromiso
Disponibilidad	$\geq 99,5 \%$

2.4.2. Compromiso de Atención del Centro de Soporte centralizado (CAU/CSU)

Se establecen los siguientes niveles de calidad para la atención a usuarios por parte del Centro de Soporte centralizado (CAU/CSU), específicos para este Encargo:

- Tasa de Abandono (%TAB): ratio entre el número de llamadas abandonadas una vez que entran en la cola de espera tras las posibles locuciones de bienvenida y que permanezcan en espera más de 5 segundos, y el total de llamadas recibidas: $< 10\%$, cada mes.

Indicador de Nivel Servicio	Compromiso
Tasa de Abandono (%TAB)	$< 10\%$

- Tiempo Medio de Espera en Cola (TMEC): tiempo medio que esperan en total las llamadas recibidas en la cola para ser atendidas: < 30 segundos.

Indicador de Nivel Servicio	Compromiso
Tiempo Medio de Espera en Cola (TMEC)	< 30 segundos

2.4.3. Compromiso de Resolución de Incidencias.

Para la resolución de incidencias se establece unos niveles de calidad en los servicios específicos para este Encargo, en función de la prioridad establecida por la Dirección Técnica del Encargo, o por los técnicos delegados por la misma, de:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 21/35	

- Tiempo máximo de Respuesta para incidencias de cualquier prioridad y medio de comunicación (web, teléfono, fax, correo electrónico): 2 horas
- Compromiso de cumplimiento de la resolución de Incidencias dentro del plazo: 90 %
- Tiempo de Resolución para Incidencias de Prioridad Alta: 4 horas
- Tiempo de Resolución para Incidencias de Prioridad Media: 8 horas
- Tiempo de Resolución para Incidencias de Prioridad Baja: 12 horas

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido	% Cumplimiento
Cierre de Incidencias de prioridad alta	4 horas	>= 90%
Cierre de Incidencias de prioridad media	8 horas	>= 90%
Cierre de Incidencias de prioridad baja	12 horas	>= 90%

2.4.4. Compromiso de Resolución de Peticiones.

Para la resolución de Peticiones se establece unos niveles de calidad en los servicios, en función de la duración estimada por el Dirección Técnica del Encargo, o por los técnicos en quien delegue, de:

- Compromiso de cumplimiento de la resolución de Peticiones dentro del plazo: 90 %
- Tiempo de Resolución de Peticiones Cortas: 16 horas
- Tiempo de Resolución de Peticiones Medias: 24 horas
- Tiempo de Resolución de Peticiones Largas: 36 horas

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido	% Cumplimiento
Tiempo de Resolución de Peticiones Cortas	16 horas	>= 90%
Tiempo de Resolución de Peticiones Medias	24 horas	>= 90%
Tiempo de Resolución de Peticiones Largas	36 horas	>= 90%

2.4.5. Compromiso de Resolución de Consultas.

Para la resolución de Consultas se establece unos nivel de calidad en los servicios de:

- Tiempo de respuesta a Consultas: 1 día hábil/laborable.
- Compromiso de atención de Consultas dentro del plazo: 90 %

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido	% Cumplimiento
Tiempo de respuesta a Consultas	1 día hábil/laborable	>= 90%

2.4.6. Objetivo de Nivel de Servicio de Reclamaciones.

Para la respuesta ante reclamaciones se establece un nivel de calidad en los servicios de:

- Tiempo de respuesta ante Reclamaciones: 3 días hábiles.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 22/35	

- Compromiso de atención de Reclamaciones en plazo: 90 %

Indicador de Nivel Servicio	Valor Comprometido	% Cumplimiento
Tiempo de respuesta a Reclamaciones	3 días hábiles/laborables	>= 90%

2.5. CLÁUSULAS GENERALES.

2.5.1. Cobertura Horaria.

El horario general de ejecución de los trabajos será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 (12x5), con la extensión de los servicios especificados en horario de atención continua a 24x7.

2.5.2. Lugar de realización de los trabajos.

Los trabajos se realizarán en las sedes pertenecientes a la Red Judicial de Andalucía, además de las sedes de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Andalucía y los Servicios Centrales del SSDJ. La distribución concreta del personal que desarrolle los trabajos se realizará de la forma que la Dirección del SSDJ determine o autorice, siempre y cuando se garantice la correcta ejecución de los trabajos y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

Será posible la realización de los trabajos de manera remota, desde las instalaciones que SANDETEL determine, circunstancia que deberá ser expresamente por la Dirección de los Servicios del SSDJ, previa solicitud por parte de SANDETEL con la suficiente antelación. En estos casos, el SSDJ facilitará los accesos necesarios a su infraestructura de forma segura y a través de la RCJA, siendo responsabilidad de SANDETEL la conexión a ésta.

2.5.3. Garantía.

Los trabajos realizados en el ámbito del encargo dispondrán de UN AÑO de garantía desde su finalización y aceptación por parte de la Dirección Técnica del Encargo.

2.5.4. Propiedad intelectual de los trabajos y Confidencialidad.

El SSDJ facilitará a SANDETEL toda la información necesaria para la ejecución de las tareas objeto del presente Encargo, al nivel de conocimiento y madurez disponible al inicio del Encargo.

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos, a personas o entidades no explícitamente integrantes de los equipos de trabajo de SANDETEL o de terceros prestadores de los servicios, sin consentimiento y autorización expresa del SSDJ.

Todo el personal de SANDETEL o de terceros prestadores de los servicios participante en los trabajos, queda expresamente sometido a la normativa vigente, en cuanto a la confidencialidad e integridad de los datos manejados y la documentación facilitada.

2.5.5. Tratamiento de datos de carácter personal y Seguridad.

SANDETEL o cualquier tercero prestador de los servicios, deberá cumplir el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como el resto de normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.

Únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la SGIJMDR, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, en materia de datos de carácter personal, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas al respecto en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 23/35	

el ámbito de la Administración Electrónica. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

SANDETEL quedará habilitada como encargada del tratamiento, a efectos del Reglamento General de Protección de Datos, para tratar por cuenta de la SGIJMDR, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio objeto del presente contrato.

El tratamiento consistirá en las tareas de administración y mantenimiento de los sistemas objeto del Encargo: resolución de Incidencias, atención de peticiones, configuración, carga y extracción de datos, elaboración de estadísticas e informes, y en general, todas las tareas necesarias para mantener los sistemas completamente operativos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- La pseudoanonimización y el cifrado de datos personales.

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

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

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

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

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

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 24/35	

esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

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

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

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

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

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

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

j) Derecho de información

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

k) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

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

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

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

1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

2. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

5. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

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

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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 25/35	

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

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

o) Implantar las medidas de seguridad siguientes:

Las medidas de seguridad establecidas en el Esquema Nacional de Seguridad. En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

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

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos.

2.5.6. Uso de infraestructuras y herramientas corporativas

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

2.5.7. Instrucciones de desarrollo y ejecución.

La Dirección Técnica del Encargo, dictará las instrucciones de carácter organizativo y de gestión directa que sean necesarias para el desarrollo y correcta ejecución del presente Encargo.

3 VALORACIÓN ECONÓMICA.

3.1. TARIFAS.

El artículo 32 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público regula los encargos que los poderes adjudicadores pueden hacer a los medios propios personificados a cambio de una compensación tarifaria al decir que:

“La compensación se establecerá por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado para las actividades objeto de encargo realizadas por el medio propio directamente y, en la forma que reglamentariamente se determine, atendiendo al coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades objeto del encargo que se subcontraten con empresarios particulares en los casos en que este coste sea inferior al resultante de aplicar las tarifas a las actividades subcontratadas.

Dichas tarifas se calcularán de manera que representen los costes reales de realización de las unidades producidas directamente por el medio propio.”

Este encargo quedará sujeto a lo dispuesto en este artículo.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 26/35	

Mediante Orden de 28 de abril de 2018, la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, aprueba las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL, en ejecución de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre. Posteriormente ha habido diferentes resoluciones de actualización de estas tarifas siendo la última versión (y vigente) la correspondiente a la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de 10 de mayo de 2023, por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza por el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores, al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía.

Esta resolución con las tarifas vigentes de SANDETEL pueden encontrarse en el perfil del contratante de la propia SANDETEL.

Para el cálculo del importe económico del encargo se han utilizado las tarifas en los términos establecidos por el artículo 32.2 de la LCSP, basándonos en el Tarifario.

Los servicios seleccionados se han establecido para dar una cobertura a las necesidades planteadas, ajustando las diferentes modalidades y prestaciones que el Tarifario se ofrece, según la estimación de las cargas de trabajo y actuaciones a ejecutar, optimizando la combinación de los mismos para la utilización más eficiente de los recursos económicos disponibles, dentro de las múltiples posibilidades que el Tarifario de SANDETEL ofrece.

Con la siguiente justificación de tarifas y unidades de esfuerzo/dedicación:

3.1.1. Servicios de Gestión del Puesto de Trabajo

Atendiendo a la diferenciación de las tarifas aplicables en función del número de Puestos de Trabajo a gestionar en cada sede establecido en el Tarifario, para la prestación de los servicios relacionados con los Puestos de Trabajo de la Red Judicial y atendiendo a su distribución según su ubicación por sede, son de aplicación las tarifas:

- Tarifa S-GPT-005, aplicable a 5.748 Puestos, ubicados en sede con más de 235 usuarios
- Tarifa S-GPT-006, aplicable a 6.252 Puestos, ubicados en sedes con menos de 235 usuarios.

Dentro de las tarifas del servicio de Gestión del Puesto de Trabajo, se incluyen todos los servicios desglosados en el mismo:

- Servicio de Soporte Remoto y Presencial a los usuarios de las sedes de la RJA: correctivo y preventivo. Incidencias, peticiones y consultas de primer nivel.
- Servicio de Reparaciones.
- Servicio de Inventario TI.
- Servicio de Envío de material y Almacén.
- Servicio de Evolución Tecnológica de los Puestos de Trabajo.

Dado el volumen tan elevado de Puestos de Trabajo a gestionar, y conforme al apartado 13.5.5 del Tarifario de SANDETEL, es de aplicación una revisión a la baja de las tarifas establecidas, recogida en el cuadro desglosado del apartado “PRESUPUESTO” de la presente Resolución, al considerarse un proyecto especial y, como se indica antes, por el volumen tan alto de puestos de trabajo, lo que fomenta y permite una economía de escala.

3.1.2. Intervenciones fuera de horario

Para las tareas relacionadas con este tipo de actuaciones se han considerado los conceptos de “Hora fuera de horario de técnico de microinformática en sede” y “Suplemento por intervención fuera de Horario” del tarifario, cuyo número se ha tasado para poder alcanzar una correcta cobertura del servicio.

- S-GPT-031. Hora fuera de horario de técnico de microinformática en sede
- S-GPT-003. Suplemento por Intervención fuera de horario.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 27/35	

3.1.3. Servicio de apoyo a la Gestión del Puesto de Trabajo

Como refuerzo a la ejecución de los servicios de Gestión de Puesto de Trabajo, se ha definido un servicio de apoyo para períodos de alta carga de trabajo para proyectos de despliegue de infraestructura (hardware o software) o un volumen inusual de incidencias provocado por situaciones excepcionales :

- S-GPT-049. Apoyo al Servicio de Puesto de Trabajo mediante Recursos Técnicos.

3.1.4. Herramienta de Acceso Remoto a Equipos Informáticos

SANDETEL ofrece como servicio la herramienta Horizontal de Acceso remoto a Equipos corporativos de la Junta de Andalucía basada en la plataforma ISL.

La herramienta ISL permite la gestión remota de la infraestructura TIC asociada a un puesto de Trabajo (PC, tabletas y smartphones). Esta herramienta está publicada dentro de la RCJA y permite el acceso, control y gestión remota de equipos informáticos y dispositivos móviles que estén conectados a internet a través de la RCJA o fuera de ella.

La herramienta tiene dos funcionalidades:

Soporte remoto: Permite la conexión a un equipo o dispositivo móvil, a través de internet. Permite controlar el escritorio de los equipos clientes y ofrecer asistencia remota. Permite grabación en video de la sesión y ofrece múltiples herramientas que facilita la gestión del técnico de asistencia técnica, como zoom, información del equipo, opción de pantalla como pizarra, etc.

Acceso remoto: Permite el acceso a un número ilimitado de equipos y servidores de forma remota, desde un sólo lugar, gestionando los programas, archivos y apps a través de internet y de forma segura.

La solución ISL está desplegada en un clúster de servidores alojados dentro de la RCJA, lo que permite privacidad e independencia de otros servicios similares que se ofrecen en nubes públicas, manteniendo los estándares de seguridad.

Todas las conexiones remotas se establecen a través de los servidores y en ellos se almacenará todo el historial de sesiones e información de los usuarios que haga uso de este servicio. Esta información siempre está disponible para consulta por parte de los organismos.

El acceso y autenticación del usuarios es a través de usuario y contraseña LDAP corporativo de la Junta de Andalucía con NIF Informado.

Este servicio está definido en el tarifario de SANDETEL en el epígrafe S-GPT-020

En nuestro caso concreto, se requiere la funcionalidad de “Acceso Remoto” para al menos 700 usuarios concurrentes al día. Este valor ha sido calculado teniendo en cuenta los registros de los accesos realizados por los usuarios a la herramienta durante el último año.

Para la utilización de esta herramienta se requieren técnicos de soporte remoto, los cuales están definidos en el tarifario de SANDETEL en el epígrafe S-GPT-054.

3.1.5. Servicio de Gestión de Servicios TI

Dada la gran variabilidad de las posibles tareas a desarrollar dentro de este servicio de explotación integral de la infraestructura TI, con la posibilidad de requerir: actuaciones programadas; reiterativas; tareas de monitorización; peticiones puntuales de diversa dificultad y duración; tareas de administración; ejecución de configuraciones, parametrización y cambios; etc., que afecten a bases de datos, sistemas operativos, infraestructuras de comunicaciones, almacenamientos, aplicaciones, servicios webs, software de terceros, etc, se ha estimado la necesidad de contar con diferentes modelos de prestación, presupuestando la realización de las necesidades planteadas de una forma mixta, con la combinación de:

- Unidades de infraestructuras a gestionar según su tipología
- La tasación según el número de horas de esfuerzo estimadas para la atención de actuaciones
- La valoración de esfuerzos para la ejecución de servicios en trabajos programados

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 28/35	

- La cobertura puntual de servicios en horarios extendidos
- La dedicación a tareas especializadas

Por otra parte, se ha diferenciado entre infraestructuras que requieren una extensión de la atención crítica continua 24x7, aplicable exclusivamente a los sistemas más importantes, y los que solo necesitan una asistencia crítica en horario general de trabajo de 12x5, (de 8 a 20 horas de Lunes a Viernes).

Considerando como “críticas 24x7” las infraestructuras de servidor dedicadas al funcionamiento de sistemas que deben dar servicio a los usuarios en entornos productivos 24 horas al día (Producción):

- Infraestructura de BBDD central del SSDJ.
- Infraestructura de servidor de aplicaciones propias (en alta disponibilidad en varios nodos).
- Servidor de red Windows cabecera del bosque de Dominios de la Red Judicial (en SSCC del SSDJ).
- Infraestructura de servidor que aloja sistemas y aplicaciones bajo la administración final de terceros, IaaS: Salas de Vistas.

Y como “críticas 12x5” las infraestructuras dedicadas a los entornos de pre-producción/formación, y servidores de cabecera provinciales de la red Windows:

- Infraestructura de BBDD de pre-producción/formación del SSDJ.
- Infraestructura de servidor de aplicaciones propias en pre-producción/formación
- 8 Servidores de red Windows, uno cabecera en cada provincia
- Infraestructura de servidor que aloja sistemas y aplicaciones en pre-producción/formación bajo la administración final de terceros, IaaS: Salas de Vistas

El resto de sistemas e infraestructuras se administrarán y gestionarán con los recursos de técnicos especialistas, el servicio de Guardia contratado para horario extendido, o el esfuerzo para ejecución de peticiones puntuales previsto y para tareas programadas.

Así, las tarifas y esfuerzos estimados como necesarios para la correcta prestación de los servicios, de acuerdo con el Tarifario de SANDETEL, y las características de los servicios disponibles, son:

Para la ejecución de tareas de administración, operaciones de configuración, explotación de sistemas, gestión de cambios, instalaciones, parametrizaciones, atención de peticiones sobre todos los sistemas, y atención de incidencias sobre otros sistemas no críticos, se ha considerado necesario contar con una capacidad de ejecución de trabajos bajo petición/incidencia, gestionados en función de las horas dedicadas. Para lo que se valorado contar con perfiles de gestión especialistas en los distintos sistemas, correspondiéndose con las tarifas:

- Tarifa S-SEX-001. Gestión de Bases de Datos
- Tarifa S-SEX-002. Gestión de Redes y Seguridad.
- Tarifa S-SEX-003. Gestión de Sistemas.
- Tarifa S-SEX-004. Gestión de Aplicaciones.
- Tarifa S-SEX-005. Operación básica.
- Tarifa S-SEX-008. Coordinación Técnica.

Para la ejecución de tareas programadas sobre las infraestructuras fuera del horario habitual (12x5), en las infraestructuras sin atención extendida 24x7:

- Tarifa S-SEX-006.

Para la atención de incidencias en infraestructuras no cubiertas por servicios críticos 24x7, en horario extendido considerado de Guardia, de 20:00 a 8:00 del día siguiente:

- Tarifa S-SEX-007.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 29/35	

Para la realización de consultorías y asistencias técnicas relacionadas con la infraestructura y los procesos TI se requiere contar con los siguientes perfiles:

- Tarifa S-CON-001-CONSULTORÍA DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS TI.
- Tarifa C-SVTI-001-COORDINADOR SERVICIOS TI.
- Tarifa C-SVTI-002-TÉCNICO ADMON SISTEMAS EXPERTO.
- Tarifa C-SVTI-004-TÉCNICO ADMON SISTEMAS.
- Tarifa C-SVTI-005-TÉCNICO APOYO ADMON SISTEMAS.

3.1.6. Detalle de las tarifas aplicables al presente encargo

En la siguiente tabla se detalla el tarifario aplicable al siguiente encargo según se ha expuesto en los apartados anteriores.

TIPO DE SERVICIO	FACTURACIÓN	CÓDIGO	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO BASE	GASTOS GENERALES	TARIFA
PUESTO DE TRABAJO, INFRAESTRUCTURAS LAN Y CENTROS DE GESTIÓN	Cargo único	S-GPT-003	Suplemento	Suplemento por intervención fuera de horario	46,61€	2,80€	49,41€
PUESTO DE TRABAJO, INFRAESTRUCTURAS LAN Y CENTROS DE GESTIÓN	Mensual	S-GPT-005	Puesto de Trabajo	Gestión del puesto de trabajo en sede > 235	34,65€	2,08€	36,73€
PUESTO DE TRABAJO, INFRAESTRUCTURAS LAN Y CENTROS DE GESTIÓN	Mensual	S-GPT-006	Puesto de Trabajo	Gestión del puesto de trabajo en sede <235	38,6€	2,32€	40,92€
PUESTO DE TRABAJO, INFRAESTRUCTURAS LAN Y CENTROS DE GESTIÓN	Mensual	S-GPT-020	Agente de soporte remoto Remoto x mes	Herramienta de gestión remota del puesto de trabajo	4,72€	0,28€	5,00€
PUESTO DE TRABAJO, INFRAESTRUCTURAS LAN Y CENTROS DE GESTIÓN	Mensual	S-GPT-031	Hora	Hora fuera de horario de técnico de microinformática en sede	27,24€	1,63€	28,87€
PUESTO DE TRABAJO, INFRAESTRUCTURAS LAN Y CENTROS DE GESTIÓN	Mensual	S-GPT-049	Recurso x día	Apoyo al servicio de Puesto de Trabajo mediante recursos técnicos	201,89 €	12,11€	214,00 €

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 30/35	

TROS DE GESTIÓN				nicos			
PUESTO DE TRABAJO, INFRAESTRUCTURAS LAN Y CENTROS DE GESTIÓN	Cargo único	S-GPT-054	Hora	Técnico de Soporte remoto	20,62€	1,24€	21,86€
CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA	Mensual	C-SVTI-001	Hora	Coordinador Servicios TI	60,18€	3,61€	63,79€
CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA	Mensual	C-SVTI-002	Hora	Técnico Admón. sistemas experto	49,94€	3,00€	52,94€
CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA	Mensual	C-SVTI-004	Hora	Técnico Admón. sistemas	42,81€	2,57€	45,38€
CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA	Mensual	C-SVTI-005	Hora	Técnico Apoyo Admón. sistemas	34,02€	2,04€	36,06€
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC	Mensual	S-CON-001	Hora de solicitud de trabajo	Consultoría de infraestructura y procesos TI	58,41€	3,50€	61,91€
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC	Mensual	S-SEX-001	Hora de solicitud de trabajo	Gestión de base de datos	47,94€	2,88€	50,82€
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC	Mensual	S-SEX-002	Hora de solicitud de trabajo	Gestión de redes y seguridad	44,51€	2,67€	47,18€
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC	Mensual	S-SEX-003	Hora de solicitud de trabajo	Gestión de sistemas	41,09€	2,47€	43,56€
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC	Mensual	S-SEX-004	Hora de solicitud de trabajo	Gestión de aplicaciones	34,24€	2,05€	36,29€
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC	Mensual	S-SEX-005	Hora de solicitud de trabajo	Operación básica de bases de datos, redes, seguridad, sistemas y aplicaciones	27,39€	1,64€	29,03€
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC	Mensual	S-SEX-006	Hora	Trabajo programado	71,3€	4,28€	75,58€
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC	Mensual	S-SEX-007	Día	Servicio de guardias 24x7	71,21€	4,27€	75,48€
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS TIC	Mensual	S-SEX-008	Hora	Coordinación técnica	51,37€	3,08€	54,45€

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 31/35	

4.PRESUPUESTO

Con ello, el cálculo del presupuesto necesario, según las tarifas y servicios especificados es:

SERVICIOS TI	Precio Total / 5 meses y 20 días
Gestión Integral del Puesto de Trabajo	1.021.569,23 €
Consultoría Gestión de Servicios T.I.	5.449,95 €
Consultoría de Infraestructura y Procesos TI	1.401,64 €
Gestión de Servicios TI	497.273,62 €
Precio Total Servicios TI Año	1.525.694,44 €

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 32/35	

DETALLE DEL PRESUPUESTO

Código	Unidad	Concepto	Importe Base	Gastos Generales	Tarifa	Nº unidades Mes	Importe Mes	Nº de Meses	IMPORTE TOTAL	Servicios que no tienen la consideración de prestación parcial contratada con terceros	Servicios que tienen la consideración de prestación parcial contratada con terceros
S-GPT-000	Unidad	DESCUENTO	-0,94 €	-0,06 €	-1,00 €	311071,78	-311.071,78 €	5,66	-1.760.666,27 €	-217.726,67 €	-1.542.939,60 €
S-GPT-003	Suplemento	SUPLEMENTO POR INTERVENCIÓN FUERA DE HORARIO	46,61 €	2,80 €	49,41 €	91,25	4.508,66 €	5,66	25.519,02 €	3.155,72 €	22.363,30 €
S-GPT-005	Puesto de Trabajo bajo	GESTIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO EN SEDE > 235	34,65 €	2,08 €	36,73 €	5748	211.124,04 €	5,66	1.194.962,07 €	147.770,86 €	1.047.191,21 €
S-GPT-006	Puesto de Trabajo bajo	GESTIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO EN SEDE < 235	38,60 €	2,32 €	40,92 €	6252	255.831,84 €	5,66	1.448.008,21 €	179.062,93 €	1.268.945,28 €
S-GPT-020	Agente de soporte Remoto x mes	HERRAMIENTA DE GESTIÓN REMOTA DEL PUESTO DE TRABAJO	4,72 €	0,28 €	5,00 €	700	3.500,00 €	5,66	19.810,00 €	2.449,74 €	17.360,26 €
S-GPT-031	Hora	HORA FUERA DE HORARIO DE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA EN SEDE	27,24 €	1,63 €	28,87 €	25	721,75 €	5,66	4.085,11 €	505,17 €	3.579,94 €
S-GPT-049	Recurso x día	Apoyo al Servicio de Puesto de Trabajo mediante Recursos Técnicos	201,89 €	12,11 €	214,00 €	55,36	11.847,04 €	5,66	67.054,25 €	8.292,03 €	58.762,22 €
S-GPT-054	Hora	TÉCNICO DE SOPORTE REMOTO	20,62 €	1,24 €	21,86 €	184,25	4.027,71 €	5,66	22.796,84 €	2.819,09 €	19.977,75 €
S-CON-001	Hora de Solicitudo de Trabajo	CONSULTORÍA DE INFRAESTRUCTURAS Y PROCESOS TI	58,41 €	3,50 €	61,91 €	4	247,64 €	5,66	1.401,64 €	0,00 €	1.401,64 €
C-SVTI-004	Hora	TÉCNICO ADMON SISTEMAS	42,81 €	2,57 €	45,38 €	16	726,08 €	5,66	4.109,61 €	0,00 €	4.109,61 €
S-SEX-001	Hora de Solicitudo de Trabajo	GESTIÓN DE BASES DE DATOS	47,94 €	2,88 €	50,82 €	464	23.580,48 €	5,66	133.465,52 €	13.346,55 €	120.118,97 €
S-SEX-002	Hora de Solicitudo de Trabajo	GESTIÓN DE REDES Y SEGURIDAD	44,51 €	2,67 €	47,18 €	464	21.891,52 €	5,66	123.906,00 €	12.390,60 €	111.515,40 €
S-SEX-003	Hora de Solicitudo de Trabajo	GESTIÓN DE SISTEMAS	41,09 €	2,47 €	43,56 €	464	20.211,84 €	5,66	114.399,01 €	11.439,90 €	102.959,11 €
S-SEX-005	Hora de Solicitudo de Trabajo	OPERACIÓN BÁSICA DE BASES DE DATOS, REDES, SEGURIDAD, SISTEMAS Y APLICACIONES	27,39 €	1,64 €	29,03 €	154,67	4.490,07 €	5,66	25.413,80 €	2.541,38 €	22.872,42 €

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN



10/09/2024

PÁG. 33/35

TERESA AVILA GUIASO

Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK

FIRMADO POR

VERIFICACIÓN

S-SEX-006	Hora	TRABAJO PROGRAMADO	71,30 €	4,28 €	75,58 €	1,67	126,22 €	5,66	714,41 €	71,44 €	642,97 €
S-SEX-007	Día	SERVICIO DE GUARDIAS 24X7	71,21 €	4,27 €	75,48 €	46,67	3.522,65 €	5,66	19.938,20 €	1.993,82 €	17.944,38 €
S-SEX-008	Hora	COORDINACIÓN TÉCNICA	51,37 €	3,08 €	54,45 €	154,67	8.421,78 €	5,66	47.667,27 €	4.766,73 €	42.900,54 €
S-SEX-004	Hora de Solicit- tud de Trabajo	GESTIÓN DE APLICACIONES	34,24 €	2,05 €	36,29 €	154,67	5.612,97 €	5,66	31.769,41 €	3.176,94 €	28.592,47 €
C-SVTI-001	Hora	COORDINADOR SERVICIOS TI	60,18 €	3,61 €	63,79 €	1	63,79 €	5,66	361,05 €	0,00 €	361,05 €
C-SVTI-002	Hora	TÉCNICO ADMON SISTEMAS EXPER- TO	49,94 €	3,00 €	52,94 €	1	52,94 €	5,66	299,64 €	0,00 €	299,64 €
C-SVTI-005	Hora	TÉCNICO APOYO ADMON SISTEMAS	34,02 €	2,04 €	36,06 €	3,33	120,08 €	5,66	679,65 €	0,00 €	679,65 €
TOTAL							269.557,32 €		1.525.694,44 €	176.056,23 €	1.349.638,21 €

Apartado 13.6 del tarifario de SANDETEL, donde se especifica que para proyectos con un volumen considerable de puestos de trabajo, se podrán revisar las tarifas, siempre a la baja.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIADO	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 34/35

* Descuento aplicado: Conforme al apartado 13.6 del Tarifario, en el que se especifica que para proyectos con un volumen considerable de puestos de trabajo, se podrán revisar las tarifas, siempre a la baja. Tras evaluar las necesidades planteadas y el elevado volumen de puestos de trabajo a atender, lo que fomenta y permite una economía de escala, además de los efectos positivos producidos por la experiencia adquirida en la prestación del mismo servicio en años anteriores, que ha permitido optimizar y automatizar los procesos internos de prestación del servicio, SANDETEL establece un descuento del 53,57% en el servicio de Gestión Integral del Puesto de Trabajo. Dicho descuento se realiza sin ningún tipo de menoscabo en los servicios contratados ni en su atención y calidad.

Alcanzando un presupuesto total para el presente Encargo de **1.525.694,44 €**, a ejecutar en los años 2024 y 2025, imputando a la partida presupuestaria **2100040000 G/14B/22830/00/01**.

Atendiendo a la Orden de 11 de octubre de 2022, sobre cierre del ejercicio presupuestario de 2022 y apertura del ejercicio presupuestario de 2023, de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, la eventual facturación de cada mes de diciembre de una anualidad, se imputará a la anualidad siguiente.

5 ANUALIDADES

El desglose de anualidades, según los servicios y períodos de ejecución de cada año es el siguiente:

SERVICIOS TI	2024	2025	Total
Gestión Integral del Puesto de Trabajo	476.273,41 €	545.295,82 €	1.021.569,23 €
Consultoría Gestión de Servicios T.I.	2.561,28 €	2.888,67 €	5.449,95 €
Consultoría de Infraestructura y Procesos TI	658,72 €	742,92 €	1.401,64 €
Gestión de Servicios TI	233.701,03 €	263.572,59 €	497.273,62 €
Precio Total Servicios TI Año	713.194,44 €	812.500,00 €	1.525.694,44 €

5.1 Reajuste de volumen de los servicios encargados

El número de unidades presupuestadas de cada servicio supone una estimación que no necesariamente coincidirá con la realidad, por lo que la variación de la necesidad real de prestación efectiva de cada uno de los servicios puede suponer una modificación de la citada estimación al alza o a la baja. Por tanto, los importes que se asignan a cada tipo de servicio son estimativos, y en ningún caso deben entenderse como un límite máximo para la ejecución de los mismos, no impidiendo que, si las necesidades de la Red Judicial de Andalucía lo demandan, puedan destinarse mayor parte de recursos de un determinado tipo de servicios en detrimento de otros, siempre que se cuente con crédito suficiente en la anualidad correspondiente.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TERESA AVILA GUIASADO	10/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBSCSKCQL8SPR7ZUU9YT38CBSK	PÁG. 35/35	