

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y AYUDA DIGITAL A LOS  
USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL  
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Y LOS SERVICIOS PARA LA EVOLUCIÓN DE  
PROCESOS Y HERRAMIENTAS TIC ASOCIADOS**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 1/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	6
2.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS .....	7
3.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	9
3.1	Línea de servicios de atención y ayuda digital .....	9
3.1.1	Service desk “ayudaDIGITAL” .....	9
3.1.2	Servicio de gestión de incidencias .....	10
3.1.3	Servicio de gestión de peticiones.....	11
3.1.4	Servicio de gestión de problemas .....	12
3.1.5	Servicio de gestión de accesos.....	13
3.1.6	Servicio de monitorización y gestión de eventos .....	13
3.1.7	Servicio de gestión del catálogo de servicios .....	14
3.1.8	Servicio de gestión de la configuración y activos .....	14
3.1.9	Servicio de gestión del conocimiento .....	15
3.1.10	Servicio de verificación de la satisfacción del usuario .....	15
3.2	Línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados .....	16
3.2.1	Servicio de diseño y mejora de procesos y herramientas TIC transversales.....	17
3.2.2	Servicio de implantación de procesos y herramientas TIC transversales .....	17
3.2.3	Servicio de mantenimiento de herramientas TIC transversales .....	18
4.	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	20
4.1	Modelos de gestión de los servicios.....	20
4.1.1	Modelo basado en servicios gestionados .....	20
4.1.2	Modelo basado en recursos con dedicación y perfil definidos .....	21
4.1.3	Modelo basado en solicitudes a demanda .....	22
4.2	Organización de los servicios .....	22
4.3	Dimensionamiento de los servicios .....	23
4.3.1	Línea de servicios de atención y ayuda digital TIC .....	23
4.3.2	Línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados. ....	24
4.4	Elementos de cómputo y tarificación de los servicios .....	24
4.5	Caracterización y requisitos de los perfiles profesionales.....	25
4.5.1	Responsable de los servicios.....	25
4.5.2	Gestor de servicios.....	25
4.5.3	Jefe de proyecto / Responsable técnico .....	26
4.5.4	Arquitecto de soluciones .....	26
4.5.5	Especialista de datos .....	26
4.5.6	Scrum Master .....	26
4.5.7	Analista funcional / Gestor de procesos.....	26
4.5.8	Especialista en medios digitales .....	27
4.5.9	Supervisor / técnico soporte nivel 2.....	27
4.5.10	Analista programador / Especialista técnico .....	27

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 2/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



4.5.11	Programador senior / Operador de service desk senior.....	27
4.5.12	Programador junior .....	27
4.5.13	Técnico / Operador de <i>service desk</i> junior .....	28
4.6	Características específicas de la línea de servicios de atención y ayuda digital.....	29
4.6.1	Niveles o capas de actuación de los operadores.....	29
4.6.2	Tipologías de acceso a los servicios.....	30
4.6.3	Gestión conjunta del centro de Servicios al ciudadano y al usuario de los procesos de la Dirección General de Personal .....	34
4.6.4	Niveles de actividad de los distintos centros de servicio .....	34
4.6.5	Categorización de las solicitudes de servicio TIC .....	35
4.6.6	Protocolo específico para incidencias de prioridad extrema, P0 .....	35
4.6.7	Procedimiento de parada de reloj.....	37
4.6.8	Planificación de la actuación.....	37
4.6.9	Análisis forense de incidencias.....	38
4.6.10	Recepción de entornos.....	38
4.6.11	Uso de la suite de CA Service Desk Manager.....	39
4.6.12	Uso del software Asterisk de centralita.....	39
4.6.13	Uso de una herramienta de atención remota.....	40
4.6.14	Uso del software Altiris .....	40
4.6.15	Perfiles y roles designados .....	40
5.	PLAN DE PROYECTO.....	46
5.1	Recepción y transferencia del servicio .....	46
5.2	Prestación y transformación del servicio .....	47
5.2.1	Objetivo 1: Mejorar la visibilidad y conocimiento de los usuarios de los servicios de “ayudaDIGITAL” .....	48
5.2.2	Objetivo 2: Atención proactiva y autogestionada .....	48
5.2.3	Objetivo 3: Mejorar el diagnóstico, escalado y la resolución de solicitudes .....	51
5.2.4	Objetivo 4: Mejorar la satisfacción de los usuarios del <i>service desk</i> .....	53
5.2.5	Objetivo 5: Asegurar la continuidad ante situaciones críticas del propio <i>service desk</i> ....	54
6.	CONDICIONES ESPECÍFICAS .....	56
6.1	Horario del servicio.....	56
6.2	Identificación del equipo de trabajo que presta los servicios .....	56
6.3	Medios técnicos y materiales .....	57
6.4	Resolución de incidencias cuya causa sea achacable a la persona adjudicataria.....	57
6.5	Marco normativo .....	57
6.6	Entornos de desarrollo y validación .....	58
6.7	Herramientas a emplear.....	59
6.7.1	Compendio de la normativa TIC.....	59
6.7.2	Servicios de integración con las herramientas de gestión TIC .....	59
6.7.3	Web Técnica .....	60
6.7.4	JIRA y Confluence .....	60
6.7.5	MTI-SSHH .....	60
6.7.6	Herramienta CASE.....	61

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 3/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



6.7.7	Repositorio de código fuente .....	61
6.7.8	Repositorio de componentes .....	61
6.7.9	Catálogos para el desarrollo software .....	61
6.7.10	Sistema de integración continua .....	62
6.7.11	Sistema de gestión de la calidad del código fuente .....	62
6.7.12	Sistema de Gestión de la Configuración (CMS).....	62
6.7.13	DMSAS .....	63
6.7.14	Symantec Endpoint Protection y Altiris Client Management Suite .....	63
6.7.15	Herramientas de gestión logística TIC .....	63
6.7.16	JARVIS.....	63
7.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	65
7.1	Condiciones de medida.....	65
7.1.1	Particularidades de los servicios de atención y ayuda digital .....	66
7.2	Indicadores .....	67
7.2.1	Servicios de atención y ayuda digital.....	67
7.2.2	Servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados .....	71
8.	CONDICIONES GENERALES.....	75
	Definición de entorno tecnológico.....	75
8.1	Seguridad.....	76
8.2	Tratamiento de datos de carácter personal .....	77
8.3	Propiedad intelectual del resultado de los trabajos .....	81
8.4	Interoperabilidad.....	81
8.5	Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos .....	83
8.6	Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos .....	83
8.7	Uso de certificados y firma electrónica.....	83
8.8	Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente .....	84
8.9	Gestión de usuarios y control de accesos.....	84
8.10	Disponibilidad pública del software .....	85
8.11	Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas. ....	85
8.12	Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía. ....	86
8.13	Desarrollo web: accesibilidad .....	86
8.14	Desarrollo web: páginas web orgánicas del SAS y puntos de acceso electrónico permitidos en la administración andaluza.....	86
8.15	Desarrollo web corporativa e intranet: apertura de datos .....	87
8.16	Desarrollo web corporativa e intranet: apertura de servicios .....	87
8.17	Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos.....	88
8.18	Carpeta ciudadana .....	88
8.19	Censo de recursos informáticos (CRIJA) .....	88
9.	ANEXO I. ACTIVIDAD ACTUAL DEL SERVICE DESK .....	90
9.1	Anexo I_A. Contactos incluyendo los abandonos .....	90
9.2	Anexo I_B. Distribución de los contactos recibidos por cada canal .....	90

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 4/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



10. ANEXO II. DEMANDA DE ACTIVIDAD DEL SERVICE DESK “ayudaDIGITAL” .....	91
11. ANEXO III. CONFIGURACIÓN INICIAL DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO .....	92
11.1 Línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados .....	92
12. ANEXO IV. MAPA DE APLICACIONES DE LA STIC .....	96
13. ANEXO V. CÁLCULO DE LA PRIORIDAD DE LAS SOLICITUDES .....	97
14. ANEXO VI. PUESTOS DE TRABAJO DE ESPECIAL IMPORTANCIA (PTEI) .....	102
15. ANEXO VII. RESUMEN DE ACTIVOS O CONFIGURATION ITEMS (CI) DEL SAS .....	103
16. ANEXO VIII. HERRAMIENTAS Y APLICACIONES TRANSVERSALES TIC .....	104
17. ANEXO IX. HERRAMIENTAS Y APLICACIONES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	106
18. ANEXO X. TIPOLOGÍA Y NÚMERO DE USUARIOS INTERNOS PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA DE ITSM .....	108
19. ANEXO XI. CRITERIOS DE ATENCIÓN AL PROFESIONAL .....	109
20. ANEXO XII. CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	110
21. ANEXO XIII. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS.....	115

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 5/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación lo constituyen los servicios de atención y ayuda digital a los usuarios de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Servicio Andaluz de Salud y los servicios para la evolución de los procesos y herramientas TIC asociados, cuyo fin es garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la correcta y eficiente prestación diaria y la evolución técnica y funcional de los servicios TIC empleados por los ciudadanos y los profesionales de todos los centros del Servicio Andaluz de Salud, tanto asistenciales como administrativos. En función de su naturaleza, podremos distinguir entre:

- Línea de servicios de atención y ayuda digital TIC, donde se encuadrará la función del *service desk* “ayudaDIGITAL” (anteriormente conocido como CSU).
- Línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 6/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

La Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del SAS (en adelante, STIC) emplea como marco de referencia la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada como ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library), que son buenas prácticas destinadas a facilitar la gestión del ciclo de vida de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.

La persona adjudicataria se adecuará a este marco de trabajo, ajustado convenientemente al entorno tecnológico, organizacional y funcional del contrato. Tanto el modelo de gestión de los servicios contratados como los procesos, procedimientos, actividades y trabajos desarrollados se realizarán siguiendo este conjunto de buenas prácticas y recomendaciones.

Haciendo referencia a ITIL, los procesos de gestión deben seguir un ciclo de vida que asegure que los proyectos demandados por la organización cumplen sus objetivos adecuadamente y evolucionan siempre de manera que aporten valor.

En el Anexo IX - DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS del presente documento se encuentran descritos los términos que se emplearán en esta licitación.

Los servicios definidos se llevarán a cabo sobre todos los servicios tecnológicos y las aplicaciones del SAS, quedando organizados en:

- Línea de servicios de atención y ayuda digital TIC, donde se encuadrará la función del *service desk* “ayudaDIGITAL” (anteriormente conocido como CSU) que tiene como objetivo principal la satisfacción del usuario y, para ello, se encarga fundamentalmente de:
  - Proporcionar, ante cualquier tipo de necesidad o solicitud, el punto único de contacto para los usuarios de los servicios prestados por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, STIC) del SAS.
  - Coordinar grupos de trabajo, proveedores y suministradores para asegurar que se cubren las necesidades de los usuarios y se cumplen los niveles de servicios acordados.
  
- Línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados:
  - La mejora continua de los procesos TIC, que tiene como objetivo aumentar la calidad de los servicios TIC prestados a través de proyectos transversales y del mantenimiento de las herramientas que sustentan estos procesos, descritas en el Anexo HERRAMIENTAS Y APLICACIONES TRANSVERSALES TIC, buscando dar el máximo valor con la óptima eficiencia de los esfuerzos y recursos que se necesitan en la cadena de provisión de servicios TIC.
  - Implantar, mejorar y adecuar los procesos de gestión del SAS mediante la utilización de

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 7/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



herramientas de administración electrónica, ya sean de uso generalizado y determinadas por la Administración General del Estado o determinadas por la Agencia Digital de Andalucía para su puesta en marcha en el SAS.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 8/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



### 3. **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### 3.1 **Línea de servicios de atención y ayuda digital**

##### 3.1.1 Service desk “ayudaDIGITAL”

Los servicios de atención y ayuda digital se posicionan en la arquitectura organizativa de la STIC actuando como elemento facilitador y de coordinación de todas las líneas operativas de los diferentes contratos y *stakeholders* (en adelante, interesados), centrados en la satisfacción del usuario final.

Para conseguir este objetivo, es necesario disponer de un *service desk*, denominado “ayudaDIGITAL” (anteriormente, CSU), que haga de interfaz de la STIC hacia los usuarios.

##### 3.1.1.1 *Descripción*

El *service desk* “ayudaDIGITAL” de la STIC es el punto único de la organización a través del cual los distintos profesionales de la organización son informados, solicitan y consumen los servicios TIC puestos a su disposición. A través del *service desk* “ayudaDIGITAL” se coordinan los distintos grupos de trabajo, resolutores y procesos involucrados en la prestación de los diferentes servicios TIC para asegurar que se cumplan los niveles de servicio acordados.

Este centro tiene como objetivo la satisfacción del usuario final en el empleo de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), consiguiendo que toda la actividad y servicios que la STIC provee cubran sus necesidades y expectativas con los niveles de calidad y excelencia deseados.

Con este objetivo, el *service desk* “ayudaDIGITAL” ejercerá como único punto de contacto para los usuarios de la organización ante cualquier solicitud de servicio TIC, tanto de los que se solicitan activamente como de los que se proveen sin intervención del usuario. Así, “ayudaDIGITAL” velará en todo momento para que, centrados en la satisfacción del usuario, se cumplan los niveles de servicio acordados, independientemente de los interesados que tengan que intervenir. El *feedback* de los usuarios será un aspecto clave para promover acciones de mejora continua y adaptación a las necesidades reales del público objetivo de la STIC.

##### 3.1.1.2 *Actividades*

- Atender todas las solicitudes de los usuarios respondiendo con celeridad, y siempre que sea posible, de manera proactiva.
- Registrar todos los detalles importantes de la solicitud, asignando códigos de categorización y priorización.
- Realizar un análisis y diagnóstico de la solicitud, resolviéndola en el primer nivel, siempre que sea posible.
- Escalar la solicitud que no se pueda resolver dentro de los plazos de tiempo acordados.
- Cerrar con la máxima excelencia todas las solicitudes u otras llamadas o contactos en un tiempo

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 9/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



acorde a los acuerdos de nivel de servicio definidos.

- Realizar las devoluciones de llamadas o encuestas de satisfacción del usuario acordadas.
- Gestionar la comunicación y difusión de todo lo referente a TIC con los usuarios, manteniéndoles informados, con un lenguaje claro y personalizado, del seguimiento de sus solicitudes, indicando, en el momento de la apertura, el tiempo estimado en el que su solicitud será resuelta, notificándoles los cambios inminentes o las interrupciones del servicio planificadas, entre otras.
- Informar al usuario de que su solicitud se ha resuelto en el momento en que se ha producido la resolución.
- Ser un elemento integrador, facilitador e impulsor del cumplimiento de cada uno de los objetivos y actividades de la STIC, ayudando a la mediación de conflictos entre los diferentes interesados.
- Fomentar la colaboración con los resolutores para conseguir que estos tengan el mayor nivel posible de madurez en su relación con “ayudaDIGITAL” y, por tanto, con el usuario.
- Establecer una relación formalizada por escrito, fluida y continua con todos los resolutores, que permita, en cualquier momento, colaborar en lo que sea necesario, manteniendo reuniones periódicas que permitan evaluar la calidad de la relación con “ayudaDIGITAL” e implementar las mejoras que se precisen.
- Establecer un proceso de seguimiento lo más automatizado posible de las solicitudes, que permita elegir las acciones necesarias para agilizar su resolución.
- Establecer y mantener actualizada una matriz de escalado que permita al service desk “ayudaDIGITAL” elegir perfiles de mayor nivel resolutor cuando la gravedad de una situación lo requiera.
- Controlar y detectar las solicitudes cuya resolución se vea demorada y establecer una serie de mecanismos que obliguen a intervenir en esas solicitudes.
- Fomentar la autorresolución generando la información suficiente para que la próxima vez que se produzca una situación como la que motivó la solicitud, este pueda resolverla de manera autónoma. De no ser esto posible, la información permitirá que sea tramitada de una manera mucho más ágil por los distintos resolutores.
- Participar, de forma activa, en el cierre de todas las solicitudes de servicio, hayan sido resueltas o no por el service desk “ayudaDIGITAL”, con una orientación de servicio centrada en el usuario final, como, por ejemplo: aclarar con el usuario el motivo del retraso de la resolución de su solicitud, completar la información del cierre con detalles que se consideren relevantes para el usuario, corregir con el resolutor aquellas actuaciones que han derivado en un mal cierre de una solicitud, etc.

### 3.1.2 Servicio de gestión de incidencias

#### 3.1.2.1 *Descripción*

Este servicio se ocupa del tratamiento de todas las incidencias relacionadas con servicios TIC, incluyendo fallos, degradaciones del servicio, averías, preguntas y/o cuestiones reportadas por los usuarios, personal técnico o detectadas automáticamente por las herramientas de monitorización y gestión de eventos.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 10/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



El objetivo principal de este servicio es gestionar de manera eficaz el proceso de gestión de incidencias de toda la STIC, cuyo fin es restaurar el servicio TIC lo más rápidamente posible para así minimizar el impacto negativo en los usuarios, asegurando el mantenimiento de los niveles de calidad y disponibilidad de este. Para ello, deberá mantener el registro, resolver, escalar –cuando no haya otros mecanismos- y monitorizar todas las acciones necesarias.

### 3.1.2.2 Actividades

- Atender, recepcionar y registrar las incidencias, realizando, además, una clasificación inicial para así facilitar su tratamiento posterior, manteniendo informados a los usuarios sobre el estado y progreso de estas.
- Gestionar, tramitar y resolver las incidencias. Se fomentará la resolución de las incidencias que puedan resolverse por la persona adjudicataria, que actuará como resolutor de primer nivel, escalando el menor número de incidencias posible a otros grupos resolutores.
- Cerrar la incidencia con la debida conformidad del usuario que la ha realizado.
- Monitorizar y controlar el avance de todas las incidencias, manteniendo informados proactivamente a los usuarios del estado de estas en todo momento, independientemente de quien sea responsable de su resolución en cada etapa.
- Elaborar y mantener actualizados todos los procedimientos necesarios para la ejecución de la función de escalado y diagnóstico.
- Mantener actualizada la base de datos de conocimiento con los procedimientos adecuados para facilitar una atención futura.
- Atender a las alertas generadas por el servicio de monitorización y gestión de eventos que se relacionen con una incidencia.
- Mantener y diseñar flujos y procedimientos automatizados orientados a facilitar al usuario la gestión de sus incidencias y mejorar los tiempos de respuesta.

### 3.1.3 Servicio de gestión de peticiones

#### 3.1.3.1 Descripción

El objetivo principal de este servicio es gestionar, de manera eficaz, el proceso de gestión de peticiones de toda la STIC, registrando, resolviendo, escalando –cuando no haya otros mecanismos- y monitorizando la actividad para dar la mejor respuesta posible al usuario.

#### 3.1.3.2 Actividades

- Recepcionar y registrar las peticiones, realizando, además, una clasificación inicial para así facilitar su tratamiento posterior, manteniendo informados a los usuarios sobre el estado y progreso de estas.
- Gestionar, tramitar y resolver las peticiones. Se fomentará la resolución de las peticiones que puedan resolverse por la persona adjudicataria, que actuará como resolutor de primer nivel, escalando el menor número de peticiones posible a otros grupos resolutores.
- Cerrar la petición con la debida conformidad del usuario que la ha realizado.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 11/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Monitorizar y controlar el avance de los modelos y procedimientos necesarios para la ejecución del flujo de aprobación de las peticiones entre distintos departamentos.
- Mantener y diseñar flujos y procedimientos automatizados orientados a facilitar al usuario la gestión de sus peticiones y mejorar los tiempos de respuesta.

### 3.1.4 Servicio de gestión de problemas

#### 3.1.4.1 Descripción

El objetivo principal de este servicio es gestionar de manera eficaz el proceso de gestión de problemas de toda la STIC, proporcionando soluciones a las causas subyacentes de las incidencias que impacten sobre los sistemas de información del SAS y la infraestructura que los soporta, minimizando el impacto en el usuario. Para ello, deberá mantener el registro, resolver, escalar –cuando no haya otros mecanismos- y monitorizar todas las acciones necesarias.

#### 3.1.4.2 Actividades

- Llevar a cabo un control de problemas: detección/identificación, registro y categorización, priorización, investigación y diagnóstico y cierre de todos los problemas.
- Realizar el control de los errores detectados:
  - Identificar y registrar el error: cuando la causa de un problema ha sido identificada y también se ha identificado una alternativa de trabajo.
  - Valorar los errores: determinar el impacto y la prioridad del error, que tiene que estar enlazado en JIRA con las versiones de los productos software afectados por este.
  - Identificar los errores en productos o servicios de terceros y comunicarlos a los distintos proveedores.
  - Registrar la solución de los errores en la base de conocimiento correspondiente.
  - Cerrar los errores una vez implementados los cambios.
  - Monitorizar la implantación de soluciones a los errores para asegurar el éxito.
- Coordinar el comité de problemas: este comité es pieza clave del proceso en la organización TIC del SAS, donde el gestor de problemas es el responsable de coordinar el desarrollo de estas reuniones y realizar el seguimiento de los trabajos derivados a los distintos equipos técnicos, propios y de terceros, potenciando el entendimiento entre todas las partes y transmitiendo claramente el impacto en el negocio, facilitando, además, el acceso a toda la información necesaria (CMS, errores conocidos, gestión de incidencias, etc.).
- Actuar de forma proactiva previniendo, mediante el estudio de la información disponible, la repetición de incidencias o adelantándose a ellas mediante el estudio de tendencias.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 12/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



### 3.1.5 Servicio de gestión de accesos

#### 3.1.5.1 Descripción

El objetivo principal de este servicio es llevar a cabo, de manera eficaz, el proceso de gestión de accesos de toda la STIC, manteniendo el registro, resolviendo, escalando -cuando no haya otros mecanismos- y monitorizando todas las acciones necesarias para dotar y revocar de permisos a los distintos interesados o *stakeholders* en los diversos sistemas de información y servicios TIC. ´

#### 3.1.5.2 Actividades

- Recepcionar y registrar las solicitudes de acceso de los usuarios.
- Realizar la verificación de dichas solicitudes de acuerdo con los procedimientos definidos por la organización TIC del SAS y el negocio (workflows, canales de solicitud, aprobaciones, identificación, políticas de seguridad, etc.
- Gestionar, tramitar, y resolver las solicitudes de acceso, manteniendo a los usuarios informados sobre el estado y progreso de estas. Se maximizarán las solicitudes de acceso que puedan resolverse por la persona adjudicataria que actuará como resolutor de primer nivel, mientras que otras se tendrán que escalar a proveedores distintos para su gestión.
- Monitorizar y controlar el avance de una solicitud de acceso, independientemente de quien sea responsable de su resolución en cada etapa.
- Cerrar la solicitud de acceso con la debida conformidad del usuario que la ha realizado.
- Proponer acciones de mejora encaminadas a incrementar la agilidad, seguridad, tiempos de respuesta y calidad de los procedimientos de gestión de accesos, y especialmente, a la automatización de las tareas y optimización de los procesos.

### 3.1.6 Servicio de monitorización y gestión de eventos

#### 3.1.6.1 Descripción

El objetivo principal de este servicio es llevar a cabo, de manera eficaz, el proceso de monitorización y gestión de eventos de toda la STIC, basándose en los distintos sistemas de monitorización y herramientas que existen en las diversas áreas que la componen, para detectar los eventos relevantes generados por los sistemas o las infraestructuras de comunicaciones que podrían tener efectos en los usuarios, interpretándolos y dándoles sentido, escalándolos cuando proceda y ejecutando la acción de control apropiada.

#### 3.1.6.2 Actividades

- Identificar los eventos y asociarlos en base a reglas preestablecidas por las áreas responsables de la monitorización de sistemas e infraestructuras.
- Correlacionar e interpretar los distintos tipos de eventos.
- Notificar los eventos de excepción mediante reglas de escalado a los diferentes responsables

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 13/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



técnicos y funcionales, así como a los grupos de soporte.

- Realizar el escalado de los eventos de excepción a la gestión de incidencias, gestión de problemas o gestión de cambios, según la naturaleza de la excepción.
- Ejecutar las acciones preestablecidas o verificar la ejecución de las acciones automatizadas en función del tipo de evento recibido.
- Registrar los eventos de modificaciones de relevancia en la CMS.
- Coordinar con las áreas TIC responsables de los procesos de gestión de la capacidad, gestión de la continuidad y gestión de la disponibilidad de los sistemas e infraestructuras del SAS para la definición de líneas base y el establecimiento de eventos significativos.
- Atender a la monitorización de alarmas y alertas provenientes de la gestión de eventos y tomar las acciones adecuadas.

### 3.1.7 Servicio de gestión del catálogo de servicios

#### 3.1.7.1 *Descripción*

El objetivo principal de este servicio es gestionar el catálogo de servicios descrito en el ANEXO del mismo nombre, que la STIC ofrece a sus usuarios disponible en la herramienta “ayudaDIGITAL”, segmentándolo por perfiles y categorías, para un mejor ajuste de lo que se oferta frente a lo que se demanda, delimitando de forma precisa los compromisos de las partes. Para ello, cataloga, describe y mantiene actualizados, de forma detallada, los servicios que la STIC brinda.

Este servicio posibilitará ampliar el alcance de los servicios de atención y ayuda digital a través de la inclusión de nuevos entornos o de nuevos servicios en el catálogo.

#### 3.1.7.2 *Actividades*

- Mantener actualizada la información de los servicios ofrecidos por la STIC a sus usuarios en un documento oficial y dinámico llamado “catálogo de servicios”.
- Gestionar el proceso que permita la adecuación continua del catálogo de servicios.
- Mantener actualizadas las matrices de escalado y los procedimientos necesarios para gestionar cada uno de los servicios ofrecidos, transmitiendo la información a los operadores y demás interesados con las acciones formativas y de difusión que sean necesarias.
- Servir de elemento integrador de todas las áreas de la STIC para comunicar a los usuarios qué servicios se ofrecen y hacerles partícipes con corresponsabilidad de los costes y beneficios de estos.
- Personalizar los servicios en base a las características y perfilado del usuario que los utiliza, realizando una correcta segmentación de estos.

### 3.1.8 Servicio de gestión de la configuración y activos

#### 3.1.8.1 *Descripción*

El objetivo principal de este servicio es mantener actualizada y accesible la información necesaria para

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 14/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



gestionar todos los elementos de configuración (*Configuration Item*, CI), necesarios para el funcionamiento de los sistemas de información del SAS, en un sistema de gestión de la configuración (*Configuration Management System*, CMS).

### 3.1.8.2 Actividades

- Gestionar de manera transversal la configuración y activos de la STIC, donde se describen los CI, sus atributos, sus relaciones y estados.
- Asegurar la actualización de todos los CI, los atributos, relaciones y estados en plazo tal que permita su adecuada gestión.
- Gestionar las altas/bajas/modificaciones de los CI, según los procedimientos y roles establecidos al efecto por la STIC.

### 3.1.9 Servicio de gestión del conocimiento

#### 3.1.9.1 Descripción

El objetivo principal de este servicio es mantener actualizada y llevar a cabo labores periódicas de clasificación, evaluación y mejora de la información que debe formar parte del sistema de gestión del conocimiento de la organización para la correcta toma de decisiones en cualquier ámbito de la STIC y para ofrecer dicho conocimiento a todos los interesados que intervienen en la cadena de provisión del servicio y, en especial, al usuario final, mejorando su Q-DEX (eficiencia en la experiencia de usuario -DEX- o en la resolución de peticiones o incidencias; véase anexo de definiciones y acrónimos).

#### 3.1.9.2 Actividades

- Documentar toda la información necesaria para la gestión del conocimiento y realizar las tareas necesarias para ponerla a disposición de los roles que la STIC determine en la forma y tiempo acordados, con el fin de disponer de una base de datos de conocimiento con información útil y actualizada para la toma de decisiones.
- Gestionar el registro, acceso y clasificación de la documentación técnica y funcional que forma la base de datos del conocimiento.
- Gestionar los distintos cuadros de mando que aglutinan toda la información necesaria para el gobierno TIC, en especial aquéllos que sean necesarios para la facturación de los servicios y la gestión de los ANS.

### 3.1.10 Servicio de verificación de la satisfacción del usuario

#### 3.1.10.1 Descripción

El objetivo principal de este servicio es recopilar información sobre la calidad del servicio, identificar áreas de mejora y garantizar la satisfacción del cliente a largo plazo. La recogida de información permite la retroalimentación, lo que ayuda a evaluar el desempeño del servicio y a

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 15/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



identificar áreas de mejora, posibilitando la implementación de prácticas para la optimización del servicio, y a garantizar la resolución rápida de los tiques, escalando casos de insatisfacción.

### 3.1.10.2 Actividades

- Diseñar e implementar una encuesta, que tendrá que aprobar la STIC, que se lanzará con periodicidad semestral dirigida a una muestra representativa de usuarios por edad, categoría profesional y especialidad, género y provincia, para obtener retroalimentación sobre su experiencia, necesidades y grado de conocimiento de nuestros servicios y su nivel de satisfacción.

## 3.2 **Línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados**

Los servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados tienen por objeto conseguir:

- La evolución tecnológica y funcional de los sistemas de información que soportan la operativa del service desk “ayudaDIGITAL”.
- La correcta adecuación y mejora de la prestación diaria de todos y cada uno de los servicios que la STIC ofrece, para lograr el máximo valor (Q-DEX) incrementando la eficiencia de los distintos interesados que intervienen en la cadena de provisión de servicios TIC.
- La adecuación y adaptación de las herramientas TIC en los procesos del SAS.

Para ello, se necesitará llevar a cabo acciones para mejorar la interrelación entre los usuarios finales de los sistemas de información, los responsables funcionales, la organización interna de los equipos de profesionales TIC y los diversos proveedores de servicios, con objeto de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios prestados por la STIC en su conjunto.

En orden a conseguir este objetivo estratégico, será necesario:

- Acometer nuevos proyectos transversales (aquellos que afectan a toda la Organización) que resuelvan las necesidades TIC de los usuarios con alcances y objetivos definidos y acotados en el tiempo.
- Diseñar y mantener continuamente los procesos que facilitan y automatizan la gestión del servicio.
- Evolucionar y dar respuesta operativa a las herramientas y aplicaciones donde se sustentan dichos procesos.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 16/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



### 3.2.1 Servicio de diseño y mejora de procesos y herramientas TIC transversales

#### 3.2.1.1 *Descripción*

Este servicio tiene como objetivo el continuo ajuste de los procesos y herramientas TIC transversales para adaptarse a la Organización y prestar un servicio con la mayor eficiencia posible, retroalimentándose de mejoras detectadas en el día a día desde los servicios de atención y ayuda digital y evolucionándolos hacia la estrategia marcada por la Organización y los estándares de la industria.

Se considerará, dentro de este servicio, la conciliación de los cambios en otros procesos relacionados que conlleven una adecuación de los indicadores de rendimiento. Además, incluirá todas aquellas acciones necesarias para facilitar el mantenimiento de los procesos de evolución tanto en fase de diseño como de ejecución, asegurando la calidad y excelencia del ciclo de vida de estos.

#### 3.2.1.2 *Actividades*

- Diseñar los procesos y procedimientos necesarios para la correcta prestación de cualquier servicio descrito en el catálogo de servicios.
- Describir y documentar, de forma detallada los procesos, sus actividades, eventos, condiciones y los indicadores de rendimiento de los procesos TIC transversales.
- Determinar los roles, responsabilidades y matrices de competencias de cada uno de los interesados que intervienen.
- Proponer cambios y mejoras en todos los ámbitos de actuación: en los procesos, a través de proyectos, en las herramientas donde estos se sustentan, cambios organizativos o normativos, etc., para conseguir la mejor prestación del catálogo de servicios de la STIC.
- Proponer y/o ayudar a determinar el alcance, los objetivos y los requisitos de los proyectos, con el foco en asegurar la entrega de valor (Q-DEX) a la organización y la satisfacción de los distintos usuarios.
- Aportar las diferentes alternativas de solución existentes para cada necesidad de la organización y consensuar con la STIC la selección de la que se considere idónea según el diseño, la planificación y la valoración económica, coordinando y garantizando la coherencia entre los recursos existentes y los resultados de los diferentes proyectos con las necesidades de la organización.
- Recopilar en la base de datos del conocimiento la información de los distintos proyectos, incluyendo sus diseños y esquemas.

### 3.2.2 Servicio de implantación de procesos y herramientas TIC transversales

#### 3.2.2.1 *Descripción*

Este servicio tiene como objetivo la conexión efectiva de los servicios de la línea de diseño y mejora con las necesidades de la organización, integrando las estrategias y resultados tecnológicos con los objetivos globales del SAS. Se retroalimentará de mejoras detectadas desde los servicios del *service desk*

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 17/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



“ayudaDIGITAL”.

### 3.2.2.2 Actividades

- Llevar a cabo la preparación para la implantación de los procesos y herramientas TIC transversales y su dirección, gestionando el alcance, tiempo, coste, calidad, recursos, comunicación, riesgos, adquisiciones e interesados que se establezcan, coordinando los recursos necesarios implicados en las diferentes fases de los proyectos para una óptima ejecución.
- Realizar, en cada una de las fases de implantación que se definan para cada proceso y herramienta TIC transversal, las pruebas necesarias para garantizar el éxito y aceptación de este.
- Recopilar, en la base de datos del conocimiento los procedimientos de operación, errores conocidos y cualquier otra información relevante para la correcta prestación de los servicios.
- Aplicar los estándares y las metodologías aprobadas para la gestión de los procesos y herramientas TIC transversales, según la tipología de estos. Establecer y mantener una relación constructiva entre los distintos proveedores de servicio de la STIC, socios tecnológicos y usuarios, para facilitar la consecución de los objetivos del proyecto.
- Facilitar la integración entre los diferentes procesos y herramientas TIC transversales, promoviendo el intercambio de experiencias y conocimientos entre los equipos de los proyectos.
- Ejecutar todas las actuaciones definidas en los planes de los procesos y herramientas TIC transversales, en particular y sin ser exhaustivos: plan de gestión del cambio, plan de formación, plan de comunicación y plan de calidad.
- Llevar a cabo cuantas tareas adicionales sean identificadas por la STIC para garantizar la correcta realización de las tareas de implantación de procesos y herramientas TIC transversales.

### 3.2.3 Servicio de mantenimiento de herramientas TIC transversales

#### 3.2.3.1 Descripción

Este servicio tiene como objetivo evolucionar y dar respuesta operativa a las herramientas y aplicaciones que sustentan los procesos y proyectos transversales TIC, los servicios de atención y ayuda digital y las herramientas de administración electrónica.

Para ello, este servicio dará cobertura a todo el ciclo de vida del desarrollo software, realizando mantenimientos evolutivos, perfectivos, adaptativos y correctivos de las aplicaciones y herramientas recogidas en el anexo HERRAMIENTAS Y APLICACIONES TRANSVERSALES TIC del presente pliego, desde su concepción en el estudio de viabilidad del sistema, la toma de requisitos, análisis, diseño, construcción, pruebas, implantación, parametrización, integración, formación, hasta el mantenimiento de la operación de dichos aplicativos o herramientas software, con los niveles de calidad acordados.

Específicamente para las herramientas de administración electrónica recogidas en el anexo

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 18/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



HERRAMIENTAS Y APLICACIONES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA se realizarán los trabajos de parametrización y configuración de aplicaciones y los de integración y diálogo entre ellas, para lo cual podría ser necesario realizar la definición y construcción de microservicios.

La persona adjudicataria ejecutará las acciones necesarias para el correcto mantenimiento de las aplicaciones transversales TIC y aquellas que, a petición del SAS, se incluyan dentro de su ámbito de actuación.

### 3.2.3.2 Actividades

- Llevar a cabo todas las tareas recogidas en las distintas fases del ciclo de vida del software para las mejoras evolutivas de las herramientas y aplicaciones transversales TIC.
- Conseguir la optimización tecnológica para la reducción de costes, la minimización de errores y el aumento de la productividad.
- Mejorar y adecuar la accesibilidad y usabilidad de las herramientas y aplicaciones transversales TIC.
- Corregir cualquier error de funcionamiento de las herramientas y aplicaciones transversales TIC detectado durante el transcurso de la presente contratación.
- Mantener el correcto funcionamiento de las herramientas y aplicaciones en los entornos de producción y resolver aquellas incidencias, peticiones y problemas que necesiten de una capacitación o conocimiento experto para su resolución.
- Verificar el correcto funcionamiento de las herramientas y aplicaciones cuando se realicen paradas planificadas de la infraestructura TIC donde se encuentren desplegadas.
- Garantizar en todo momento la seguridad de las herramientas y aplicaciones y de los datos, y participar en todas las tareas de asistencia tecnológica que se demande para el cumplimiento de las normas técnicas del SAS y de la legislación vigente.
- Prestar el apoyo necesario a otros procesos y a los equipos encargados de otras herramientas y aplicaciones corporativas, compartiendo la información que permita que los objetivos del SAS se cumplan.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 19/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



#### **4. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS**

##### **4.1 Modelos de gestión de los servicios**

La unidad de referencia para el computo de los trabajos se denominará “hora básica de servicio” (HBS).

Las cargas de trabajo serán variables y discrecionales, y responderán a las necesidades de la Organización. Así, la persona adjudicataria deberá aportar flexibilidad en la dotación de los recursos técnicos necesarios para la correcta prestación de los servicios, adecuando la capacidad (HBS) a las necesidades reales de la ejecución.

En función de la naturaleza de los servicios contratados y de cómo se medirán y solicitarán por parte del STIC, se definen tres modelos distintos de gestión:

##### **4.1.1 Modelo basado en servicios gestionados**

El SAS requiere alcanzar el máximo grado de eficiencia posible en la gestión de los servicios de atención y ayuda digital. Para ello, propone la utilización de un modelo basado en servicios gestionados, donde se permitirá flexibilidad a la persona adjudicataria para la organización y gobierno del equipo de trabajo encargado de prestar el servicio, según los siguientes principios básicos:

1. Capacidad y flexibilidad: la demanda de actividad del servicio en ningún caso será fija y fluctuará en base a multitud de factores, tales como el horario, períodos estivales, día de la semana, situaciones estacionales previstas según el histórico de actividad, incidencias de alto impacto, etc. Por tanto, la prestación de los servicios deberá adaptarse a estas fluctuaciones, debiendo adecuar la persona adjudicataria sus capacidades para responder bajo las condiciones de ejecución especificadas.
2. Eficiencia: La persona adjudicataria deberá trabajar intensamente en la transformación del servicio, con objeto de hacerlo sostenible a largo plazo mediante el desarrollo de proyectos innovadores que permitan un aumento sostenido de la productividad.
3. Establecimiento de métricas de rendimiento y calidad: la prestación de los servicios estará sujeta al establecimiento de métricas de rendimiento y calidad definidas dentro de los acuerdos de nivel de servicio. La persona adjudicataria deberá trabajar para garantizar el cumplimiento de estos indicadores, en cualquier situación y bajo cualquier circunstancia, y buscar la mejora continua del servicio mediante el impulso y desarrollo de propuestas de valor centradas en el usuario final.

Como servicios gestionados, y según las condiciones particulares de ejecución definidas, los servicios prestados en este modelo de gestión deberán estar disponibles durante el horario definido en el apartado “Horario del servicio”. Para ello, será necesario disponer de mecanismos que permitan a la persona adjudicataria ajustarse a variaciones de la actividad mensual como mínimo del 15% al alza sobre lo que se considera habitual en el servicio, según el histórico recogido en el anexo ACTIVIDAD ACTUAL DEL SERVICE DESK.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 20/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



La línea de servicios de atención y ayuda digital, para las tipologías de acceso “Centro de servicio al usuario de informática” y “Centro de servicio al profesional TIC” se gestionarán mediante este modelo, aunque esto no es óbice para que se puedan utilizar los otros modelos de gestión simultáneamente.

#### 4.1.2 Modelo basado en recursos con dedicación y perfil definidos

Los trabajos se llevarán a cabo por equipos de trabajo en los que quedarán definidos el número de recursos y las características de perfilado, y podrán ajustarse a lo largo de la vida del contrato como consecuencia de variaciones en las necesidades de la organización y/o los servicios y las directrices acordadas en las comisiones de seguimiento. Se pretende alcanzar un modelo estable que no soportará grandes fluctuaciones en la capacidad/carga de trabajo a desarrollar, y que estará basado en la configuración de equipos de trabajo, con jornada y dedicación previamente acordados con la persona adjudicataria. A tal efecto, el número estimado de horas de trabajo anuales de un recurso profesional a tiempo completo está fijado en 1.760, a razón de 40 horas semanales. En todo caso, el cómputo de los servicios se verá ajustado de forma proporcional a la disponibilidad real de estos recursos.

La realización de un cambio permanente en la composición del equipo de trabajo que no sea iniciativa de la STIC seguirá el siguiente procedimiento, a excepción de situaciones anormales o imprevistas sobrevenidas:

1. La persona adjudicataria entregará a la STIC justificación escrita, detallada y suficientemente motivada, explicando el hecho que suscita el cambio. Se presentará con una antelación mínima de quince días naturales con respecto a la fecha de salida del recurso a sustituir. Junto con dicha justificación, se propondrá un sustituto con perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior a la del recurso que se pretende sustituir.
2. Con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, la persona adjudicataria deberá incorporar el reemplazo, al menos, dos días hábiles antes del cambio efectivo. Este periodo de solape no supondrá coste alguno para el SAS.

Por otro lado, si se produce un periodo acotado de indisponibilidad de un recurso profesional, ya sea por causa planificada o sobrevenida, la persona adjudicataria deberá sustituirlo por otro en un plazo de tres días laborables, en caso de que la STIC decida cubrir esa indisponibilidad.

Además, el responsable del contrato de la STIC podrá solicitar el cambio de cualquiera de los recursos, si lo considera oportuno, siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación:

1. La STIC solicitará la sustitución a la persona adjudicataria con un plazo previo de quince días hábiles con respecto a la fecha de sustitución. En dicha solicitud recogerá los motivos a efectos informativos y de mejora futura del servicio; tales motivos no requieren de aprobación alguna por parte de la persona adjudicataria.
2. La persona adjudicataria propondrá un sustituto con perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior a la del recurso que se pretende reemplazar, en los plazos determinados en el apartado “Acuerdos de nivel de servicio”.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 21/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



De cualquier forma, en caso de sustitución de un recurso profesional el sustituto deberá contar, al menos, con la misma experiencia y estar en posesión de la titulación y las certificaciones técnicas equivalentes o superiores a la del recurso profesional sustituido.

La no presentación de un recurso profesional inicialmente propuesto, el incumplimiento de los procedimientos indicados y/o la persistencia de disconformidades tras una sustitución ya realizada, conllevará la aplicación de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en los pliegos de contratación.

La línea de servicios de atención y ayuda digital para las tipologías de acceso “Centro de servicio al usuario de los procesos de la Dirección General de Personal” y “Centro de servicio al ciudadano” y la línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados se gestionarán mediante este modelo, aunque esto no es óbice para que se puedan utilizar los otros modelos de gestión simultáneamente.

#### 4.1.3 Modelo basado en solicitudes a demanda

Todo trabajo requerido a la persona adjudicataria bajo este modelo de gestión se traducirá en solicitudes de servicio. Tras el análisis de cada solicitud, la persona adjudicataria presentará una estimación del esfuerzo requerido para llevarla a cabo, expresada en HBS, que deberá ser aprobada por la STIC para llevarse a cabo.

La persona adjudicataria deberá aportar la mayor flexibilidad posible en la dotación de recursos, adecuando capacidad y demanda, permitiendo así un aumento o disminución ágil de los recursos necesarios para afrontar situaciones de carga variable, con objeto de mantener unos tiempos de respuesta adecuados.

Aunque ambas líneas de servicio se gestionarán mediante los modelos anteriores, se podrá recurrir a este modelo cuando el SAS lo determine.

#### 4.2 **Organización de los servicios**

La persona contratista dispondrá, para la ejecución de estos servicios, de una estructura organizativa responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, definiendo los criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Deberá comunicar al responsable del contrato los interlocutores designados, atendiendo a la distribución del servicio que se decida.

Le corresponderá a la STIC la potestad de verificación y control de los servicios prestados por la persona adjudicataria, utilizando para ello el canal de comunicación o interlocutores nombrados por ambas partes, sin que ejerza la STIC ninguna función de control, dirección u organización directa sobre los trabajadores.

La persona adjudicataria deberá garantizar y asegurar la capacitación de los recursos técnicos asignados

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 22/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



para la prestación de estos servicios, de acuerdo con los requerimientos establecidos en los pliegos de contratación y los compromisos adquiridos en la propuesta realizada. A tal efecto, la STIC se reserva la posibilidad de comprobar esta capacitación en cualquier momento de la vida del contrato, en especial en la fase de recepción y transferencia del servicio.

Por otro lado, la persona adjudicataria será la única responsable de la gestión de los equipos de trabajo y deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de personal, con objeto de evitar la pérdida de conocimiento y un posible impacto en los niveles de calidad del servicio.

Asimismo, deberá encargarse, de forma exclusiva, de la vigilancia del cumplimiento del horario de trabajo de sus empleados, las posibles licencias horarias, permisos y/o cualesquiera otras formas de manifestación de las facultades del empleador de computar la dedicación real efectiva de los distintos equipos de trabajo y realizar el seguimiento de la misma, elevando a la STIC cualquier incidencia o riesgo que pueda provocar que la imputación real difiera por exceso o por defecto con la acordada.

En todo caso, cualquier circunstancia que pudiera poner en riesgo los niveles de calidad y la disponibilidad de los servicios contratados, será comunicada inmediatamente a la dirección de la STIC, debiendo la persona adjudicataria presentar medidas correctoras que estarán sometidas a aprobación del responsable del contrato y que irán destinadas a restablecer inmediatamente los servicios contratados.

### **4.3 Dimensionamiento de los servicios**

#### **4.3.1 Línea de servicios de atención y ayuda digital TIC.**

La capacidad de recursos estimada necesaria para responder a la demanda de actividad descrita en el anexo “ACTIVIDAD ACTUAL DEL SERVICE DESK”, expresada en HBS, es de 587.496 HBS. Esta capacidad queda distribuida según las distintas tipologías de acceso:

##### **4.3.1.1 *Tipologías de acceso “Centro de servicio al usuario de informática” y “Centro de servicio al profesional TIC”:***

Para ambas tipologías de acceso a los servicios, se establece un dimensionamiento total de 563.208 HBS totales, con un consumo fijo mensual de 23.467 HBS.

##### **4.3.1.2 *Tipologías de acceso “Centro de servicio al usuario de los procesos de la Dirección General de Personal” y “Centro de servicio TIC al ciudadano”***

Para ambas tipologías de acceso a los servicios, la asignación de recursos podrá variar en función de las necesidades del SAS, las particularidades de los servicios y las directrices acordadas y se gestionarán de forma conjunta. Así, el número total de recursos destinados a la prestación de estos servicios se estima en 24.288 HBS totales, que podrán distribuirse por la STIC de forma flexible y discrecional.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 23/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



#### 4.3.2 Línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados.

La asignación de recursos podrá variar en función de las necesidades del SAS, las particularidades de los servicios y las directrices acordadas en las comisiones de seguimiento. Así, el conjunto total de recursos destinados a la prestación de estos servicios se estima en 372.000 HBS totales, que podrán distribuirse por la STIC de forma flexible y discrecional, según las necesidades que determine en cada momento.

Para que las personas licitadoras puedan establecer su plan de distribución inicial de capacidad, se aporta en el anexo “CONFIGURACIÓN INICIAL DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO” la configuración actual, en el contrato en vigor, de los servicios según las áreas de trabajo de la STIC.

#### 4.4 **Elementos de cómputo y tarificación de los servicios**

Los perfiles y las tarifas de los perfiles por hora de trabajo (TPH) que pueden ser requeridos para llevar a cabo los servicios descritos en el presente pliego son los siguientes:

<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>Correspondencia con los perfiles TIC (*)</b>	<b>TARIFA DEL PERFIL POR HORA DE TRABAJO (TPH)</b>
Responsable de los servicios	Gestor de operaciones	2,50 x HBS
Gestor de servicios	Gestor de servicios	2,20 x HBS
Jefe de proyecto	Gestor de proyecto	2,10 x HBS
Responsable técnico		
Arquitecto de soluciones	Arquitecto de sistemas	2,00 x HBS
Especialista de datos	Especialista de datos	2,00 x HBS
Scrum Master	Scrum Master	1,85 x HBS
Analista funcional	Administrador de sistemas	1,70 x HBS
Gestor de procesos		
Especialista en medios digitales	Especialista en medios digitales	1,60 x HBS
Supervisor / técnico soporte nivel 2	Administrador de datos	1,60 x HBS
Analista programador	Especialista técnico	1,45 x HBS
Especialista técnico		
Programador senior	Desarrollador	1,30 x HBS
Operador de <i>service desk</i> senior		
Programador junior	Especialista en pruebas	1,20 x HBS
Técnico	Técnico soporte de servicios	1,00 x HBS
Operador de <i>service desk</i> junior		

(\*) Según la Instrucción 1/2024, de 2 de abril de 2024, de la Agencia Digital de Andalucía (Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa) sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC.

Se estima el precio de la HBS en 30,8550 euros, IVA incluido.



El SAS abonará la hora realizada dentro del horario extendido a razón de 1,5 veces la tarifa del perfil profesional involucrado.

#### **4.5 Caracterización y requisitos de los perfiles profesionales**

Para la adecuada ejecución del contrato, la persona adjudicataria contará con los perfiles profesionales necesarios y adecuados a los servicios definidos en el presente pliego. Las titulaciones y las certificaciones técnicas exigidas para estos perfiles se justifican por la complejidad y el volumen de información gestionado por el SAS, donde las metodologías referenciadas en dichas certificaciones son los instrumentos que garantizan los resultados de calidad y eficiencia requeridos. Del mismo modo, la experiencia solicitada para estos perfiles queda justificada por la complejidad y el volumen de las solicitudes y proyectos a gestionar, donde los trabajos a realizar tienen un importante impacto en las prestaciones sanitarias que se apoyan en las tecnologías de la información, lo que conlleva una elevada responsabilidad. Estos perfiles, por tanto, deben tener el conocimiento suficiente, sustentado en su experiencia profesional, que les permita asumir la responsabilidad que implica su desempeño en el servicio descrito en este pliego.

Los perfiles profesionales requeridos deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

##### **4.5.1 Responsable de los servicios**

- Máster, Licenciado o Ingeniero Superior, preferentemente en ingeniería informática o ingeniería de telecomunicaciones. Nivel Mecas 3, Nivel EQF 7.
- Certificación técnica reglada en PMP o Prince 2, al menos, nivel Foundation.
- Certificación técnica reglada en ITIL, al menos, nivel Foundation.
- Experiencia de, al menos, 15 años en el sector de las TIC sobre gestión de proyectos y servicios relacionados con este contrato.

Al perfil “Responsable de los servicios” se le solicita una experiencia de 15 años porque debe responder ante cualquier problema estratégico en la prestación del servicio y, habida cuenta de la complejidad del entorno sanitario y de la tipología y diversidad de incidencias que pueden interrumpir el normal funcionamiento de este Organismo, este rol requiere de una preparación de excelencia, pues en caso de no contar con el suficiente conocimiento y experiencia, el impacto en los servicios TIC, y por ende, en la salud pública, se vería gravemente condicionado.

##### **4.5.2 Gestor de servicios**

- Máster, Licenciado o Ingeniero Superior, preferentemente en ingeniería informática o ingeniería de telecomunicaciones. Nivel Mecas 3, Nivel EQF 7.
- Certificación técnica reglada en PMP o Prince 2, al menos, nivel Foundation.
- Certificación técnica reglada en ITIL, al menos, nivel Foundation.
- Experiencia de, al menos, 12 años en el sector de las TIC sobre gestión de proyectos y servicios

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 25/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



relacionados con este contrato.

Al perfil “Gestor de servicios” se le solicita una experiencia de 12 años porque debe responder ante cualquier problema operativo en la prestación del servicio y, habida cuenta de la complejidad del entorno sanitario y de la tipología y diversidad de incidencias que pueden interrumpir el normal funcionamiento de este Organismo, este rol requiere de una preparación de excelencia, pues en caso de no contar con el suficiente conocimiento y experiencia, el impacto en los servicios TIC, y por ende, en la salud pública, se vería gravemente condicionado.

#### 4.5.3 Jefe de proyecto / Responsable técnico

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecas 2, Nivel EQF 6.
- Certificación técnica reglada en PMP o Prince 2, al menos, nivel Foundation.
- Certificación técnica reglada en ITIL, al menos, nivel Foundation.
- Experiencia de, al menos, 8 años en el sector de las TIC sobre gestión de proyectos y servicios relacionados con este contrato.

#### 4.5.4 Arquitecto de soluciones

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecas 2, Nivel EQF 6.
- Certificación técnica reglada en PMP o Prince 2, al menos, nivel Foundation.
- Experiencia de, al menos, 6 años en el sector de las TIC en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato.

#### 4.5.5 Especialista de datos

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecas 2, Nivel EQF 6.
- Certificación técnica reglada en PMP o Prince 2, al menos, nivel Foundation.
- Experiencia de, al menos, 6 años en el sector de las TIC en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato.

#### 4.5.6 Scrum Master

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecas 2, Nivel EQF 6.
- Certificación técnica reglada en ITIL, al menos, nivel Foundation.
- Experiencia de, al menos, 6 años en el sector de las TIC sobre gestión de proyectos y servicios relacionados con este contrato.

#### 4.5.7 Analista funcional / Gestor de procesos

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 26/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecas 2, Nivel EQF 6.
- Certificación técnica reglada en, al menos, ITIL Foundation.
- Experiencia de, al menos, 4 años en el sector de las TIC sobre explotación y administración de sistemas en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato.

#### 4.5.8 Especialista en medios digitales

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecas 2, Nivel EQF 6.
- Certificación técnica reglada en, al menos, ITIL Foundation.
- Experiencia de, al menos, 3 años en el sector de las TIC sobre explotación y administración de sistemas en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato.

#### 4.5.9 Supervisor / técnico soporte nivel 2

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecas 2, Nivel EQF 6.
- Certificación técnica reglada en, al menos, ITIL Foundation.
- Experiencia de, al menos, 3 años en el sector de las TIC sobre explotación y administración de sistemas en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato.

#### 4.5.10 Analista programador / Especialista técnico

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecas 2, Nivel EQF 6.
- Certificación técnica reglada en, al menos, ITIL Foundation.
- Experiencia de al menos 2 años en el sector de las TIC en desarrollo y mantenimiento de productos software en el ámbito sanitario y de servicios relacionados con este contrato.

#### 4.5.11 Programador senior / Operador de service desk senior

- Al menos, Ciclo Formativo de Grado Superior de Formación Profesional relacionado con el sector de las TIC. Nivel Mecas 1, Nivel EQF 5
- Certificación técnica reglada en, al menos, ITIL Foundation.
- Experiencia de al menos 4 años en en el sector de las TIC.

#### 4.5.12 Programador junior

- Al menos, Ciclo Formativo de Grado Superior de Formación Profesional relacionado con el sector de las TIC. Nivel Mecas 1, Nivel EQF 5.
- Certificación técnica reglada en, al menos, ITIL Foundation.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 27/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Experiencia de al menos 2 años en el sector de las TIC.

#### 4.5.13 Técnico / Operador de *service desk* junior

- Al menos, Ciclo Formativo de Grado Superior de Formación Profesional relacionado con el sector de las TIC. Nivel Mecas 1, Nivel EQF 5.
- Certificación técnica reglada en, al menos, ITIL Foundation.

También serán admitidos aquellos recursos profesionales que, aun no estando en posesión de la titulación requerida para un perfil específico, acrediten al menos cuatro años de experiencia adicionales respecto a los requisitos de este perfil y se encuentre en posesión de la titulación inmediatamente inferior, con el umbral mínimo de Técnico Superior de Formación Profesional, además de las certificaciones técnicas regladas exigidas en dicho perfil. Por ejemplo, un candidato con titulación Técnico Superior de Formación Profesional con 10 años de experiencia en el sector de las TIC sobre gestión de proyectos y servicios relacionados con este contrato y con certificación técnica reglada en ITIL, podrá optar al perfil de analista programador. No se permitirán dos saltos de titulación; es decir, un candidato con titulación Técnico Superior de Formación Profesional no podrá optar a perfiles de gestor de servicios o responsable de los servicios, independientemente de la experiencia que tenga.

Para las certificaciones técnicas regladas exigidas, se dará un periodo de carencia de 2 meses para el cumplimiento del requisito, a contar desde la incorporación de dicho recurso profesional a la prestación del servicio, salvo para los recursos profesionales de la configuración inicial del servicio, que deberán aportarlas desde el comienzo de la prestación, así como las certificaciones técnicas adicionales ofertadas por la persona adjudicataria valoradas en los criterios de adjudicación.

Hay que tener en cuenta la situación actual del sector TIC desde el punto de vista de la formación de sus profesionales, considerando que la definición de los perfiles necesarios en el presente contrato se basa en el estándar e-CF (European Competency Framework), publicado a instancia de la Comisión Europea. Por lo tanto, y para ayudar a la evaluación de los profesionales y estudiar su idoneidad para la ejecución de los servicios estipulados en el presente contrato, se aporta la siguiente tabla, la cual relaciona los niveles e-CF con las titulaciones englobadas dentro del marco europeo (EQF, Marco Europeo de Cualificaciones) y español (MECES, Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior):

Nivel e-CF	Nivel EQF	Equivalencia MECES
2	5 (Técnico Superior)	1 (Técnico Superior de Formación Profesional)
3	6 (Grado)	2 (Graduado, Diplomado, Ingeniero Técnico)
4	7 (Máster)	3 (Máster, Licenciado o Ingeniero Superior)

*Correspondencia entre los niveles e-CF, EQF, MECES y de requisitos de titulación de la presente contratación*

Para la referencia a las titulaciones, se puede obtener más información en página web del Ministerio competente en materia de Educación en cuanto a la Correspondencia entre Títulos Universitarios Oficiales ('pre-Bolonia') y niveles MECES, y la correspondencia con el marco europeo de cualificaciones para el aprendizaje permanente (EQF) y MECES.



#### **4.6 Características específicas de la línea de servicios de atención y ayuda digital**

Se requiere que el *service desk* “ayudaDIGITAL” tenga, al menos, los siguientes niveles o capas de actuación de los operadores, consiguiendo así una distribución organizativa que favorece la consecución de los niveles de servicio y una alta tasa de resolución en las solicitudes.

##### **4.6.1 Niveles o capas de actuación de los operadores**

###### **4.6.1.1 Nivel 1**

El primer nivel de escalado del *service desk* “ayudaDIGITAL” (nivel 1, N1) tiene como objetivo atender, con los tiempos y niveles de excelencia exigidos, toda la demanda de actividad que se genere.

El servicio que proporciona este N1 no es especializado, pero el sistema intenta asignar cada demanda al operador que mejor puede atenderla. Para ello, cada uno de los operadores que forman el N1 dispone del conocimiento necesario que permite que le sea asignado aquello que mejor se ajusta a éste.

Las principales características particulares del nivel 1 son:

- Actuar como primer punto de contacto entre los usuarios y el *service desk* “ayudaDIGITAL” para la gestión de todo tipo de solicitudes (incidencias, peticiones, consultas, accesos, etc.), independientemente del canal de uso.
- Obtener toda la información relevante posible de la solicitud, en cualquier fase del ciclo de vida de esta.
- Realizar todas las acciones necesarias para resolver la solicitud en el propio contacto del usuario con el *service desk* “ayudaDIGITAL”, y si no hay otra opción posible, priorizar y escalar la solicitud según la matriz de escalado y procedimientos establecidos, al nivel 2 del *service desk* “ayudaDIGITAL” o directamente a otros resolutores.
- Documentar de manera meticulosa la información asociada a la solicitud, asegurando la comprensión de todas las partes interesadas.
- Realizar el seguimiento de las solicitudes hasta su resolución, informando al usuario de manera proactiva y reactiva, del estado o la resolución.
- Emplear toda la información de contexto almacenada sobre el usuario que registra la solicitud (su categoría profesional, su centro de trabajo, el horario de dicho centro, los puestos donde ha iniciado sesión ese día, si emplea un terminal o pc, el software que tiene instalado, si usa la app de “ayudaDIGITAL”, y las aplicaciones sobre las que ha registrado incidencias) evitando tener que demandársela de nuevo al usuario, confirmando, en todo caso, que ésta es correcta.

###### **4.6.1.2 Nivel 2**

El segundo nivel de escalado del *service desk* “ayudaDIGITAL” (nivel 2, N2) tiene como objetivo resolver la demanda de actividad que, por su complejidad, nivel de especialización, de conocimientos o de

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 29/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



jerarquía requeridos, hacen que no sea posible o eficiente resolverlo en N1.

Las principales características particulares de prestación del nivel 2 del *service desk* “ayudaDIGITAL” son:

- Actuar como punto de contacto especializado entre los profesionales TIC y el *service desk* “ayudaDIGITAL” para la gestión pormenorizada de solicitudes.
- Proporcionar atención de alta especialización técnica para resolver cualquier problema o duda sobre aspectos tecnológicos, configuraciones, actualizaciones, implantaciones o modos de operar cualquier elemento de la configuración TIC, prestando especial importancia al servicio de puesto de usuario, ya que supone un alto porcentaje del total de la actividad técnica demandada.
- Proporcionar asistencia funcional especializada para resolver problemas o aclarar dudas respecto a las funcionalidades de las aplicaciones del SAS.
- Realizar, por el nivel jerárquico frente al N1 del *service desk* “ayudaDIGITAL”, todas las actuaciones necesarias ante cualquier tipo de queja, consulta o reclamación de las solicitudes, investigando qué ha podido fallar en el servicio de *service desk* “ayudaDIGITAL” y dando una respuesta al usuario.

#### 4.6.1.1 Nivel 3

El tercer nivel de escalado del *service desk* “ayudaDIGITAL” (nivel 3, N3) tiene como objetivo resolver la demanda de actividad que, por su extrema complejidad, nivel de especialización, de conocimientos o de jerarquía requeridos, hacen que no sea posible o eficiente resolverlo en N2.

Las incidencias que lleguen a este nivel de escalado requieren de una movilización de los perfiles con mayor capacitación y experiencia de la persona contratista. Se deberán llevar a cabo las interlocuciones precisas con los responsables técnicos de operación o con cualquier interlocutor necesario.

Las principales características particulares de prestación del nivel 3 del *service desk* “ayudaDIGITAL” son:

- Proporcionar atención de alta especialización técnica para resolver cualquier problema que afecte a uno o más servicios críticos asistenciales con impacto en el ciudadano, a varios centros de más de una provincia y/o a un importante número de usuarios.

#### 4.6.2 Tipologías de acceso a los servicios

El *service desk* “ayudaDIGITAL” gestiona demanda de actividad de naturaleza muy distinta, solicitada por segmentos o grupos de usuarios con necesidades diversas, donde son diferentes los modos de acceso y los niveles de disponibilidad, capacidad y garantía en los que el usuario espera que se le ofrezcan los servicios.

A estas características propias debe adecuarse el *service desk* “ayudaDIGITAL”, consiguiendo que el usuario perciba un servicio flexible y adecuado a sus necesidades. Esta especialización del *service desk* “ayudaDIGITAL” por tipología según el perfil del usuario (asistencial, profesional TIC, ciudadano, etc.)

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 30/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



redundará en una mejor experiencia y aporte de valor del servicio y un ajuste más eficiente de los recursos dedicados.

Cada centro de servicios tendrá un punto de acceso telefónico, chat diferente independientemente de que estén basados en el mismo producto software.

La prestación de los diferentes centros de servicio en los que se estructura el *service desk*, y que se enumeran a continuación, estará regulada por las condiciones y acuerdos de nivel de servicio descritos en el presente pliego de contratación:

#### 4.6.2.1 Centro de servicio al usuario de informática

Los usuarios de informática o usuarios finales son todos los profesionales del SAS, sanitarios y no sanitarios, que, en el ejercicio de su profesión, emplean los sistemas de información, el equipamiento informático y las comunicaciones. El SAS lo forman en la actualidad más de 120.000 profesionales; se puede analizar, a través del Anexo ACTIVIDAD ACTUAL DEL CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO, el número de contactos que se realizan al *service desk*, la tipología de solicitudes, estadísticas históricas y características de la demanda del *service desk* “ayudaDIGITAL”.

Entre los distintos usuarios que acceden a esta tipología de centro de servicio, destacan por algún tipo de particularización:

- Los usuarios preferentes, que deberán ser atendidos de forma prioritaria y con una mayor personalización. Entre los mismos, se encuentran los usuarios de los Servicios Centrales del SAS, que tendrán un servicio dedicado con personal fijo y canales de atención diferenciados.
- Los proveedores del SAS, que serán atendidos mediante canales de atención diferenciados para la resolución de cualquier solicitud de servicio relacionada con el uso de los sistemas de información económico-financieros.

El *service desk* “ayudaDIGITAL” deberá ofrecer, al menos, los siguientes canales para poder solicitar los servicios que se prestan:

- Telefónico.
- Web – “ayudaDIGITAL” Área Personal.
- Correo electrónico.
- App “ayudaDIGITAL” (IOS, ANDROID y HarmonyOS).
- Chat (“ayudaDIGITAL” Área Personal, “ayudaDIGITAL” Escritorio)
- WhatsApp.

#### 4.6.2.2 Centro de servicio al profesional TIC

Por la importancia que tienen en el correcto desarrollo de la provisión de servicios que presta la STIC a todos los usuarios, adquiere especial relevancia la asistencia a los profesionales que se dedican a la

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 31/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



prestación diaria de servicios de tecnología de la información y comunicaciones. Entre estos profesionales TIC, cabe destacar el personal interno de la organización con funciones TIC, los proveedores de servicios TIC, los técnicos de soporte al puesto de usuario, responsables funcionales y todas las personas que intervienen en el ciclo de vida de los servicios TIC.

Los profesionales TIC esperan, al contactar con esta tipología de acceso específicamente establecida para ellos, que el *service desk* “ayudaDIGITAL” sea un interlocutor válido –por conocimientos y capacidades–, que comprenda la importancia que tiene la solicitud para el correcto servicio que debe prestar la STIC y asuma la propiedad de la solicitud, y que sea un facilitador de soluciones y punto de unión entre los distintos intervinientes.

El centro de servicio al profesional TIC, debido a su naturaleza especializada, a los perfiles que usan el servicio y el bajo volumen de solicitudes que representa respecto del total, debe devolver las llamadas de los profesionales TIC que acceden directamente a este punto de contacto y así lo soliciten, en un plazo máximo de 45 minutos. En la actualidad, el usuario puede solicitar que le devuelvan la llamada a través de las opciones que le ofrece la centralita y determinar que su llamada es urgente para que se le atienda con los niveles de respuesta adecuados.

El *service desk* “ayudaDIGITAL” deberá ofrecer, al menos, los siguientes canales para poder solicitar los servicios que se prestan:

- Telefónico.
- Web – “ayudaDIGITAL” Área Personal.
- Correo electrónico.
- App “ayudaDIGITAL” (IOS, ANDROID y HarmonyOS).
- Chat (“ayudaDIGITAL” Área Personal, “ayudaDIGITAL” Escritorio)
- WhatsApp.

#### 4.6.2.3 Centro de servicio al usuario de los procesos de la Dirección General de Personal

El SAS lleva a cabo los procesos selectivos propios de las administraciones públicas, mediante ofertas públicas de empleo periódicas. Estas ofertas constan de distintas fases, estando ya prácticamente automatizadas a través de aplicaciones web las distintas interacciones del candidato en cada una de ellas. Esta automatización hace que el usuario necesite una asistencia ante las incidencias y las dudas tecnológicas que le puedan surgir al utilizar las herramientas informáticas necesarias.

Adicionalmente, existen múltiples procesos de la Dirección General de Personal que se van incluyendo en la cartera de procedimientos a realizar vía telemática, como puede ser la de carrera profesional, inclusión de méritos y curriculum digital, entre otros.

Los usuarios que accedan al *service desk* “ayudaDIGITAL” mediante esta tipología de acceso esperan que se tenga alto conocimiento de los procedimientos de la Dirección General de Personal y de sus herramientas asociadas, que se le resuelva su duda o incidencia técnica en el propio contacto y que se

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 32/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



le hable en un lenguaje comprensible.

En este tipo de centro de servicio, el *service desk* “ayudaDIGITAL” deberá ofrecer a los usuarios de los procesos de la Dirección General de Personal atención, al menos, a través de los siguientes canales:

- Telefónico
- Chat automático
- Si no es posible obtener respuesta del chat automático, comunicarse con un operador.

Esta tipología de acceso a los servicios se prestará en el modelo basado en recursos con dedicación y perfil definidos y no le serán de aplicación los ANS de atención al usuario. Estos perfiles podrán atender a este centro de atención y también al de Centro de servicio al ciudadano cuando la demanda lo requiera según el apartado 4.6.3 del presente pliego. No obstante, el modelo de trabajo podría variar por necesidades del servicio si la STIC así lo determina.

#### 4.6.2.4 Centro de servicio TIC al ciudadano

El SAS pone a disposición de la ciudadanía distintas aplicaciones como “ClicSalud” o “Salud Andalucía”, a través de las cuales interactúa y ofrece servicios sanitarios. Cuando un ciudadano tiene un problema técnico en el uso de alguna de estas aplicaciones, sólo dispone de un buzón accesible desde la web del SAS al que remitir dudas:

<https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/contacto/sugerencias/registro>

El *service desk* “ayudaDIGITAL” deberá proporcionar una información especializada en cualquier tipo de problemas TIC a los que se puede enfrentar un ciudadano en el uso de las aplicaciones del SAS. En este tipo de centro de servicio, el *service desk* “ayudaDIGITAL” deberá ofrecer a los ciudadanos atención, al menos, a través de los siguientes canales:

- Telefónico
- Chat
- Si no es posible de modo automático, chatear con un operador.

Se deberá potenciar el uso de la inteligencia artificial generativa para responder a preguntas almacenadas en una base de datos de preguntas frecuentes. Estas respuestas no podrán diferir del contenido aprobado (el *corpus de conocimiento* está recogido en un repositorio local y no se puede ampliar o extender con información procedente de internet). Las preguntas serán anonimizadas y no habrá tratamiento de datos de carácter personal.

Se deberá colaborar con los responsables funcionales del Servicio de Coordinación- Gestión ciudadana, responsable de la edición y aprobación de respuestas, para mantener actualizadas las respuestas ofrecidas por el automatismo de inteligencia artificial generativa descrito. Además, el sistema estará preparado para que, ante una incidencia generalizada, los usuarios que se conecten a las aplicaciones del SAS conozcan la existencia de esta.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 33/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Si el ciudadano no considera suficiente la información obtenida a través del automatismo, se deberá recoger más detalle de su consulta para que se escale internamente a otro grupo resolutor (humano), que la solucionará.

Esta tipología de acceso a los servicios se prestará en el modelo basado en recursos con dedicación y perfil definidos y no le serán de aplicación los ANS de atención al usuario. Estos perfiles podrán atender a este centro de atención y también al de Centro de servicio al usuario de los procesos de la Dirección General de Personal cuando la demanda lo requiera según el apartado 4.6.3 del presente pliego. No obstante, el modelo de trabajo podría variar por necesidades del servicio si la STIC así lo determina.

#### 4.6.3 Gestión conjunta del centro de Servicios al ciudadano y al usuario de los procesos de la Dirección General de Personal

La persona adjudicataria deberá gestionar los recursos técnicos asignados a estos dos centros de atención de forma global, estableciendo sinergias entre ambos en función de la demanda.

#### 4.6.4 Niveles de actividad de los distintos centros de servicio

En relación con los niveles de actividad de los centros de servicio al usuario de informática y al profesional TIC, que se medirán de forma conjunta, la persona adjudicataria deberá organizarse y proveer los recursos necesarios para, al menos, absorber una demanda de actividad adicional de un 5% respecto de las previsiones especificadas en el Anexo DEMANDA DE ACTIVIDAD CONTRATADA DEL SERVICE DESK “ayudaDIGITAL”.

En los cálculos de la proyección de actividad mensual, se ha tenido en cuenta que en algunos meses existen días específicos -muchas veces concentrados en horas concretas-, previsible con antelación, con un análisis del histórico de demanda y de situaciones estacionales previstas, donde la demanda supera la media diaria del mes -o de la franja horaria-, pero que no tendrá consideración de puntas de actividad no previsible: la persona adjudicataria deberá planificar las acciones necesarias para dar respuesta y mantener la disponibilidad de servicio considerado dentro de la prestación normal.

Sin ser exhaustivos, se establecen los siguientes días como aquellos que previsiblemente tendrán una demanda superior a la media, estacional y planificable:

- Julio: los 2 primeros días laborales de cada una de las quincenas.
- Agosto: los 2 primeros días laborales de cada una de las quincenas.
- Septiembre: los 2 primeros días laborales del mes.
- Diciembre: el primer día laborable de la segunda quincena.
- Enero: el primer día laborable de año y el primer día laborable después de la festividad de la Epifanía (habitualmente 6 de enero).

Los eventos planificables de alta demanda y, especialmente, aquellos que se produzcan durante los días

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 34/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



descritos anteriormente, se deberán contemplar al comienzo del año e informar a la STIC. Además, será necesario que la persona adjudicataria preste especial atención a la concentración de finalización de contratos de personal que presta sus servicios en el SAS y su posible renovación, dado el impacto que estos eventos tienen en el servicio.

Por tanto, el *service desk* “ayudaDIGITAL” debe encontrarse siempre disponible y contar con los mecanismos necesarios para gestionar los volúmenes de demanda no previsibles propios de una incidencia generalizada en algún sistema de información, de las variaciones de demanda debido a la estacionalidad propia del servicio o del movimiento de fechas de algún día festivo que provoca el trasvase de demanda a otro mes, y además, debe tener una alta madurez en cuanto a sus procesos de disponibilidad y continuidad que le permitan continuar funcionando incluso cuando ocurren eventos imprevistos y/o de causa mayor que le afecten en su prestación normal.

#### 4.6.5 Categorización de las solicitudes de servicio TIC

En el SAS, las solicitudes de servicio pueden tener cuatro niveles de prioridad, cada uno de los cuales tiene asociados una serie de requerimientos en cuanto a acuerdos de niveles de servicio formalmente exigibles.

Así, en función de la criticidad de las solicitudes, tanto de incidencias como de peticiones o problemas, o de la persona que las crea, se pueden distinguir los siguientes niveles de prioridad:

- P0: prioridad extrema (sólo para incidencias)
- P1: prioridad muy alta
- P2: prioridad alta
- P3: prioridad normal

Así, cuando se asigna una incidencia de prioridad muy alta (también denominada P1) por parte del *service desk* “ayudaDIGITAL” a un tercer resolutor, éste debe resolverla en unos tiempos mucho más exigentes que cuando se le asigna, por ejemplo, una de prioridad alta (denominada P2).

#### 4.6.6 Protocolo específico para incidencias de prioridad extrema, P0

Dada la naturaleza de los servicios que proporciona el SAS, en determinadas ocasiones se producen situaciones de tal excepcionalidad que no es suficiente el tratamiento establecido que se presta por parte del *service desk* “ayudaDIGITAL” a las incidencias, peticiones y problemas, incluso aquellas catalogadas con prioridad muy alta, y que dispara los máximos niveles de exigencia a todos los actores intervinientes.

Pese a que este sistema es de una indudable efectividad, se muestra a menudo insuficiente cuando lo que se produce es una auténtica disrupción en un servicio crítico que puede llevar aparejado consecuencias muy graves a la ciudadanía como, por ejemplo, que ninguna oficina de farmacia en Andalucía pueda dispensar medicamentos, que los profesionales asistenciales no puedan pasar

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 35/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



consulta en Atención primaria o que el sistema haga que no se puedan realizar pruebas de imagen diagnósticas. En estas situaciones, además de gestionar la recepción de la demanda que pueda llegar al *service desk* y garantizar que el resolutor asignado trabaje para restablecer el servicio cuanto antes, es necesario articular los mecanismos para que todos los interesados conozcan puntualmente cuál es la situación y que la cadena de toma de decisiones sea lo más ágil posible, permitiendo que las decisiones se transmitan de manera rápida y sin confusiones.

Para que esto sea posible, se establece un nivel de prioridad superior a los habituales que, si bien no incrementa las exigencias de tiempos respecto a los resolutores, sí les demanda mayor nivel de colaboración con el *service desk*. Este nivel se denomina prioridad extrema o P0. Una incidencia de prioridad muy alta o P1 se clasificará como incidencia de prioridad extrema o P0 cuando se dé, una o varias de las siguientes circunstancias:

- Afecta a uno o más servicios críticos asistenciales con impacto en el ciudadano.
- Afecta a varios centros de más de una provincia.
- Afecta a un importante número de usuarios.

Este procedimiento específico requiere una suscripción expresa, por parte del usuario, a un procedimiento de avisos de contingencias o caídas de los sistemas a través de la cual aquellos usuarios que se hayan suscrito serán informados si se activa este protocolo. La activación desencadena las siguientes acciones:

- Se establecen tres niveles de comunicación interna en la gestión de este tipo de incidencias para realizar una confirmación de la correcta categorización como “extrema” de ésta, el establecimiento de su naturaleza y la actualización de la información.
  - Se produce interlocución y diálogo entre operadores de nivel 1 del *service desk* “ayudaDIGITAL” y los técnicos del resolutor.
  - Se produce interlocución y diálogo entre operadores de nivel 2 del *service desk* “ayudaDIGITAL” y el responsable técnico del resolutor.
  - Se produce interlocución y diálogo entre el gestor de incidencias del *service desk* “ayudaDIGITAL”, que pasa a ser el encargado de la coordinación e interlocución con todos los interesados y actores intervinientes, y el gestor de incidencias del resolutor o responsable de operación.

Cuando se activa el protocolo de P0, el resolutor que tiene asignada la incidencia se compromete a informar periódicamente al *service desk* de la situación de la incidencia. La periodicidad se acuerda en el primer contacto y depende de la naturaleza de la incidencia.

- Las comunicaciones salientes que realizará el *service desk* son:
  - Desde el nivel 1 se realizan las llamadas necesarias a responsables de la STIC, nivel 2 y/o nivel 3 para confirmar P0 y mensajes a transmitir.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 36/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Se publica un mensaje en la centralita telefónica y en el canal web.
  - Se efectúa una llamada a los subdirectores responsables de equipos provinciales TIC y a otros responsables TIC identificados como afectados por la incidencia.
  - Se envía una notificación de aviso “push”, a través del gestor de notificaciones de la aplicación móvil “ayudaDIGITAL”, a los usuarios TIC y a aquellos no TIC que estuvieran suscritos a las notificaciones de contingencias del servicio afectado, y a través de SMS en caso de no tener la app instalada.
  - Se habilitará mensaje en todas las cabeceras de las aplicaciones web disponibles y en los canales Whatsapp y Chat “ayudaDIGITAL” para aquellos usuarios que estuvieran a punto de registrar una incidencia.
- 
- En determinadas incidencias P0 en las que sea necesario (bien por el número de provincias y servicios afectados o por la duración de la misma), a instancia de la STIC, *el service desk “ayudaDIGITAL”* configurará una sala *conference call* permanentemente abierta, hasta que se declare resuelta la incidencia.

#### 4.6.7 Procedimiento de parada de reloj

Se contempla la parada de reloj, en el cómputo de tiempos para la medición de los acuerdos de nivel de los servicios, por las siguientes causas justificadas:

Para la medición de los acuerdos de nivel de servicio, se contempla la parada de reloj, es decir, no contabilizarán los tiempos por las siguientes causas justificadas que se indican a continuación:

- Atención planificada con el usuario.
- Tres intentos fallidos de contacto con el usuario en un día con un intervalo, al menos, de 1 hora entre intentos, en caso de ser necesaria la interacción con éste.
- Escalado de solicitudes a resolutor no recepcionado por el *service desk*.

La parada de reloj no será aplicable a las incidencias de prioridad muy alta, excepto situaciones muy justificadas. En el caso de una atención planificada con el usuario, la parada de reloj se reanudará llegado el momento acordado. Como norma general, el cómputo del tiempo se reanudará al comienzo de cada día laborable.

#### 4.6.8 Planificación de la actuación

Las tareas de los servicios de atención y ayuda digital se llevarán a cabo en el menor tiempo posible desde la solicitud de servicio. No obstante, se podrá acordar la planificación de una actuación con el usuario siempre que se haya pactado previamente con éste y se cumplan las siguientes condiciones:

- No se trate de solicitudes de prioridad muy alta.
- Requieran obligatoriamente la colaboración del usuario.
- El usuario pueda seguir realizando su trabajo normalmente.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 37/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Si constase que la planificación no contaba con el acuerdo del usuario o éste denunciase coacciones para acordar la planificación, el responsable del contrato podrá decidir que la incidencia o petición resuelta de forma planificada incumple los acuerdos de nivel de servicio.

#### 4.6.9 Análisis forense de incidencias

Debido a la importancia de las incidencias de prioridad extrema y muy alta (P0 y P1), las actuaciones que realicen los proveedores y la STIC tienen que estar sujetas a un continuo proceso de revisión y de mejora continua, para minimizar la afectación futura en la provisión de servicios al ciudadano que presta el SAS y registrar las lecciones aprendidas.

Por este motivo, para cada incidencia P0 que se produzca en la Organización, el *service desk* “ayudaDIGITAL” deberá entregar a la STIC un análisis forense dentro de las 48 horas posteriores al cierre de ésta. El objetivo de este informe es analizar la gestión de la incidencia por parte del *service desk* “ayudaDIGITAL” y de los actores involucrados, detectar puntos de fallo o de mejora y proponer e implantar las acciones necesarias al respecto.

El análisis forense deberá también realizarse siempre para todas las P1 en las que se haya detectado algún problema en su gestión o que sea conveniente realizar un estrecho control debido a su naturaleza. En cualquier caso, el SAS podrá solicitar el análisis forense para cualquier incidencia en la que, a lo largo de su gestión, se haya detectado cualquier aspecto que sea necesario analizar o dirimir responsabilidades.

Se deberá construir un informe en MTI-SSHH con todas las incidencias P0 o P1 con, al menos, la siguiente información para que la STIC pueda sacar conclusiones sobre la disponibilidad de sus sistemas de información:

- Elementos de configuración (CI) afectados
- Contactos con el *service desk*
  - Canales de comunicación
  - Nodos provinciales desde los que se han llevado a cabo dichos contactos.
- Fecha de inicio y fin
- Duración del contacto
- Resolutor de la incidencia

#### 4.6.10 Recepción de entornos

El *service desk* “ayudaDIGITAL” debe estar capacitado para dar soporte a los usuarios sobre los distintos aplicativos, sistemas y procedimientos relacionados con las TIC del SAS. En una organización de la complejidad y tamaño del SAS esto puede ser complejo, ya que existen multitud de sistemas y configuraciones que se deben tener en cuenta. Por ello, es imprescindible ejecutar correctamente un proceso que permita recopilar, fijar y transmitir este conocimiento y además establecer los niveles de

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 38/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



atención y asistencia necesarios con los responsables de los distintos sistemas. Así, no es lo mismo prestar un servicio básico de atención a los usuarios con escalado a niveles superiores que gestionar un sistema en el que se necesita que *el service desk* “ayudaDIGITAL” sea capaz de resolver prácticamente cualquier solicitud en el mismo contacto del usuario, sin escalados.

Para conseguir esto, es imprescindible ejecutar el denominado *procedimiento de recepción de entornos* en el *service desk*. La persona adjudicataria deberá ejecutar este procedimiento, al menos, cuando se despliegue una nueva aplicación o cuando se produzca un cambio en alguna de las ya recepcionadas.

Adicionalmente, el SAS podrá solicitar la recepción de entornos cuando detecte sistemas a los que no se les da un adecuado nivel de asistencia TIC. Tanto el nivel de actuación que se aplicará (los niveles del 1 al 3, si el sistema es propiedad del SAS, o bien sólo nivel 1 con escalado a otros resolutores externos) como el resultado del proceso, será aprobado por el SAS. A partir del momento de la solicitud, la persona adjudicataria dispondrá de un mes para recepcionar el entorno. De no estar recepcionado en ese plazo, el entorno se considerará a todos los efectos de ANS como recepcionado y, por tanto, la actividad que se demande al respecto como resoluble a todos los efectos.

#### 4.6.11 Uso de la suite de CA Service Desk Manager

La persona adjudicataria se compromete a usar el producto *service desk Manager* de Computer Associates como herramienta para la ejecución de los servicios de atención y ayuda digital, por lo que la persona adjudicataria deberá realizar, como parte del servicio, toda actividad o tarea que sea necesaria para poder solucionar cualquier problema que tenga el producto, disponer de respuestas del fabricante, actualizaciones o parches, etc. para que tal herramienta esté disponible para los operadores del servicio sin interrupciones.

Actualmente, existen 130 licencias CA *service desk Manager Full License Perpetual* que son propiedad del SAS. La persona adjudicataria también ofrecerá, como parte del servicio, la gestión de la capacidad (si el número de licencias resultase insuficiente para proporcionar el servicio) en las mismas condiciones descritas en el párrafo anterior.

#### 4.6.12 Uso del software Asterisk de centralita

La persona adjudicataria se compromete a usar el producto de software libre Asterisk como herramienta para la gestión de las llamadas y flujos de telefonía, por lo que la persona adjudicataria deberá realizar, como parte del servicio, toda actividad o tarea que sea necesaria para poder solucionar cualquier problema que tenga el producto, disponer de respuestas del fabricante, actualizaciones o parches, etc. para que tal herramienta esté disponible para los operadores del servicio sin interrupciones.

El correcto funcionamiento de este software y la plataforma que lo soporta, encargado de prestar un servicio muy crítico y dinámico para el funcionamiento del *service desk*, así como su evolución tecnológica y funcional, será responsabilidad de la persona adjudicataria de los servicios y su coste se entenderá incluido como parte del servicio.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 39/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



#### 4.6.13 Uso de una herramienta de atención remota

El SAS tiene una solución de atención remota basada en el software de asistencia remota ISL. Esta solución va embebida dentro de “ayudaDIGITAL ESCRITORIO” y por tanto está disponible para todos los profesionales del SAS tanto si usan un PC como si usan terminales linux (LetSAS).

Para el SAS, resulta estratégico que los usuarios perciban el amplio abanico de servicios que ofrece el *service desk* “ayudaDIGITAL”, de manera que tengan presente, entre otras opciones, la capacidad de recibir asistencia remota desde “ayudaDIGITAL Escritorio”.

Los operadores del *service desk* “ayudaDIGITAL” solo usarán esta herramienta, salvo que, por algún motivo técnico, el profesional del SAS no pudiera acceder a ésta desde “ayudaDIGITAL Escritorio”. Esta herramienta es de uso obligatorio, si bien podrá ser reemplazada por el SAS en cualquier momento de la ejecución del contrato.

#### 4.6.14 Uso del software Altiris

La persona adjudicataria deberá emplear el actual procedimiento de resolución remota utilizando la herramienta Altiris para dar respuesta, entre otras, a las siguientes necesidades:

- Gestión de inventario, de la configuración y de activos.
- Administración y despliegue de software.
- Ejecución de las políticas de actualización de parches establecidas.
- Gestión y despliegue de imágenes y maquetas definidas para cualquier elemento de la configuración.
- Control remoto de los equipos de puesto de usuario.

El SAS dará acceso a la persona adjudicataria a la consola de la herramienta con los permisos que se requieran y la persona adjudicataria deberá disponer de la debida capacitación en la herramienta citada.

Para el despliegue de ciertos productos software en los puestos de trabajo digital (por ejemplo, el lector de PDF de Adobe), existe actualmente una integración entre “ayudaDIGITAL Escritorio” y el portal del software Altiris, de modo que el propio usuario pueda auto instalarse el software a través de Jobs de Altiris. Se desea fomentar su uso y ampliar este “autoservicio” de instalación de aplicaciones por parte del usuario.

#### 4.6.15 Perfiles y roles designados

Para la correcta ejecución del contrato, es necesario el establecimiento de roles mínimos que asuman determinadas funciones y responsabilidades en la prestación de los servicios y en la interrelación con el SAS. Estos recursos tienen que estar convenientemente identificados, asumiendo la responsabilidad de sus funciones ante los responsables de la STIC, manteniendo interlocución directa con los distintos roles del *service desk* y con el personal técnico del SAS. Además, la correcta ejecución de sus

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 40/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



responsabilidades exige que sean asumidas por personas que tengan una dedicación exclusiva tanto al contrato como a las tareas y cometidos definidos para las mismas.

#### 4.6.15.1 Responsable de los servicios

La persona adjudicataria deberá identificar un responsable de los servicios, que ostentará la representación de ésta en la prestación diaria de los servicios. El responsable de los servicios tendrá, entre otras, las siguientes funciones y responsabilidades:

- Controlar el cumplimiento de las directrices estratégicas marcadas por el comité director del contrato.
- Realizar el seguimiento de los proyectos en curso y consumo de recursos del contrato, con especial foco en el seguimiento del plan de prestación y transformación del servicio.
- Responder ante el SAS ante cualquier problema estratégico en la prestación del servicio, rindiendo cuentas del desempeño de la persona licitadora en todos los aspectos exigibles explícita o implícitamente.
- Disponer de la autoridad necesaria para llevar a cabo las modificaciones necesarias en la estructura de recursos, productos y servicios y rotar recursos en caso de que fuera necesario.
- Velar por el grado de cumplimiento de los ANS y elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio objetivo.

El responsable de los servicios debe tener un perfil profesional de responsable de los servicios, según condiciones establecidas en los pliegos de contratación.

#### 4.6.15.2 Coordinador de la operación

La persona adjudicataria deberá identificar un coordinador para asegurar la correcta ejecución de los servicios y de sus procesos, controlando la operación de los distintos proveedores y facilitando la interrelación entre equipos de trabajo técnicos y otros organismos. Entre estos actores, cabe destacar por su importancia cuantitativa y cualitativa en la provisión de servicios de la STIC:

- Proveedores de soporte provincial, tanto en la administración de sistemas como en el soporte al puesto de usuario.
- Proveedores de mantenimiento de sistemas de información del ámbito asistencial, de recursos humanos e intranet y económico-financiero.
- Proveedores de administración de sistemas centralizados y mantenimiento hardware.
- Proveedores de red corporativa y otros organismos.
- Equipos de trabajo TIC, provinciales y centralizados.
- Grupos funcionales y de otros ámbitos de responsabilidad.

El coordinador de la operación tendrá, entre otras, las siguientes funciones y responsabilidades para alcanzar los objetivos de ejecución de los servicios:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 41/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Actuar como interlocutor directo ante el SAS de la actividad.
- Actuar como responsable de todos los gestores incluidos como roles.
- Ser el responsable del cumplimiento de los distintos ANS.
- Mantener reuniones bimensuales con los responsables de operación de los diez principales resolutores -en cuanto número de actividad- y con los respectivos responsables TIC del SAS de dichos contratos o servicios.
- Mantener reuniones cuatrimestrales con los responsables operativos de los demás proveedores y con sus respectivos responsables TIC del SAS.

El coordinador de la operación debe estar disponible en horario extendido para la gestión de actividad de prioridad muy alta y deberá tener un perfil profesional de gestor de servicios, según condiciones establecidas en los pliegos de contratación.

#### 4.6.15.3 Gestores de operación provincial

El SAS no es una organización homogénea en cuanto a la manera en que está implementados los servicios que se prestan en todo el territorio, lo que se traslada en una variabilidad en los procesos y sistemas de información que dan soporte a los mismos, pudiendo provocar con ello confusiones y/o errores en la gestión diaria del *service desk*.

Dentro del servicio del *service desk*, la persona adjudicataria deberá identificar ocho gestores de operación provincial, cuyo objetivo sea minimizar el impacto de dicha heterogeneidad en la prestación diaria de los servicios de la STIC en cada provincia.

Los gestores de operación provincial tendrán, entre otras, las siguientes funciones y responsabilidades:

- Proporcionar un servicio de interlocución personalizado a los responsables de los equipos provinciales TIC, estableciendo un canal bidireccional fluido para la comunicación de cualquier información relevante para el *service desk* “ayudaDIGITAL” o las TIC de la provincia, pudiendo comunicar cambios, incidencias detectadas y cualquier otra circunstancia relevante.
- Realizar una mejor gestión de la actividad del *service desk* “ayudaDIGITAL”, que por múltiples condicionantes y circunstancias no es homogénea en toda Andalucía, prestando atención sobre aquella relativa a su provincia.
- Mejorar el conocimiento del *service desk* “ayudaDIGITAL” de las aplicaciones departamentales y configuraciones particulares de las provincias, colaborando con el personal SAS de la provincia y con los proveedores que apliquen.
- Mejorar el servicio prestado a usuarios finales relacionado con los elementos de configuración provinciales, recabando la información necesaria y manteniendo un estrecho contacto con los responsables en la provincia de las distintas infraestructuras y aplicaciones, informándose de los cambios, las incidencias, los problemas en vuelo y demás aspectos que puedan influir en el servicio prestado.
- Reducir los tiempos de resolución percibidos por los usuarios en las aplicaciones e infraestructuras provinciales, proponiendo cuantos cambios sean necesarios para mejorar la

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 42/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



gestión de la demanda relacionada.

Los gestores de operación provincial deben estar disponibles en horario extendido para el seguimiento de actividad de prioridad muy alta. A diferencia de los demás roles definidos en este apartado, los gestores de operación provincial no es necesario que tengan dedicación exclusiva en las tareas especificadas, por lo que pueden desempeñar otras actividades en el *service desk*. Deberá tener un perfil profesional de Supervisor/Técnico soporte nivel 2, según condiciones establecidas en los pliegos de contratación.

#### 4.6.15.4 Responsable de la mejora de procesos

La persona adjudicataria deberá identificar un responsable para asegurar la mejora continua de los procesos, su auditoría y reingeniería, definiendo e implementando métricas de los procesos, analizando e interpretando los datos que arrojan los distintos sistemas y modelando las mejoras necesarias.

El perfil profesional tendrá, entre otras, las siguientes funciones y responsabilidades:

- Realizar una minería de datos e inteligencia de negocio de los servicios de atención y ayuda digital, recopilando, procesando y analizando las métricas relevantes para predecir tendencias y proponer acciones de mejora.
- Coordinar, modelar y auditar acciones de mejora del rendimiento de los procesos que se prestan, buscando correcciones, mejoras y optimizaciones en los procesos, sistemas y servicios, con el fin de aumentar la satisfacción del usuario, la eficiencia de los recursos que intervienen y la coordinación de los agentes involucrados.
- Supervisar los proyectos y acciones correctivas que se implementen, asegurando la mejora obtenida con indicadores y datos objetivos.

El responsable de la mejora de procesos debe tener un perfil profesional de jefe de proyecto/responsable técnico, según condiciones establecidas en los pliegos de contratación.

#### 4.6.15.5 Responsable de la experiencia de usuario

Dentro de los servicios de atención y ayuda digital, la persona adjudicataria deberá identificar un responsable de la experiencia de usuario cuyo objetivo es asegurar, de manera constante y mantenida en el tiempo, la correcta alineación entre las expectativas de los usuarios y el servicio global que se presta desde la STIC.

Este perfil profesional tendrá, entre otras, las siguientes funciones y responsabilidades:

- Averiguar las expectativas de los usuarios proponiendo cuantos mecanismos sean necesarios para cumplirlas, colaborando con aquellos responsables de implementarlos. Para ello debe emplear cuantos medios tenga a su alcance para tener una imagen fiel de estas expectativas, pudiendo, entre otras cosas, practicar escuchas en el *service desk*, hacer entrevistas, encuestas.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 43/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Identificar y analizar tanto aquellas casuísticas que causan un impacto negativo en la satisfacción de los usuarios, como aquellas que pueden considerarse ejemplos de buenas prácticas, y plantear las modificaciones necesarias.
- Colaborar con el responsable de procesos para que estos se adapten a las necesidades y expectativas de los usuarios, facilitando la adopción de las prácticas consideradas como positivas y erradicando aquellas que se consideran negativas para el usuario.
- Diseñar y realizar el seguimiento de las acciones dirigidas a modular las expectativas de los usuarios para que estas sean realistas, estén alineadas con los objetivos de la organización y tengan en cuenta las posibilidades del *service desk*.
- Analizar todos los componentes del servicio percibidos por el usuario realizando las propuestas necesarias para que estos sean lo más ajustados posible a sus necesidades.
- Actuar como “defensor del usuario” dentro del *service desk*. Ser la voz de los intereses de los usuarios en aquellos foros en los que participe haciéndose responsable de que esta se tenga en cuenta en cada decisión.
- Es esencial que las mejoras y/o campañas dirigidas al usuario final puedan tener indicadores antes de su puesta en marcha y un informe de los resultados conseguidos a través las herramientas de analítica web y de MTI-SSHH (Módulo de Tratamiento de la Información, o MTI es un sistema datawarehouse con el software Microstrategy).
- Se requiere que las mejoras y/o campañas dirigidas al usuario final dispongan de indicadores obtenidos a partir de analítica web y de MTI- SSHH (Módulo de Tratamiento de la Información, o MTI es un sistema datawarehouse con el software Microstrategy), consensuados con la STIC antes de su puesta en marcha, y que se elabore un informe de los resultados conseguidos

El responsable de la experiencia de usuario debe tener un perfil profesional de jefe de proyecto/responsable técnico, según condiciones establecidas en los pliegos de contratación.

#### 4.6.15.6 Gestor de incidencias y peticiones

Dentro de los servicios de gestión de incidencias y de gestión de peticiones, la persona adjudicataria deberá identificar un gestor con las siguientes funciones y responsabilidades:

- Interlocución con la STIC y con sus distintos proveedores para aportar información sobre cualquier incidencia y petición, con el foco en las de mayor impacto.
- Capacidad de priorización para aquellas incidencias o peticiones que la STIC indique.
- Supervisión de la calidad de los datos registrados en las incidencias y peticiones.
- Elaboración de informes de actividad de incidencias y peticiones que ayuden a gestionar los servicios de manera más eficaz y eficiente y con mayor satisfacción del usuario.

El gestor de incidencias y peticiones debe estar disponible en horario normal para todas sus funciones, y en horario extendido para el seguimiento de las solicitudes de prioridad muy alta, y durante la ejecución de los planes de continuidad, se trate de una contingencia real o simulada. Deberá tener un perfil profesional de gestor de procesos, según condiciones establecidas en los pliegos de contratación.

#### 4.6.15.7 Gestor de problemas

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 44/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Dentro de los servicios de gestión de problemas, la persona adjudicataria deberá identificar un gestor con las siguientes funciones y responsabilidades:

- Interlocución con la STIC y con sus distintos proveedores para aportar información sobre cualquier problema detectado de manera reactiva o proactiva.
- Capacidad de priorización para aquellos problemas que la STIC indique.
- Supervisión de la calidad de los datos registrados en los problemas.
- Elaboración de informes de actividad de problemas que ayuden a gestionar los servicios de manera más eficaz y eficiente y con mayor satisfacción del usuario.

El gestor de problemas debe estar disponible en horario normal para todas sus funciones, y en horario extendido para el seguimiento de problemas de prioridad muy alta. Deberá tener un perfil profesional de gestor de procesos, según condiciones establecidas en los pliegos de contratación.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 45/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 5. PLAN DE PROYECTO

### 5.1 Recepción y transferencia del servicio

Debido a la complejidad de los servicios contemplados en esta contratación, la formalización del nuevo contrato deberá producirse antes de la finalización del contrato cesante, requiriéndose que, una vez formalizado el nuevo contrato derivado de esta licitación, la persona contratista del contrato cesante proceda a la transferencia del servicio con la transmisión del conocimiento a la nueva persona adjudicataria, estimándose un mes para que se produzca dicha transferencia. Durante este periodo, el proveedor del contrato cesante realizará la prestación de los servicios, siendo la única responsable del cumplimiento de los niveles de calidad.

La persona licitadora incluirá en la solución técnica una propuesta de “plan de recepción y transferencia del servicio” que desarrolle las acciones a efectuar para el cambio de la prestación del actual proveedor a la nueva persona adjudicataria de esta contratación.

La persona adjudicataria tendrá que hacerse cargo de los servicios en la fecha de finalización del actual contrato en vigor. Teniendo en cuenta que esta contratación es una novación, el “plan de recepción y transferencia del servicio” no supondrá una continuidad de contratos, sino que el objetivo del plan es garantizar la no discontinuidad de los servicios.

Se establecerá un “hito de transferencia” donde se ejecutarán las tareas previstas por la persona adjudicataria para la transferencia de los servicios, según el plan propuesto de recepción y transferencia del servicio.

A modo informativo, estos son los datos del hito de transferencia definido.

FECHA FIN CONTRATO	CONTRATO CESANTE
31/10/2024	2110/18 “SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD”

El plan de recepción y transferencia del servicio deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- Incluirá la metodología de recepción del servicio que, como mínimo, describirá actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables para alcanzar las metas establecidas y la transmisión del conocimiento, cuya consecución será imprescindible para el comienzo de los trabajos.
- La persona licitadora tendrá que definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre la antigua persona adjudicataria, el SAS y/u otros proveedores.
- El plan de recepción y transferencia del servicio no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio. Se le exigirá a la persona adjudicataria colaboración máxima con el



antiguo contratista a la hora de llegar a acuerdos, tanto técnicos como económicos, para que el plan de recepción y transferencia del servicio se lleve a cabo en los plazos y términos previstos.

## 5.2 Prestación y transformación del servicio

La persona licitadora incluirá en la solución técnica una propuesta de “plan de prestación y transformación del servicio”, detallando los objetivos que se exponen a continuación, y cuyo fin último será la prestación y transformación del servicio con la máxima eficacia, eficiencia y flexibilidad ante las necesidades de la organización. Tendrá en cuenta la situación actual, sin menoscabo de cumplir con el nivel de calidad requerido para los servicios definidos.

Los objetivos dan la oportunidad de elaborar propuestas concretas e implementables de soluciones a los problemas reales más relevantes que el SAS tiene en relación con los servicios contratados. La elaboración de las propuestas debe huir de planteamientos excesivamente teóricos o genéricos: explicaciones y descripciones de conceptos y metodologías habituales de la industria, como por ejemplo ITIL, el ciclo PDCA, Lean, la orientación a servicios, etc., sólo serán valorados en la medida en que estén adaptados a los objetivos especificados. Por otro lado, dado que los problemas expuestos son bastante comunes en este tipo de servicios, la aportación de soluciones exitosas implementadas en otras instalaciones para solucionar problemas análogos será valorada positivamente.

Dados los avances que se han producido en el mundo de la inteligencia artificial y el tratamiento del lenguaje natural, la persona licitadora deberá proponer soluciones basadas en estas tecnologías para conseguir los objetivos de mejora en la prestación y transformación del servicio que se describen a continuación.

Concretamente, la persona licitadora deberá presentar:

1. Los aspectos generales de su plan de prestación del servicio, tanto técnica como funcionalmente, que permitan conseguir los objetivos descritos con una propuesta del modelo operativo, tecnológico y organizativo del servicio a prestar.
2. El plan de los proyectos y/o medidas que considere necesarios para transformar el servicio desde la situación actual hasta alcanzar su solución propuesta. Este plan deberá especificar todos aquellos elementos habilitantes que considere críticos y/o necesarios para la consecución de los objetivos planteados, así como las herramientas que estime oportunas para completar todas aquellas funcionalidades no cubiertas por las herramientas actuales del SAS.

Además, se deberá determinar el equipo de recursos técnicos y los costes necesarios para la ejecución de cada proyecto y/o medida o la implantación de las herramientas propuestas, tasados en HBS.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 47/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 5.2.1 Objetivo 1: Mejorar la visibilidad y conocimiento de los usuarios de los servicios de “ayudaDIGITAL”

### 5.2.1.1 Descripción

La persona licitadora deberá presentar una propuesta en la que se determinen acciones claramente definidas para incrementar la visibilidad y difusión de los servicios digitales de “ayudaDIGITAL” entre los profesionales del SAS y que lleven aparejadas indicadores clave de desempeño (KPI) que estarán orientados a medir la efectividad de cada acción promocional en términos de alcance, participación de usuarios y aumento en el conocimiento de la plataforma o de los casos de uso que a la STIC le interese.

Se requiere que los usuarios conozcan y hagan un uso preferente de los canales y servicios de autorregistro y autoservicio, reduciendo la atención telefónica, que debería quedar para los casos de mayor complejidad y que requieren un diagnóstico y una atención por parte de los operadores.

Las iniciativas que se propongan deben medir y mejorar el conocimiento que tienen sobre nuestros servicios digitales, permitiéndonos adaptar estratégicamente nuestras acciones para mejorar su experiencia y satisfacción.

### 5.2.1.2 Situación actual

Pese a la gran cantidad de campañas que ha habido para dar difusión a los servicios, y de los correos electrónicos y mensajes con enlaces al pack de bienvenida, los datos recogidos arrojan que hay una mayoría de profesionales del SAS que no conocen la marca “ayudaDIGITAL” como servicio que da continuidad al anterior CGES o CSU y los servicios asociados que se les presta desde el *service desk*, y especialmente las herramientas de autoservicio y autorregistro.

Cuando hay saturaciones debido a la alta demanda, muchos de estos usuarios esperan una atención telefónica, para cuestiones que pueden resolver ellos mismos o autorregistrar sin esperas, como puede ser el restablecimiento de la contraseña, la petición de alta en un sistema o el registro de un error en una aplicación o sus datos.

## 5.2.2 Objetivo 2: Atención proactiva y autogestionada

La persona licitadora propondrá las medidas que estime necesarias en su propuesta para que la atención al usuario sea proactiva, adelantándose a las necesidades o facilitando la autorresolución por parte de éste.

### 5.2.2.1 Anticiparse proactivamente a las necesidades del usuario

#### 5.2.2.1.1 Descripción

La persona licitadora deberá incluir en su oferta una propuesta enfocada al uso de la información que

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 48/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



ya obra en poder del SAS, o aquella que considere que posibilita evitar incidencias o solicitudes de los usuarios, adelantándose a ellas o bien, si no pueden evitarse, facilitando la tramitación.

En ciertas contingencias (como, por ejemplo, caídas de funcionamiento de un sistema de información) se producen incidencias que afectan de igual forma a un importante número de usuarios; en estas situaciones, se considera una actuación proactiva informar al usuario de que existe una incidencia masiva durante el proceso de registro de su incidencia, de manera que su solicitud queda englobada dentro de una incidencia masiva cuyo tratamiento se procesa por un nivel de atención superior.

Adicionalmente, se deberán proponer mejoras basadas en el análisis de la demanda pasada para intentar prever picos de demanda futura y realizar una adecuada gestión de la capacidad para poder satisfacerla y otras mejoras que permitan dar respuesta en cualquier momento a una incidencia generalizada que afecte al negocio, y que probablemente provocará una punta de demanda en todos los canales a la que es necesario dar respuesta.

#### 5.2.2.1.2 Situación actual

La STIC dispone de información que puede ayudar a prevenir o, en todo caso, a anticipar una situación que conlleve el alta de una solicitud, entre otras:

- Los logs de los puestos de usuario y herramientas DEX.
- Los logs de las aplicaciones corporativas
- Fecha de caducidad de las contraseñas de los usuarios
- Fecha de caducidad de los contratos de los profesionales
- Futuras incorporaciones de personal
- Incidencias proactivas que se crean a través de “ayudaDIGITAL” desde los sistemas de monitorización:
  - Monitoring 360 (infraestructura Hospitalaria)
  - SCOM (infraestructura Centralizada)
  - SIO Sandetel (incidencias de comunicaciones)
- Incidencias de impacto
- Paradas planificadas de aplicaciones del SAS
- Paradas planificadas de las aplicaciones de Sandetel que pueden afectar a usuarios del SAS.

Por ejemplo, como puede comprobarse en el análisis de los datos de llamadas y solicitudes incluidos en el anexo correspondiente, son habituales los incrementos de demanda de gestión de credenciales en los inicios de quincena del periodo estival a causa de la incorporación de personal para cubrir las vacaciones de la plantilla. Esta demanda es estimada y desde el *service desk* “ayudaDIGITAL” se llevan a cabo medidas como la programación de locuciones en la centralita que ayudan a los usuarios a solucionar las solicitudes por sí mismos o la provisión de recursos para estos periodos, si bien se deberán proponer otras acciones de mejora que permitan anticiparse proactivamente a las necesidades del usuario.

#### 5.2.2.2 Incrementar la autorresolución de solicitudes

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 49/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



#### 5.2.2.2.1 Descripción

Habilitar medidas de autorresolución y capacitar a los usuarios en estas, debiendo ser fáciles de utilizar, fomentando la autogestión y su destreza en el uso de las TIC. Se requiere que se pueda medir el número de solicitudes de autorresolución procesadas gracias a las medidas propuestas.

#### 5.2.2.2.2 Situación actual

En la actualidad, el SAS cuenta con algunas medidas en “ayudaDIGITAL Escritorio” que permiten la autorresolución de incidencias, como la opción de borrar la cache de cualquier navegador o el autodiagnóstico de problemas de comunicaciones, comprobando acceso a puertas de enlaces, al Directorio, Citrix o el correo corporativo. Además, se ha desarrollado una base de datos de conocimiento con soluciones, tanto desde una perspectiva de usuario final como desde usuario TIC. La base de datos de soluciones, pese a estar muy desarrollada, debe mejorar su capacidad de búsqueda, estar integrada en las herramientas, no solo del *service desk* sino en aquellas que el usuario emplea diariamente, y que sean fácilmente accesibles.

#### 5.2.2.3 Fomentar el autorregistro de solicitudes

##### 5.2.2.3.1 Descripción

Es necesario establecer los mecanismos para el autorregistro de solicitudes, especialmente en momentos de alta demanda del *service desk*, y mejorar la capacitación de los usuarios para que conozcan, a través de campañas o eventos formativos, la manera de registrar solicitudes, sin esperas, en momentos de alta demanda. Estos mecanismos deben estar disponibles en los diferentes canales para que los usuarios puedan autorregistrar cualquier solicitud del catálogo sin la intervención de un agente humano.

##### 5.2.2.3.2 Situación actual

Actualmente, tenemos disponibles diferentes asistentes para el restablecimiento de la contraseña, apertura de tickets (consulta, reclamación, cierre) e incidencias hardware (impresora, teclado, ratón, monitor), en los canales telefónico, chats y WhatsApp. Además, se ha desarrollado, para el canal telefónico, y con la idea de minorar las esperas y fomentar el autorregistro, un menú de opciones de las principales solicitudes demandadas, de manera que mientras el profesional espera en cola, se ofrece la oportunidad de enviar un *push* a la App o un SMS con el enlace al formulario para el registro vía Web o App. A fecha actual, sólo unos 600 usuarios al mes usan esta opción de autorregistro.

Por otro lado, en “ayudaDIGITAL Área Personal” y en la App tenemos disponibles más de 170 formularios entre peticiones e incidencias (ver Anexo), aunque el porcentaje de registro por la Web o la App es reducido.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 50/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



A pesar de estas opciones, el canal de correo electrónico continúa con un alto volumen de uso (ver Anexo), aunque debido a las ventajas que tienen los demás canales (seguridad, elevado detalle de la información esperada por los resolutores y categorización), sería deseable que se usaran los demás canales frente a este.

Por otro lado, en “ayudaDIGITAL Escritorio” no se dispone de ninguna funcionalidad de autorregistro, salvo las integradas dentro del chat.

### 5.2.3 Objetivo 3: Mejorar el diagnóstico, escalado y la resolución de solicitudes

La persona licitadora especificará una propuesta con los proyectos que ayuden a mejorar el diagnóstico, escalado y resolución de las solicitudes, implementando un proceso estructurado de gestión de incidentes de manera que se pueda optimizar las capacidades de gestión de incidentes, reducir el tiempo de inactividad, mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del usuario.

#### 5.2.3.1 *Mejorar el diagnóstico y escalado de solicitudes*

##### 5.2.3.1.1 *Descripción*

Puesta en marcha de medidas que mejoren el diagnóstico y escalado de las solicitudes entre los distintos resolutores evitando escalados incorrectos, reduciendo los tiempos percibidos por el usuario y, por tanto, de la demora en la resolución, mejorando así la satisfacción del usuario.

##### 5.2.3.1.2 *Situación actual*

El papel del *service desk* “ayudaDIGITAL” como punto único de contacto con los usuarios lo hace responsable de, entre otras, la asignación de las solicitudes que no puede resolver en primera instancia. Para ello, debe tener procedimentados estos escalados para proceder adecuadamente en cada caso. En muchas ocasiones, los procedimientos están incompletos o no son correctamente interpretados por los operadores, lo que produce que en muchas ocasiones se produzcan asignaciones incorrectas a resolutores.

En el SAS existen múltiples resolutores de muy distinta naturaleza que participan en la resolución de las solicitudes de servicio o de la monitorización de los sistemas; a estos proveedores se les denomina *proveedores con un modelo de relación fuerte*. En ocasiones, estos proveedores están centrados en el cumplimiento de sus compromisos contractuales, de manera que cuando se les asigna una solicitud procuran, sobre todo, terminar cuanto antes con ella resolviéndola lo más rápido posible o, si finalmente averiguan que es competencia de otro resolutor, reescalarla, evitando realizar una investigación más profunda y, por tanto, costosa en tiempo y esfuerzo. Esta situación produce que determinadas solicitudes de naturaleza compleja puedan tratarse con parches rápidos que sólo sirvan para ofrecer una respuesta temporal al usuario.

##### 5.2.3.2 *Aumentar la resolución remota de solicitudes*

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 51/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



#### 5.2.3.2.1 Descripción

Reducir los tiempos de espera del usuario como consecuencia de la puesta en marcha de medidas que fomenten la resolución remota de solicitudes por parte del *service desk*, con acciones que permitan la eliminación de desplazamientos, intervenciones locales o cualquier otra que demore la resolución.

Esta resolución remota no se refiere únicamente al uso de la herramienta corporativa para interactuar en el equipo del usuario, sino a la implementación de automatismos en sincronía con las oficinas de automatización de la STIC y los resolutores.

#### 5.2.3.2.2 Situación actual

Si es necesaria la intervención de un técnico, la resolución remota es, desde el punto de vista del tiempo consumido, el modo más eficiente de resolver una solicitud. Así, el SAS ha potenciado la transferencia de responsabilidades desde los distintos resolutores en campo al *service desk* con objeto de evitar desplazamientos siempre que sea posible. Esto se ha traducido en unas tasas muy importantes de resolución remota que a pesar de que no son homogéneas en todas las categorías de solicitudes, sí ha permitido unos importantes ahorros, si bien existe aún mucho margen de mejora, pudiéndose aprovechar herramientas como “ayudaDIGITAL Escritorio” o Altiris, que se ejecutan en los equipos de cada usuario.

#### 5.2.3.3 Reducir los tiempos muertos de solicitudes

##### 5.2.3.3.1 Descripción

Reducir los tiempos de espera del usuario en solicitudes que se encuentran detenidas, por ejemplo, a la espera de más información, proponiendo medidas que minoren los tiempos muertos o de inactividad en la gestión de solicitudes, que detecten, de forma proactiva, las solicitudes cuya resolución se demora y realicen un constante seguimiento de la actividad en vuelo con los contactos establecidos para cada resolutor.

También se deben minorar las paradas de reloj, tanto propias como de terceros resolutores, hasta donde sea posible, realizando los controles que estime necesario y desencadenando cuantas medidas permitan alcanzar este objetivo.

##### 5.2.3.3.2 Situación actual

Actualmente, el *service desk* “ayudaDIGITAL” tiene, entre sus responsabilidades, el seguimiento de las solicitudes de servicio y los controles necesarios que permitan detectar aquellas en las que no se está interviniendo. Así, si una solicitud se encuentra demasiado tiempo en un determinado estado o sin una realimentación por parte del resolutor, deben generarse las alertas y automatismos necesarios que permitan garantizar que se acelere su resolución. Actualmente, las medias se limitan a correos

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 52/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



automatizados que tienen un impacto muy limitado.

Por otro lado, además de los *proveedores con un modelo de relación fuerte*, existen otros con un modelo de relación sin exigencias concretas de tiempo y calidad de la resolución. A estos otros resolutores se les denomina *proveedores con un modelo de relación débil*. Estos últimos, dado que carecen de compromisos temporales de resolución, tienden a acumular una “bolsa” de solicitudes asignadas pendientes de resolver, quedando el usuario en espera de su resolución sin que se realice ninguna acción y/o se le proporcione información alguna.

Actualmente, se emplea con demasiada frecuencia, la opción de “parada de reloj”, es decir, del procedimiento mediante al cual un resolutor detiene el tiempo que computa en la medición de los ANS como consecuencia de la imposibilidad de atender la solicitud.

#### 5.2.4 Objetivo 4: Mejorar la satisfacción de los usuarios del *service desk*

Mejorar la calidad de la gestión de las solicitudes desde la perspectiva del usuario. En este contexto, podríamos considerar una gestión de calidad aquella que, además de resolver la solicitud que ha planteado el usuario le genera las expectativas adecuadas respecto a los tiempos de resolución, le mantiene informado del progreso, le informa de su resolución, etc.

##### 5.2.4.1 *Personalizar la experiencia de usuario*

###### 5.2.4.1.1 *Descripción*

Adaptar el interfaz de usuario de las herramientas del *service desk* enriqueciéndolo con información “a medida” para este, utilizando toda la información de la que ya se dispone y otras que la persona adjudicataria considere.

###### 5.2.4.1.2 *Situación actual*

Se identifica a los usuarios por su teléfono móvil en el contacto a través del canal telefónico. Cuando un usuario va a registrar una incidencia de puesto de trabajo digital, el sistema propone por defecto el dispositivo sobre el que se efectuado el procedimiento de login o entrada al sistema.

Además, a través de servicios web se obtiene información del contexto del usuario, de manera que el operador conoce:

- La categoría profesional del usuario.
- El centro de trabajo.
- El horario de dicho centro.
- Los puestos de trabajo digital desde los que se efectuado la entrada al sistema, distinguiendo si es un terminal ligero o un PC y el software que tiene instalado.
- Si usa la App de “ayudaDIGITAL” o los canales Chat o WhatsApp.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 53/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- El listado de aplicaciones que aparecen en incidencias previas efectuadas por el usuario.

#### 5.2.4.2 Supervisión de los contactos y solicitudes

##### 5.2.4.2.1 Descripción

Implementar un sistema de supervisión, mediante un automatismo, de todas las interacciones de los operadores con los usuarios, de manera que se pueda validar o corregir el comportamiento de aquellos desde el inicio de la interacción con el saludo corporativo y durante la utilización de las herramientas de asistencia remota, para detectar malas prácticas (como, por ejemplo, exponer contraseñas en la conversación), verificar que se confirman los datos del usuario que figuran recogidos en el repositorio de “ayudaDIGITAL” etc. Este sistema deberá generar informes detallados y métricas que brinden una visión clara del desempeño del servicio a los usuarios.

El sistema debe garantizar altos estándares de calidad en el servicio, así como la oportunidad para realizar mejoras continuas basadas en análisis detallados y en tiempo real.

##### 5.2.4.2.2 Situación actual

Existe un equipo de supervisión integrado en el *service desk* que realiza el seguimiento de la atención de los operadores mediante un proceso manual, junto a un sistema de análisis de muestras de las llamadas, si bien no alcanza el 100% de estas ni está automatizado.

#### 5.2.5 Objetivo 5: Asegurar la continuidad ante situaciones críticas del propio service desk

##### 5.2.5.1 Descripción

Asegurar la disponibilidad y continuidad de los servicios del *service desk* “ayudaDIGITAL” en todo momento, con objeto de garantizar la prestación de los servicios independientemente de la situación que pueda afectarles. Para ello, será necesario disponer de mecanismos que permitan asumir -al menos de manera parcial- incrementos sustanciales de actividad por sucesos no previsibles o prestar un subconjunto de servicios ante contingencias graves del propio *service desk*, por causas de fuerza mayor o problemas de comunicaciones graves.

Así, la persona licitadora deberá incluir en su oferta una propuesta de servicio de desbordamiento y continuidad, que incluya:

- Un planteamiento de funciones vitales del negocio y del propio *service desk*, que deberá estar alineado con los servicios que podrá asumir y las condiciones en que los asume, con especial énfasis en los niveles de degradación que se producirán al entrar en funcionamiento. Expresamente, deberá detallarse el procedimiento a seguir para activar este servicio, así como cualquier limitación relevante.
- Los compromisos de volumen, temporalidad y efectividad en la prestación de este servicio, su

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 54/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



afectación en los ANS y los modos de recuperación a la prestación normal.

- Cuantas medidas automatizadas se consideren oportunas para mitigar el impacto de estas contingencias que afectan al propio *service desk*.

#### 5.2.5.2 Situación actual

Existe un protocolo de contingencia para seguir prestando un servicio degradado cuando la herramienta gestión del *service desk* “ayudaDIGITAL” no se encuentra disponible: En el caso de incidentes de causa mayor y sobrevenidas que le afecten (por ejemplo, incendios o inundaciones en la sede del *service desk*), además de las habituales redundancias en líneas de comunicaciones y equipamiento de cualquier servicio con cierta criticidad, el *service desk* “ayudaDIGITAL” tiene habilitados mecanismos que permiten seguir prestando el servicio, aunque sea de forma degradada, cuando dejan de estar disponibles algunos de los distintos elementos necesarios para prestar el servicio. Así, por ejemplo, se tienen disponibles una serie de móviles en un grupo de salto al que se puede desviar el número de cabecera del *service desk* “ayudaDIGITAL” cuando la infraestructura de la centralita no se encuentra disponible, aunque se ha demostrado poco operativo debido a la alta dependencia humana, ya que el teléfono debe estar disponible, con batería, requiriendo acciones de mantenimiento periódicas. Devolución del servicio

La formalización del siguiente contrato que dará continuidad al servicio deberá producirse antes de la finalización del derivado de la presente licitación, requiriéndose que, una vez formalizado el contrato siguiente, la persona cesante, que seguirá siendo la que realizará la prestación de los servicios y la única responsable del cumplimiento de los niveles de calidad, proceda a la devolución del servicio con la transmisión del conocimiento a la nueva persona adjudicataria, estimándose un mes para que se produzca dicha devolución.

La persona licitadora incluirá en su propuesta un “plan de devolución del servicio” que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio, y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta reversión.

El plan de devolución del servicio deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- Incluirá la metodología de devolución del servicio que, como mínimo, describirá actividades, tareas, grupos de trabajo y entregables para alcanzar las metas establecidas y la transmisión del conocimiento, cuya consecución será imprescindible para el comienzo de la garantía.
- La persona adjudicataria tendrá que definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre la nueva persona adjudicataria y el resto de los interesados.
- El plan de devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 55/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 6. CONDICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 Horario del servicio

La persona adjudicataria será responsable de la planificación y gestión de las jornadas y turnos de los distintos equipos de trabajo, con objeto de garantizar los servicios durante los horarios establecidos y optimizar los indicadores y niveles de servicio definidos. Las tareas a desarrollar dentro de la presente contratación se realizarán durante los horarios establecidos a continuación:

- Horario normal, de lunes a viernes, de 08:00 a 20:00, excepto festivos nacionales y autonómicos. Este horario queda dividido en dos franjas:
  - Horario normal de mañana, de 08:00 a 15:00.
  - Horario normal de tarde, de 15:00 a 20:00.

Se incluye en este horario la gestión y resolución de cualquier solicitud de servicio.

- Horario extendido, de lunes a viernes, de 20:00 a 8:00, fines de semana y festivos nacionales y autonómicos.
  - Por defecto, en este horario se gestionará y resolverá cualquier solicitud de servicio de prioridad muy alta.
  - Además, en este horario también se enmarcarán cualesquiera otras solicitudes de servicio de carácter planificado que, requiriendo siempre el consentimiento expreso y previo de la dirección del SAS, tengan carácter excepcional por su criticidad, importancia y/o urgencia.

Para la línea de servicios de atención y ayuda digital, los servicios estarán disponibles 24x7; es decir, las 24 horas del día, los 365 días del año. La persona adjudicataria será responsable de la atención y gestión de cualquier solicitud de servicio en el horario definido.

Para la línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados, la realización de trabajos fuera del horario normal por decisión del contratista no tendrá consideración de horario extendido a efectos de cómputo y tarificación de los servicios.

### 6.2 Identificación del equipo de trabajo que presta los servicios

Los recursos profesionales que presten servicio in-situ en las dependencias del SAS deberán llevar en zona visible una tarjeta identificativa, en la cual aparecerá de forma clara y legible a simple vista la siguiente información: fotografía, nombre y apellidos, referencia al contrato, perfil profesional y distintivo de la empresa. Esta tarjeta identificativa será sufragada por la persona adjudicataria y su modelo (diseño, material, dimensiones, logos, etc.) deberá ser validado previamente por la persona responsable del contrato.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 56/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



### **6.3 Medios técnicos y materiales**

La persona adjudicataria prestará los servicios con medios materiales propios (líneas de comunicaciones, equipos informáticos, teléfonos móviles, etc.).

Dado que la utilización de los medios proporcionados por la RCJA es imprescindible para satisfacer el objeto del contrato, es decir, que sin la concurrencia de los mismos de la RCJA no se podría satisfacer la necesidad que se pretende abordar, se entiende legitimado el consumo de servicios de telecomunicaciones en el marco de la RCJA por un tercero ajeno a los sujetos identificados en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 2 de junio de 1998, en su redacción dada por el Acuerdo de 27 de diciembre de 2013. En base a esta condición necesaria de ejecución, la persona adjudicataria debe abonar todos los servicios consumidos por el contratista en las condiciones y precios contenidos en los Catálogos de Servicios de cada uno de los lotes que conforman la RCJA.

Todo el personal que realice estos trabajos y necesite ser notificado, deberá disponer de smartphone con línea de datos activa.

### **6.4 Resolución de incidencias cuya causa sea achacable a la persona adjudicataria**

La corrección de cualquier incidencia o no conformidad detectada durante el transcurso de la presente contratación o en su periodo de garantía, será imputable a la persona adjudicataria -y correrá por su cuenta, debiendo asumir el esfuerzo necesario sin aplicar coste alguno al contrato- si el error detectado es consecuencia de una mala descripción de las especificaciones funcionales y/o tecnológicas, o por el incumplimiento de las normas y procesos que se describen en el presente pliego y en el portal Confluence.

### **6.5 Marco normativo**

El marco normativo definido por la STIC tiene como objetivo el adecuado gobierno de los procesos de gestión del cambio e implantación de sistemas de información, garantizando su correcta evolución y ejecución.

Todos los entregables, productos e información que la persona adjudicataria entregue al SAS como consecuencia de los servicios prestados, serán evaluados y validados conforme a este marco normativo de obligado cumplimiento.

Las normas, entregables mínimos, umbrales de cumplimiento, y cualquier otra información de interés para el proveedor, estarán publicados y actualizados en el portal Normativa TIC. La persona adjudicataria se comprometerá a prestar los servicios contratados de acuerdo con este compendio normativo

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/display/normativaTIC>

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 57/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 6.6 Entornos de desarrollo y validación

El servicio de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados materializa la evolución técnica y funcional de las aplicaciones, que deberán construirse, configurarse, integrarse y probarse en primera instancia por la persona adjudicataria en los denominados entornos de desarrollo y validación.

Estos entornos serán responsabilidad de la persona adjudicataria y tienen que responder a los patrones tecnológicos definidos por la STIC, por lo que se deberán instalar y configurar las herramientas necesarias para su correcto funcionamiento de acuerdo a estas normas. La persona adjudicataria sufragará todos los costes asociados a las licencias, administración y mantenimiento de dichos entornos que, a su vez, deben ser accesibles para el SAS, asegurando así el seguimiento y control de los desarrollos y el cumplimiento y adecuación a las plantillas, patrones definidos e interconexión con otros componentes.

El paso a los entornos de testing, preproducción, producción y formación es responsabilidad del personal técnico del SAS, utilizando para ello los elementos y la documentación de instalación proporcionados por el proveedor, y asistido en todo momento, si fuese necesario, por el personal técnico de la persona adjudicataria.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 58/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 6.7 Herramientas a emplear

La persona adjudicataria se compromete a usar las herramientas de gestión que indique la STIC. El uso de otras herramientas de gestión distintas a las indicadas por propia iniciativa de la persona adjudicataria no lo exime de esta obligación, siendo de su cuenta la dotación de los medios técnicos necesarios para su integración.

A continuación, se definen las herramientas que podrán usarse para la gestión de todos los servicios definidos, sin menoscabo de incorporación o sustitución de alguna de ellas por indicación expresa de la STIC durante la vigencia del contrato. La persona adjudicataria se compromete al uso de dichas herramientas según las instrucciones que se detallan a continuación:

<input type="checkbox"/> 1. NormativaTIC	<input type="checkbox"/> 2. Servicios de integración con las herramientas de gestión TIC	<input type="checkbox"/> 3. WT: Web Técnica
<input type="checkbox"/> 4. JIRA y Confluence	<input type="checkbox"/> 5. MTI-SSHH	<input type="checkbox"/> 6. Herramienta CASE
<input type="checkbox"/> 7. Repositorio de código fuente	<input type="checkbox"/> 8. Repositorio de componentes	<input type="checkbox"/> 9. Catálogos para el desarrollo software
<input type="checkbox"/> 10. Sistema de integración continua	<input type="checkbox"/> 11. Sistema de gestión de la calidad del código fuente	<input type="checkbox"/> 12. Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)
<input type="checkbox"/> 13. DMSAS	<input type="checkbox"/> 14. Symantec Endpoint Protection y Altiris Client Management Suite	<input type="checkbox"/> 15. Herramientas de gestión logística TIC
<input type="checkbox"/> 16. JARVIS	<input checked="" type="checkbox"/> 17. Aplican todas las anteriores	

### 6.7.1 Compendio de la normativa TIC

En el espacio NormativaTIC se enlazan todas las normas técnicas de la STIC. La persona adjudicataria se comprometerá a prestar los servicios contratados de acuerdo con este compendio normativo

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/display/normativaTIC>

Cualquier excepción al cumplimiento de esta cláusula deberá ser aprobada de forma previa al comienzo de las tareas por el SAS.

### 6.7.2 Servicios de integración con las herramientas de gestión TIC



Para optimizar los esfuerzos de gestión relacionados con las solicitudes que se registran y resuelven a través de las herramientas de gestión TIC, la persona adjudicataria debe dotarse de los medios técnicos necesarios para hacer uso de los servicios de integración provistos por la STIC y mantener actualizadas dichas integraciones en todo momento. Estas actualizaciones pueden ser motivadas por la evolución o incorporación de nuevos servicios de integración.

El detalle de estos servicios de integración, sus actualizaciones y procedimientos, se encuentran disponibles en:

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/display/SERVCGESP/API+REST+Servicios+CGES>

### 6.7.3 Web Técnica

Es la herramienta del SAS destinada a la gestión de solicitudes, incidencias, peticiones, problemas y configuración, los cuales se registrarán en este sistema informático, y se utilizarán como prueba documental para valorar el grado de cumplimiento del contrato.

La persona adjudicataria deberá conectarse a este sistema para la recepción de todos los avisos de solicitudes, corriendo por cuenta de la persona adjudicataria la dotación de los medios técnicos necesarios para su integración en el citado sistema.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. La persona adjudicataria no divulgará su contenido a terceros sin la aprobación expresa del SAS.

El detalle del manual de la puede consultarse en

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/pages/viewpage.action?pageId=26935915>

### 6.7.4 JIRA y Confluence

Son las herramientas del SAS destinadas a la gestión del ciclo de vida del software, proyectos y conocimiento, y encargadas de la gestión y coordinación de los contratos de servicios para el mantenimiento de aplicaciones a medida, proyectos y conocimiento.

La persona adjudicataria deberá conectarse a estos sistemas para la recepción y gestión de todas las solicitudes de servicio relacionadas con el objeto del contrato, corriendo por cuenta de la persona adjudicataria la dotación de los medios técnicos, y licenciamiento en caso de ser necesario, para su acceso, uso e integración en los citados sistemas.

### 6.7.5 MTI-SSHH

Es la herramienta del SAS que representa la única fuente de información válida para el análisis de datos y para el cálculo de los ANS del contrato, así como para la comprobación de su cumplimiento. Los ANS

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 60/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



estarán disponibles y habrá un periodo en el que se actualicen en función de los datos que arrojen las herramientas operacionales que son fuentes para su cálculo. Llegado el día 10 del mes siguiente al del periodo de prestación del servicio, salvo que la STIC estime otra cosa, se cerrarán los procesos de cálculo de los ANS.

#### 6.7.6 Herramienta CASE

Es la herramienta del SAS encargada de registrar de forma estructurada toda la información correspondiente a cada uno de los productos y proyectos de desarrollo de software, procurando así una visión completa de los mismos y modelando su comportamiento tanto a nivel tecnológico como de negocio, lo cual permite a su vez mantener traza con las fases de testing y control de calidad.

La persona adjudicataria deberá entregar en cada fase del ciclo de vida del software la versión correspondiente del producto en fichero nativo o importable en la herramienta CASE del SAS, según la información especificada en el espacio de NormativaTIC arriba mencionado.

#### 6.7.7 Repositorio de código fuente

Es la herramienta del SAS destinada al almacenamiento del código fuente de los productos software desarrollados por el SAS.

La persona adjudicataria deberá conectarse a este sistema para la entrega del código fuente de productos software desarrollados en el ámbito de esta contratación, según el procedimiento definido para ello en el espacio de NormativaTIC arriba mencionado.

#### 6.7.8 Repositorio de componentes

Es la herramienta del SAS destinada al almacenamiento y puesta a disposición de los distintos proveedores de software, tanto de las librerías necesarias para el desarrollo de los aplicativos, como de las librerías generadas por las diferentes aplicaciones desarrolladas.

La persona adjudicataria deberá conectarse a este sistema para la descarga de las librerías necesarias para los desarrollos realizados en el ámbito de esta contratación.

#### 6.7.9 Catálogos para el desarrollo software

Existen tres catálogos principales que deben ser incluidos en todos los análisis que impliquen nuevas funcionalidades y/o modificaciones de productos software, con objeto de garantizar la coherencia interna de los datos y su alineamiento con la semántica de la organización.

- Catálogo de servicios de interoperabilidad: catálogo de servicios de interoperabilidad disponibles, ya sea a través de la plataforma SOA corporativa o directamente en las aplicaciones proveedoras.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 61/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Catálogo de tablas maestras: catálogo de tablas que mantienen los datos maestros del SAS.
- Catálogo de componentes: catálogo de módulos y componentes disponibles para su reutilización en las distintas aplicaciones.

#### 6.7.10 Sistema de integración continua

Es la herramienta del SAS destinada a la construcción automatizada del software a partir del código fuente entregado en el repositorio de código del SAS. La STIC será la responsable de la configuración de las tareas de construcción y empaquetado de cada entregable, según la información proporcionada a tal efecto por la persona adjudicataria.

La persona adjudicataria, por su parte, será la responsable de proporcionar las instrucciones y todos aquellos recursos software necesarios para la construcción y empaquetado de los entregables a partir de su código fuente. La construcción del ejecutable a partir del código fuente deberá poder realizarse únicamente en base a lo dispuesto por el SAS para sus entornos y tecnologías de desarrollo, así como en los elementos disponibles en los catálogos antes mencionados.

Previamente a cualquier entrega, la persona adjudicataria deberá verificar la correcta construcción y empaquetado del software, únicamente, a partir de los recursos disponibles a través del repositorio de componentes corporativo, siendo responsabilidad exclusivamente suya los retrasos derivados de los defectos detectados durante dicho proceso en las instalaciones del SAS.

#### 6.7.11 Sistema de gestión de la calidad del código fuente

Es la herramienta del SAS destinada a la revisión de la calidad del código fuente entregado en el repositorio de código fuente del SAS.

El equipo de la Oficina de Calidad del SAS será el responsable de la medición de los indicadores y de la configuración de las tareas revisión de la calidad del código fuente proporcionado con cada entregable.

La persona adjudicataria, por su parte, será el responsable de asegurar el cumplimiento de los mínimos de calidad definidos para el código fuente proporcionado con cada entregable en el repositorio de código del SAS. Previamente a cualquier entrega, la persona adjudicataria deberá verificar la calidad del código fuente entregado según los mínimos exigibles por la Oficina de Calidad, siendo responsabilidad exclusivamente suya los retrasos derivados de los defectos detectados durante el proceso de revisión de la calidad del código fuente en las instalaciones del SAS.

#### 6.7.12 Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)

CMS es la herramienta de destinada a controlar y gestionar los componentes y activos TIC. El CMS mantiene las relaciones entre los componentes del servicio y cualquier incidencia, problema, error conocido, cambio y documentación asociada. Actualmente el CMS aglutina la información de varias fuentes distintas o CMS físicas, que accesibles mediante un único interfaz, constituyen una CMS integral

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 62/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



y federada.

#### 6.7.13 DMSAS

DMSAS es el directorio activo del SAS, que constituye la única fuente de identificación y autenticación normalizada de la organización.

#### 6.7.14 Symantec Endpoint Protection y Altiris Client Management Suite

El SAS enrolará a la persona adjudicataria en los actuales procedimientos de resolución remota, entre los que cabe destacar, sin ser exhaustivos:

- Gestión de inventario, de la configuración y de activos.
- Administración y despliegue de software.
- Ejecución de las políticas de actualización de parches establecidas.
- Gestión y despliegue de imágenes y maquetas definidas para cualquier elemento de la configuración.
- Control remoto de los equipos de puesto de trabajo digital.
- Ejecución de las políticas de protección y eliminación de virus informáticos.

Para ello, la persona adjudicataria deberá usar las herramientas corporativas del SAS: Symantec Endpoint Protection (SEP) y Altiris, para las cuales su personal estará convenientemente capacitado.

#### 6.7.15 Herramientas de gestión logística TIC

El SAS dispone de diversas herramientas que dan cobertura a distintos aspectos de la gestión logística TIC y a las cuales la persona adjudicataria deberá integrarse para dar cobertura a todo el proceso: SIGLO (herramienta corporativa de gestión logística), SIGMA-MANSIS (gestión de activos), Web Técnica (gestión de operación TIC), CMS (gestión de activos TIC), JIRA/Confluence (gestión de proyectos TIC), APOLO (gestión de almacenes TIC).

#### 6.7.16 JARVIS

JARVIS es una aplicación realizada a medida para la recogida de peticiones de modificación y extracciones de datos desde Web Técnica y su lanzamiento automatizado y validado por la STIC a través de MS Orchestrator, alojando los resultados en un FTP corporativo al cual tienen acceso los resolutores de la petición.

De esta manera se agilizan las peticiones de lanzamiento (PL) de datos, se establece una trazabilidad concreta al respecto y se controlan las actuaciones en producción de los proveedores, incorporando adicionalmente una gestión de roles y permisos para cada uno de los actores involucrados

Adicionalmente, a través del uso de plantillas y variables para las actuaciones, se asegura la flexibilidad

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 63/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



y adaptabilidad a las necesidades demandadas, mejorando los tiempos de resolución y la percepción del usuario final, al eliminar elementos de gestión innecesarios.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 64/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la persona adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Todos los recursos disponibles para el servicio deberán ser organizados para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos. Se han elaborado atendiendo a los siguientes criterios:

- La definición del catálogo de servicios, los elementos de servicio, los indicadores de calidad y el nivel de servicio requerido por el SAS.
- El establecimiento de indicadores de calidad del servicio prestado, de manera que la STIC pueda realizar una evaluación objetiva de los servicios y que la persona adjudicataria de esta licitación tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación y para la mejora de sus procesos y organización.
- El establecimiento de un sistema de penalizaciones que relacione el nivel de prestación de los servicios con la facturación de éstos, penalizando económicamente aquellas situaciones de calidad deficiente.
- La automatización del seguimiento y control de los indicadores de calidad de servicios recogidos en los ANS. Los datos para la revisión de los indicadores del ANS se obtendrán de las distintas herramientas ya implantadas en el SAS.
- La persona adjudicataria se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

El SAS podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con la persona adjudicataria y aprobados en los distintos comités de gestión y dirección. Los cambios podrán afectar tanto a los elementos del servicio objeto de medición como a la frecuencia, la unidad de medición y el nivel de servicio objetivo.

Los ANS se entenderán consolidados una vez obtenidos de la herramienta de la STIC MTI-SSHH, y una vez transcurrido el periodo de ajuste, que actualmente es de 10 días tras la finalización del mes natural. Estos ANS consolidados son los que tendrán efecto para la medición de la calidad de los servicios.

### 7.1 Condiciones de medida

En el cálculo de los indicadores se tendrán en cuenta dos decimales y no se contabilizarán los tiempos que se indican a continuación:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 65/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- No se contabilizarán las demoras que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, el propio SAS, etc.) excepto en aquellos indicadores que tengan por objeto medir la experiencia del usuario final, a los que sí les serán de aplicación las penalizaciones.
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.).

#### 7.1.1 Particularidades de los servicios de atención y ayuda digital

En base a la demanda de actividad contratada, se calcularán los días y horarios en los que acontece algún tipo de circunstancia que provoca un aumento desproporcionado de la demanda de actividad recibida en el *centro de servicio al usuario de informática*.

El método de cálculo de si ha habido un aumento desproporcionado será el siguiente:

1. Se tomarán como referencia los 48 últimos meses de contactos con el Service Desk. Considérese que la suma de los contactos de esos años habrá de hacerse teniendo en cuenta si han sido laborables o son fin de semana. Es decir, que habrá que obtener la suma de contactos del tramo horario del día laborable 1 de cada uno de los últimos 4 años (48 meses) del mismo mes, y así sucesivamente con todos los días y tramos horarios del mes. Esto es necesario para eliminar el efecto fin de semana y sea una proporción justa de la llegada de contactos al Service Desk.
2. Se calcularán los porcentajes de contactos por tramo horario para cada día del mes en base a la suma total del mes calculada en el paso 1.
3. A continuación, se repartirán alícuotamente la demanda contratada, especificada en el anexo, para ese mes, día y tramo horario según el porcentaje calculado en el apartado 2.

A tal efecto, se considerará aumento desproporcionado de la demanda de actividad aquella que supere en un 10% la demanda de actividad media contratada para un día y franja horaria cualquier según el procedimiento arriba descrito. Así, podrían darse dos circunstancias distintas en relación con la medición de los indicadores definidos y sus valores objetivos asociados en el *service desk*:

1. Han tenido lugar eventos sobrevenidos que por su naturaleza no permiten una provisión planificada de los recursos necesarios para responder a la demanda de actividad recibida; por ejemplo, si se produce una caída de un servicio crítico que desencadene un incremento de contactos que supera los umbrales previstos de demanda. En tal caso, el valor objetivo del indicador afectado (X) se decrementará en una cantidad característica de cada indicador y definida como ENP (Evento No Planificable).
2. Han tenido lugar eventos que por su naturaleza permiten una provisión planificada de los recursos necesarios para responder a la demanda de actividad recibida, mediante el estudio de las estadísticas históricas del servicio; por ejemplo, si se produce una punta de demanda de actividad en el primer día laborable de un mes estival como consecuencia de la necesidad de los usuarios de obtener credenciales de acceso. En tal caso, el valor objetivo del indicador afectado se decrementará en una cantidad característica de cada indicador, y definida como EP (Evento Planificable).

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 66/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Nota: por ejemplo, si durante 3 días de un mismo mes se produce un desborde de contactos que afecta a un indicador con valor objetivo X, dos (2) de ellos no planificables y uno (1) planificable, el valor objetivo X afectado se modulará en su aplicación de ANS como:  $X-(2) \times ENP - (1)EP$ .

## 7.2 Indicadores

Para realizar el seguimiento de las prestaciones de los servicios recibidos, se establecen los siguientes indicadores, personalizados según el servicio afectado. Estos indicadores se medirán mensualmente.

### 7.2.1 Servicios de atención y ayuda digital

INDICADORES DE ATENCIÓN			
INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO DE INFORMÁTICA			
IS_AT01	Porcentaje de contactos atendidos antes de 35 segundos en horario normal de mañana	Porcentaje	IS_AT01 $\geq$ 90% Por cada ENP se decrementará un 1,5% Por cada EP se decrementará un 1%
IS_AT02	Porcentaje de contactos atendidos antes de 35 segundos en horario normal de tarde	Porcentaje	IS_AT02 $\geq$ 90% Por cada ENP se decrementará un 1,5% Por cada EP se decrementará un 1%
IS_AT03	Porcentaje de contactos atendidos antes de 35 segundos en horario extendido	Porcentaje	IS_AT03 $\geq$ 90% Por cada ENP se decrementará un 1,5% Por cada EP se decrementará un 1%
IS_AT04	Porcentaje de contactos atendidos que superan los 5 minutos de espera para ser atendidos	Porcentaje	IS_AT04 = 0%
IS_AT05	Porcentaje de contactos abandonados después de 35 segundos de espera, respecto del total de contactos recibidos en el <i>service desk</i> ayudaDIGITAL	Porcentaje	IS_AT05 $\leq$ 4%



INDICADORES DE ATENCIÓN			
INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO DE INFORMÁTICA			
IS_AT06	Porcentaje de contactos recibidos por correo electrónico y atendidos en 15 minutos, respecto del total de contactos recibidos por dicho canal.	Porcentaje	IS_AT06 >= 90%
CENTRO DE SERVICIO AL PROFESIONAL TIC			
IS_AT07	Porcentaje de llamadas telefónicas al centro de servicio al profesional TIC devueltas antes de 45 minutos, respecto del total de llamadas recibidas que solicitan devolución	Porcentaje	IS_AT07 >= 90%
IS_AT08	Porcentaje de contactos al centro de servicio al profesional TIC como urgentes atendidos antes de 35 segundos	Porcentaje	IS_AT08 >= 90%

INDICADORES DE DIAGNÓSTICO Y ESCALADO			
INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
IS_DE01	Porcentaje de solicitudes asignadas al <i>service desk</i> diagnosticadas y escaladas en horario normal de mañana antes de 5 minutos si son de prioridad muy alta y antes de 15 minutos para el resto	Porcentaje	IS_DE01 >= 90% Por cada ENP se decrementará un 1,5% Por cada EP se decrementará un 1%
IS_DE02	Porcentaje de solicitudes asignadas al <i>service desk</i> diagnosticadas y escaladas en horario normal de tarde antes de 15 minutos si son de prioridad muy alta o alta y antes de 30 minutos para el resto	Porcentaje	IS_DE02 >= 90% Por cada ENP se decrementará un 1,5% Por cada EP se decrementará un 1%
IS_DE03	Porcentaje de solicitudes asignadas al <i>service desk</i> diagnosticadas y escaladas en horario extendido antes de 15 minutos si son de prioridad muy alta o alta y antes de 30 minutos para el resto	Porcentaje	IS_DE03 >= 90% Por cada ENP se decrementará un 1,5% Por cada EP se decrementará un 1%
IS_DE04	Porcentaje de solicitudes asignadas al <i>service desk</i> no diagnosticadas y escaladas antes de 30 minutos si son de prioridad muy alta, 60 minutos si son de prioridad alta y antes de 120 minutos para prioridad normal	Porcentaje	IS_DE04 <= 0,5%



INDICADORES DE DIAGNÓSTICO Y ESCALADO			
INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
IS_DE05	Porcentaje de escalados calificados como incorrectos respecto del total de escalados realizados	Porcentaje	IS_DE05 <= 1%
IS_DE06	Porcentaje de problemas con alguna actualización en el periodo, respecto al total de problemas activos.	Porcentaje	IS_DE06 >= 90%
IS_DE07	Porcentaje de solicitudes escaladas por el <i>service desk</i> sin indicar el CI afectado, o con un valor incorrecto.	Porcentaje	IS_DE07 <= 4%
IS_DE08	Porcentaje de solicitudes escaladas por el <i>service desk</i> sin indicar el síntoma, o con un valor incorrecto.	Porcentaje	IS_DE08 <= 5%
IS_DE09	Porcentaje de solicitudes de prioridad alta o muy alta donde haya, al menos, tres organizaciones funcionales diferentes a las que se les haya asignado, al menos, dos veces la solicitud a cada una y no se haya creado un problema con una fecha asociada para su resolución.	Porcentaje	IS_DE09 <= 4%

INDICADORES DE RESOLUCIÓN			
INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
IS_RE01	Porcentaje de solicitudes resueltas en primer contacto respecto del total de solicitudes resolubles	Porcentaje	IS_RE01 >= 92%
IS_RE02	Porcentaje de solicitudes no resueltas en primer contacto, solucionadas antes de 1 hora, con prioridad muy alta	Porcentaje	IS_RE02 >= 98% Por cada ENP se decrementará un 1,5% Por cada EP se decrementará un 1%
IS_RE03	Porcentaje de solicitudes no resueltas en primer contacto, solucionadas antes de 2 horas, con prioridad alta	Porcentaje	IS_RE03 >= 90% Por cada ENP se decrementará un 1,5% Por cada EP se decrementará un 1%
IS_RE04	Porcentaje de solicitudes no resueltas en primer contacto, solucionadas antes de 3 horas, con prioridad normal	Porcentaje	IS_RE04 >= 90% Por cada ENP se decrementará un 1,5% Por cada EP se decrementará un 1%



INDICADORES DE RESOLUCIÓN			
INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
IS_RE05	Porcentaje de solicitudes que han permanecido durante más de 7 días naturales asignadas al resolutor.	Porcentaje	IS_RE05 = 0%
IS_RE06	Porcentaje de solicitudes asignadas a la persona adjudicataria que, con incumplimiento en el plazo de resolución según su prioridad, son reclamadas respecto del total de solicitudes asignadas a ésta.	Porcentaje	IS_RE06 <= 1%
IS_RE07	Porcentaje de solicitudes resueltas por la persona adjudicataria que son reabiertas respecto del total de solicitudes resueltas. Se entiende resuelta por la persona adjudicataria aquella solicitud es ella misma la que hace la propuesta de cierre de la solicitud.	Porcentaje	IS_RE07 <= 1%
IS_RE08	Porcentaje de consultas funcionales de aplicaciones recepcionadas resueltas por el <i>service desk</i> , respecto del total de consultas funcionales Se entiende por aplicación recepcionada cualquiera de las explicitadas en el Anexo MAPA DE APLICACIONES DE LA STIC.	Porcentaje	IS_RE08 >= 95%
IS_RE09	Incidencias con prioridad extrema o prioridad muy alta, con no conformidad en el análisis forense si en el análisis forense se determina que concurre cualquiera de las siguientes circunstancias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de procesado del <i>service desk</i> “ayudaDIGITAL” ha sido desproporcionado</li> <li>• El escalado ha sido incorrecto, con la información disponible en el momento del escalado</li> <li>• No se ha realizado el seguimiento establecido</li> <li>• Se produjo un cierre en falso, cuya responsabilidad sea del propio <i>service desk</i></li> </ul>	Incidencias	IS_RE09 = 0
IS_RE10	Disponibilidad de los canales telefónico, CHATs y ADs Porcentaje de tiempo que el canal telefónico, canales CHAT y los Asistentes Digitales, se encuentran disponibles respecto al total del horario del servicio. No se considerarán en este ANS las incidencias imputables a terceros ajenos a la persona adjudicataria.	Porcentaje	IS_RE10 >= 99,95%



INDICADORES DE PROCEDIMIENTO			
INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
IS_PRO01	Porcentaje de contactos atendidos por un operador que no cumplan con los criterios acordados por la STIC en el modelo de supervisión, según el anexo CRITERIOS DE ATENCIÓN AL PROFESIONAL.	Porcentaje	IS_PRO01 <= 5%
INDICADORES DE GESTIÓN DE ACTIVOS			
INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
IS_ACT01	Porcentaje de diferencia entre el equipamiento detectado por las herramientas de descubrimiento de activos y lo que se encuentra registrado en la CMS con equivalencia de estados.	Porcentaje	IS_ACT01 <= 1 %
IS_ACT02	Porcentaje de equipamiento del puesto de usuario no duplicado por nombre, código o MAC	Porcentaje	IS_ACT02 > = 99,95%

INDICADORES DE EXPERIENCIA DE USUARIO			
INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
IS_EU01	Incremento mensual del número total de usuarios del SAS activos, con la aplicación móvil ayudaDIGITAL instalada, que se han logado al menos una vez, en ella respecto al máximo histórico alcanzado en cualquier periodo anterior	Usuarios nuevos logados en app	IS_EU01 >= 300
IS_EU02	Incremento mensual, respecto a la media de los tres meses anteriores, del número de contactos recibidos por los nuevos canales de ayudaDIGITAL: WhatsApp, Chat, Área Personal de ayudaDIGITAL y app móvil ayudaDIGITAL.	Contactos	IS_EU02 >= 1%

### 7.2.2 Servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
IM_01	Plazo de preaviso en sustituciones no motivadas por el SAS Para las sustituciones en el equipo de trabajo no motivadas por el SAS, es decir, por la persona adjudicataria o los propios recursos profesionales del equipo de trabajo, se contabilizarán los días naturales de preaviso. Es decir, el plazo transcurrido desde el aviso de la sustitución hasta la salida del recurso profesional del equipo de trabajo. En cada periodo de seguimiento se contabilizarán aquellas sustituciones que se hayan cerrado, es decir, cuya baja del recurso profesional saliente se haya	Días naturales	IM_01 >= 15



INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
	producido, existiendo un valor independiente por cada sustitución.		
IM_02	<p>Período de solapamiento en sustituciones no motivadas por el SAS</p> <p>Para las sustituciones en el equipo de trabajo no motivadas por el SAS, se contabilizarán los días hábiles desde la incorporación del nuevo recurso profesional al equipo de trabajo hasta la baja del técnico saliente.</p> <p>En cada periodo de seguimiento se contabilizarán aquellas solicitudes que se hayan cerrado, es decir, cuyo reemplazo se haya producido, existiendo un valor independiente por cada sustitución. Si a la finalización del periodo de ejecución del contrato existen solicitudes de sustitución sin cerrar, se contabilizarán como si tal reemplazo se produjese en la fecha de finalización.</p>	Días hábiles	IM_02 >= 2
IM_03	<p>Plazo en sustituciones motivadas por el SAS o de incorporación de nuevos recursos técnicos</p> <p>Para las sustituciones en el equipo de trabajo motivadas por el SAS o para las solicitudes de incorporación de nuevos recursos técnicos, se contabilizarán los días hábiles desde la solicitud hasta la incorporación del nuevo técnico al equipo de trabajo.</p> <p>En cada periodo de seguimiento se contabilizarán aquellas solicitudes que se hayan cerrado, es decir, cuyo reemplazo o nueva incorporación se haya producido, existiendo un valor independiente por cada una. Si a la finalización del periodo de ejecución del contrato existen solicitudes sin cerrar, se contabilizarán como si tal reemplazo se produjese en la fecha de finalización.</p>	Días naturales	IM_03 <= 15
	<p>Aviso de indisponibilidad del servicio</p> <p>La persona adjudicataria deberá comunicar de forma efectiva cualquier caso de indisponibilidad del servicio por parte de cada uno de los perfiles requeridos. Se contabilizará el plazo transcurrido, en días, desde el aviso al momento de inicio de la indisponibilidad.</p> <p>En cada periodo de seguimiento se contabilizarán aquellas faltas de indisponibilidad que se hayan</p>		



INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
	<p>producido, existiendo un valor independiente por cada incidencia.</p> <p>Dado que no se puede establecer un mismo valor objetivo en relación a las incidencias que se pueden prever y a las que son imprevistas, se descompone el indicador en dos:</p>		
IM_04	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aviso de indisponibilidad por causas previstas: se considerarán causas previstas todas aquellas que puedan conocerse con antelación.</li> </ul>	Días naturales	IM_04 >= 15
IM_05	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aviso de indisponibilidad por causas imprevistas: se considerarán causas imprevistas todas aquellas que no puedan conocerse con antelación. Los avisos anteriores a la fecha y hora de la indisponibilidad se contabilizarán de forma natural (día de la indisponibilidad – día del aviso). Los avisos posteriores a la fecha y hora de la indisponibilidad se contabilizarán de forma similar, arrojando valores negativos.</li> </ul>	Días hábiles	IM_05 >= -1
IM_06	<p>Factor de rotación de los recursos profesionales</p> <p>Número de cambios no solicitados por el SAS de recursos profesionales que confeccionan el equipo de trabajo.</p> <p>Este indicador se medirá de manera continua durante la vigencia del contrato.</p> <p>Se aplicará la penalización cada vez que se supere el valor objetivo de rotaciones (que puede verse reducido por la mejora ofertada por la persona adjudicataria), volviendo el indicador a cero cada vez que se aplique la penalización.</p>	Porcentaje de cambios de recursos profesionales	IM_06 <= 10%
	<p>Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo</p> <p>Según la tipología, impacto, urgencia y características de la solicitud, se establece una prioridad a la misma. Se calcularán los siguientes indicadores según la prioridad asignada, del total de solicitudes resueltas en plazo entre todas las solicitudes resueltas por el proveedor para la misma prioridad.</p>		



INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
IM_07	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo, con prioridad muy alta: el tiempo máximo de resolución será de 2 horas hábiles de servicio desde la asignación de la solicitud.	Porcentaje	IM_07 >= 95%
IM_08	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo, con prioridad alta: el tiempo máximo de resolución será de 6 horas hábiles de servicio desde la asignación de la solicitud.	Porcentaje	IM_08 >= 90%
IM_09	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo, con prioridad normal: el tiempo máximo de resolución será de 18 horas hábiles de servicio desde la asignación de la solicitud.	Porcentaje	IM_09 >= 90%
	Tiempo medio de resolución de solicitudes Según la tipología, impacto, urgencia y características de la solicitud, se establece una prioridad a la misma. Se calculará el tiempo medio de solicitudes para la misma prioridad que ha resuelto la persona adjudicataria en el periodo.		
IM_10	Tiempo medio de resolución de solicitudes, con prioridad muy alta	Horas hábiles	IM_10 <= 1,5
IM_11	Tiempo medio de resolución de solicitudes, con prioridad alta	Horas hábiles	IM_11 <= 4
IM_12	Tiempo medio de resolución de solicitudes, con prioridad normal	Horas hábiles	IM_12 <= 12
IM_13	Porcentaje de solicitudes asignadas a la persona adjudicataria con incumplimiento en el plazo de resolución que son reclamadas Porcentaje de solicitudes asignadas a la persona adjudicataria que, con incumplimiento en el plazo de resolución según su prioridad, son reclamadas respecto del total de solicitudes asignadas a la persona adjudicataria.	Porcentaje	IM_13 <= 1%
IM_14	Porcentaje de solicitudes resueltas por la persona adjudicataria que son reabiertas Porcentaje de solicitudes resueltas por la persona adjudicataria que son reabiertas respecto del total de solicitudes resueltas por la persona adjudicataria. Se entiende resuelta por la persona adjudicataria aquella solicitud en la que es la propia persona adjudicataria la que hace la propuesta de cierre de la solicitud.	Porcentaje	IM_14 <= 1%



## 8. CONDICIONES GENERALES

Este apartado describe las condiciones generales para expedientes de contratación TIC. La aplicación concreta de cada una de ellas al objeto de esta contratación depende directamente del entorno tecnológico en el que se encuadra.

### Definición de entorno tecnológico.

El entorno tecnológico debe considerarse un elemento dinámico. Las tecnologías básicas que se utilizarán en la prestación del servicio son las indicadas a continuación, que corresponden a las utilizadas actualmente en los sistemas de información incluidos en el alcance del contrato:

- Tecnología de desarrollo Java de Oracle y auxiliares (struts, ibatis, eclipselink, ajax, jax-ws, jpa, etc.).
- Tecnología de desarrollo en entornos Javascript y auxiliares, VUE, Electron, (node.js, backbone.js, etc.).
- Tecnología de desarrollo sobre la herramienta Broadcom CA Service Desk Manager.
- Tecnología de desarrollo sobre la herramienta JIRA y plugins asociados.
- Tecnología de desarrollo sobre la herramienta CA Service Desk Manager.
- Tecnología de desarrollo PL/SQL en entornos de base de datos Oracle.
- Tecnología de desarrollo en entorno de explotación Microstrategy.
- Tecnología de desarrollo de elementos ETL en herramientas Oracle (OWB – ODI).
- Tecnología de desarrollo de construcción de apps para iOS y Android, Flutter, etc.
- Tecnología de desarrollo de servicios en la nube.

Las condiciones generales que son de aplicación directa en conexión con el entorno tecnológico descrito son las siguientes:

<input type="checkbox"/> 1. Seguridad	<input type="checkbox"/> 2. Tratamiento de datos de carácter personal	<input type="checkbox"/> 3. Propiedad intelectual del resultado de los trabajos
<input type="checkbox"/> 4. Interoperabilidad	<input type="checkbox"/> 5. Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos	<input type="checkbox"/> 6. Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos
<input type="checkbox"/> 7. Uso de certificados y firma electrónica	<input type="checkbox"/> 8. Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente	<input type="checkbox"/> 9. Gestión de usuarios y control de accesos
<input type="checkbox"/> 10. Disponibilidad pública del software	<input type="checkbox"/> 11. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.	<input type="checkbox"/> 12. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía



<input checked="" type="checkbox"/> 13. Desarrollo web: accesibilidad	<input type="checkbox"/> 14. Desarrollo web: páginas web orgánicas del SAS y puntos de acceso electrónico permitidos en la administración andaluza	<input type="checkbox"/> 15. Desarrollo web corporativa e intranet: apertura de Datos
<input type="checkbox"/> 16. Desarrollo web corporativa e intranet: apertura de Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> 17. Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos	<input checked="" type="checkbox"/> 18. Carpeta ciudadana
<input type="checkbox"/> 19. Etiquetado del Censo de Recursos Informáticos (CRIJA)	<input type="checkbox"/> 19. Todas las anteriores	

### 8.1 Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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

La empresa adjudicataria deberá tener en cuenta lo dispuesto en la Resolución de 8 de abril de 2021, de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, por la que se aprueba la Política de Seguridad de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) del Servicio Andaluz de Salud, así como las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía y la Unidad de Seguridad TIC del Servicio Andaluz de Salud.

Además, deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos



CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>).

Para todas las tareas de montaje, instalación y puesta en marcha que estén relacionadas con la integración/interoperabilidad de sistemas de información, ciberseguridad, conectividad a la red telemática y/o cualquier otra actuación relacionada con las TIC, se deberán seguir las indicaciones del equipo TIC del centro, así como la unidad de Seguridad TIC.

La empresa adjudicataria deberá colaborar con el SAS en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y si corresponde, (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga. Para ello, comunicará previamente los datos de contacto en el ámbito TIC del responsable del sistema y el responsable de seguridad, y si procede, delegado de protección de datos.

Asimismo, pondrá a disposición del SAS, a requerimiento de éste, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el SAS.

Respecto a la cadena de subcontrataciones con terceros, en su caso, la empresa adjudicataria principal lo pondrá en conocimiento previo del SAS para recabar su autorización y estarán sujetos a las mismas obligaciones impuestas para esta en materia de seguridad, confidencialidad y protección de datos.

En el contrato se debe establecer los procedimientos de coordinación en caso de incidentes de seguridad o de continuidad (desastres).

La gestión de incidentes que afecten a datos personales tendrá en cuenta lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos; la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, en especial su disposición adicional primera, así como el resto de normativa de aplicación, sin perjuicio de los requisitos establecidos en el ENS.

## **8.2 Tratamiento de datos de carácter personal**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 32 del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) en adelante RGPD, la figura del responsable del tratamiento, que recae en el Director Gerente del Servicio Andaluz de Salud (en adelante SAS), representado por cada Dirección Gerencia de los centros, realizará la evaluación de riesgos que determinen las medidas apropiadas para garantizar la seguridad de la información y los

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 77/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



derechos de las personas usuarias. Asimismo, y como se detalla en el punto 2, el encargado del tratamiento, representado por la persona contratista, también evaluará los posibles riesgos derivados del tratamiento, teniendo en cuenta los medios utilizados (tecnologías de acceso, recursos utilizados, etc.) y cualquier otra contingencia que pueda incidir en la seguridad. La determinación de las medidas de seguridad que deben ser aplicadas por la persona contratista podrá realizarse mediante la remisión de toda la información a la plataforma *Confluence* corporativa de la STIC, donde se albergan las medidas de seguridad de tratamiento de información de ámbito general o para escenarios de tratamiento o cesión de información específicos. Como mínimo, se incorporarán las medidas establecidas en Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en adelante ENS, establecidas para los sistemas de categoría de nivel ALTO.

El encargado del tratamiento, junto con el responsable del tratamiento, establecerán las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad según lo identificado en la Evaluación de Riesgos que, en su caso, incluirán, entre otros:

- a) La anonimización y el cifrado de datos personales;
- b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico;
- d) Un proceso de verificación, evaluación y valoración de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

El encargado del tratamiento asistirá al responsable del tratamiento para que éste pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD. Se incluirán las funcionalidades necesarias que permitan atender los derechos de los titulares de los datos: acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad, limitación y decisiones automatizadas.

El encargado del tratamiento pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable.

En caso de violación de la seguridad de los datos personales, el encargado del tratamiento notificará sin dilación indebida y en un plazo máximo de 24 horas al responsable del tratamiento, las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento. La notificación de las violaciones de la seguridad de los datos se realizará obligatoriamente mediante correo electrónico a los buzones del Delegado de Protección de Datos (DPD) y a la Unidad de Seguridad TIC (USTIC), junto con una comunicación al Centro de Gestión de Servicios TIC (CGES) del SAS a través de sus canales.

Se dispondrá de un proceso integral para hacer frente a los incidentes que puedan tener un impacto en la seguridad del sistema, incluyendo:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 78/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- a) Procedimiento de reporte de incidentes reales o sospechosos, detallando el escalado de la notificación.
- b) Procedimiento de toma de medidas urgentes, incluyendo la detención de servicios, el aislamiento del sistema afectado, la recogida de evidencias y protección de los registros, según convenga al caso.
- c) Procedimiento de asignación de recursos para investigar las causas, analizar las consecuencias y resolver el incidente.
- d) Procedimientos para informar a las partes interesadas, internas y externas.
- e) Procedimientos para:
  1. Prevenir que se repita el incidente.
  2. Incluir en los procedimientos de usuario la identificación y forma de tratar el incidente.
  3. Actualizar, extender, mejorar u optimizar los procedimientos de resolución de incidencias.

La gestión de incidentes que afecten a datos de carácter personal tendrá en cuenta lo dispuesto en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD), en lo que corresponda.

El encargado de tratamiento prestará especial atención a las medidas de protección categorizadas en el ENS relacionadas con la protección de las aplicaciones informáticas (código [mp.sw] en el ENS) y desarrollo de aplicaciones (código [mp.sw.1] en el ENS).

1. El desarrollo de aplicaciones se realizará sobre un sistema diferente y separado del de producción, no debiendo existir herramientas o datos de producción en el entorno de desarrollo.
2. Se usarán pautas de desarrollo documentadas en la plataforma CONFLUENCE de la STIC que:
  - a) Tome en consideración los aspectos de seguridad a lo largo de todo el ciclo de vida.
  - b) Trate específicamente los datos usados en desarrollo y pruebas.
  - c) Permita la inspección del código fuente.
3. Los siguientes elementos serán parte integral del diseño del sistema:
  - a) Los mecanismos de identificación y autenticación.
  - b) Los mecanismos de protección de la información tratada.
4. La generación y tratamiento de pistas de auditoría. Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente.

Aceptación y puesta en servicio (código [mp.sw.2] en el ENS):

1. Antes de pasar a producción se comprobará el correcto funcionamiento de la aplicación. Se verificará que:
  - a) Se cumplen los criterios de aceptación en materia de seguridad.
  - b) No se deteriora la seguridad de otros componentes del servicio.
2. Las pruebas se realizarán en un entorno aislado (pre-producción).

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 79/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



3. Las pruebas de aceptación no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente.
4. Se realizarán las siguientes inspecciones previas a la entrada en servicio:
  - a. Análisis de vulnerabilidades.
  - b. Pruebas de penetración.

Protección de servicios y aplicaciones web (código [mp.s.2] en el ENS):

Los sistemas dedicados a la publicación de información deberán estar protegidos frente a las amenazas que les son propias.

- a) Cuando la información tenga algún tipo de control de acceso, se garantizará la imposibilidad de acceder a la información sin autenticación, en particular tomando medidas en los siguientes aspectos:
  - a. Se evitará que el servidor ofrezca acceso a los documentos por vías alternativas al protocolo determinado.
  - b. Se prevendrán ataques de manipulación de direcciones de recursos de internet (más conocidos por el término URL por sus siglas en inglés).
  - c. Se prevendrán ataques de manipulación de fragmentos de información que se almacenan en el disco duro del visitante de una página web a través de su navegador, a petición del servidor de la página, conocido en inglés como «cookies».
  - d. Se prevendrán ataques del tipo inyección de código.
- b) Se prevendrán intentos de escalado de privilegios conforme a lo estipulado en la plataforma Confluence de la STIC.
- c) Se prevendrán ataques de «cross site scripting».
- d) Se prevendrán ataques de manipulación de programas o dispositivos que realizan una acción en representación de otros, conocidos en terminología inglesa como «proxies» y, sistemas especiales de almacenamiento de alta velocidad, conocidos en terminología inglesa como «cache».

Firma electrónica [mp.info.4]

La firma electrónica es un mecanismo de prevención del repudio; es decir, previene frente a la posibilidad de que en el futuro el signatario pudiera desdecirse de la información firmada.

La firma electrónica garantiza la autenticidad del signatario y la integridad del contenido. Cuando se emplee firma electrónica solo se utilizarán medios de firma electrónica de los previstos en la legislación vigente.

- a) Los medios utilizados en la firma electrónica serán proporcionados a la calificación de la información tratada. En todo caso:
  1. Se emplearán algoritmos acreditados por el Centro Criptológico Nacional
  2. Se emplearán, preferentemente, certificados reconocidos.
  3. Se emplearán, preferentemente, dispositivos seguros de firma.
- b) Se adjuntará a la firma, o se referenciará, toda la información pertinente para su verificación y validación:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 80/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



1. Certificados.
2. Datos de verificación y validación.
3. Se protegerán la firma y la información mencionada en el apartado anterior con un sello de tiempo.
4. El organismo que recabe documentos firmados por el administrado verificará y validará la firma recibida en el momento de la recepción, anexando o referenciando sin ambigüedad la información descrita en los epígrafes 1) y 2).
5. La firma electrónica de documentos por parte de la Administración anejará o referenciará sin ambigüedad la información descrita en los epígrafes 1) y 2).

#### Datos de carácter personal [mp.info.1]:

Cuando el sistema trate datos de carácter personal, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y normas de desarrollo, sin perjuicio de cumplir, además, las medidas establecidas por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Lo indicado en el párrafo anterior también se aplicará, cuando una disposición con rango de ley se remita a las normas sobre datos de carácter personal en la protección de información.

### **8.3 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos**

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

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

### **8.4 Interoperabilidad**

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 81/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

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

Además, y en virtud del artículo 11.2 del RD 4/2010 por el que se establece el ENI, se hará uso de los siguientes formatos no incluidos en el catálogo de estándares del ENI para dar cobertura, en caso de que aplique, a funcionalidades y aplicaciones de ámbito sanitario:

- ISO/HL7 27931 – HL7 v2.x – FHIR DSTU2 – FHIR STU3
- ISO 12052 – DICOM, para el caso de imagen electrónica

La aplicación que se desarrolle/provea deberá integrarse con los sistemas de información corporativos siguiendo las pautas, normas y procedimientos definidos por la Oficina Técnica de Interoperabilidad del SAS, que actuará de asesor y coordinador de los diferentes circuitos a definir para que se pueda verificar la corrección de los flujos de información, accesibles a través de la página correspondiente del portal Confluence del SAS:

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/collector/pages.action?key=INTERPUB>

Este portal recoge toda la regulación en cuanto a normas y procedimientos de trabajo que ha identificado la STIC como imprescindibles para el aseguramiento de la calidad de los servicios de intercambio de información prestado a sus clientes, así como de calidad de la semántica corporativa necesaria para mantener la coherencia de los procesos.

Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas. También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. y su normativa de desarrollo, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 82/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

### **8.5 Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos**

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

Para ello se considerarán especialmente los criterios de simplificación y agilización establecidos en el artículo 6 del citado Decreto, así como el Manual y las herramientas para simplificación de procedimientos y agilización de trámites regulados en artículo 13. El Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) está disponible en la siguiente dirección:

<https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion>

### **8.6 Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos**

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

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

### **8.7 Uso de certificados y firma electrónica**

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

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

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 83/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

### **8.8 Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente**

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

### **8.9 Gestión de usuarios y control de accesos**

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

A. En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades.

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

B. En el caso de que en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 84/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

#### **8.10 Disponibilidad pública del software**

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

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

#### **8.11 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.**

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

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 85/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- Etc

### **8.12 Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.**

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

### **8.13 Desarrollo web: accesibilidad**

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

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

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

### **8.14 Desarrollo web: páginas web orgánicas del SAS y puntos de acceso electrónico permitidos en la administración andaluza**

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 86/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



El Decreto 622/2019 de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, establece la tipificación de puntos de acceso electrónico permitidos en la administración andaluza. En este sentido, los trabajos de desarrollo que tengan relación con páginas webs orgánicas del SAS se adecuarán a lo dispuesto en este Decreto y, por tanto, se llevarán a cabo las acciones oportunas para la integración de los contenidos de las páginas web orgánicas del SAS en el punto de acceso electrónico general, el portal de la Junta de Andalucía.

#### **8.15 Desarrollo web corporativa e intranet: apertura de datos**

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública

Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

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

#### **8.16 Desarrollo web corporativa e intranet: apertura de servicios**

El diseño y desarrollo informático deberá estar orientado a la estrategia “API First”, teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

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

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

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 87/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

#### **8.17 Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos**

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

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf>

#### **8.18 Carpeta ciudadana**

El sistema deberá integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos y, en su caso, el acceso a su contenido, de acuerdo con el art. 38.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía y atendiendo al contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

#### **8.19 Censo de recursos informáticos (CRIJA)**

Inventario de bienes: todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados tanto a nivel físico como lógico para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, de cara a cumplir con lo dispuesto en la Ley 4/86, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en su artículo 14, así como la Orden de 23 de octubre de 2012 por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.

Etiquetado físico: el etiquetado físico se realizará mediante etiquetas que proporcionará la Junta de Andalucía. En caso de que el Organismo haya contratado la opción de etiquetado juntamente con el suministro del equipo, el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación. La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes vigente en la Junta de Andalucía para aquellos bienes del presente expediente contratados con la opción de etiquetado y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta adherida al equipo en los términos que describe el procedimiento de inventariado. Dicho procedimiento se encuentra descrito en el archivo "02-ADA-PRO-CRIJA-Procedimiento de inventariado de bienes informáticos Junta de Andalucía.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 88/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Proveedores.pdf”, el cual puede consultarse en la sección web de la Junta de Andalucía “Información de interés”, apartado “Procedimiento de Inventariado de Bienes Informáticos”, a través del enlace:

<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/scc-frontpublico/InformacionUtilidades/recursosUtilidad>

El jefe de servicio de informática

Fdo.: Rafael Pastor Sáenz

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 89/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 9. **ANEXO I. ACTIVIDAD ACTUAL DEL SERVICE DESK**

### 9.1 **Anexo I A. Contactos incluyendo los abandonos**

Los listados de los contactos recibidos en el *service desk*, en el periodo comprendido entre mayo de 2023 a abril de 2024, ambos meses incluidos, se puede consultar en

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/x/CifZCw>

### 9.2 **Anexo I B. Distribución de los contactos recibidos por cada canal**

Los contactos recibidos por canal en el periodo comprendido entre mayo de 2023 a abril de 2024, ambos meses incluidos, se puede consultar en:

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/x/CifZCw>

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 90/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



10. **ANEXO II. DEMANDA DE ACTIVIDAD DEL SERVICE DESK “ayudaDIGITAL”**

<b>MES</b>	<b>CONTACTOS MÁXIMOS ESTIMADOS TOTAL, EN EL MES</b>
ENERO	98.638
FEBRERO	101.321
MARZO	116.781
ABRIL	90.077
MAYO	113.331
JUNIO	107.581
JULIO	121.636
AGOSTO	89.183
SEPTIEMBRE	101.193
OCTUBRE	115.759
NOVIEMBRE	126.363
DICIEMBRE	95.827

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 91/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## **11. ANEXO III. CONFIGURACIÓN INICIAL DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO**

Para que las personas licitadoras puedan establecer su plan de distribución de capacidad del servicio, se detalla la distribución inicial de HBS anuales por perfiles profesionales, gestionándose mediante el modelo basado en recursos con dedicación y perfiles definidos:

### **11.1 Línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados**

- Un responsable de ejecución del plan de transformación, experto en la mecánica y funcionamiento del *service desk*, y encargado no sólo de implantar el plan de prestación y transformación del servicio propuesto por la persona adjudicataria, sino de planificar y llevar a cabo las distintas propuestas de mejora que se originen dentro de los servicios de atención y ayuda digital, alineándolas con el resto de los procesos de la propia STIC.
- La célula de trabajo ANALYTICS, encargada del mantenimiento software de los siguientes aplicativos:
  - MTI-SSHH
- Una célula de trabajo JIRA, encargada del mantenimiento software de los siguientes aplicativos:
  - JIRA
  - CONFLUENCE
- La célula de trabajo TECNOLOGÍAS CORE, encargada del mantenimiento software de los siguientes aplicativos:
  - SERVICIOS CGES
  - SUITE DE APLICACIONES CA (CA SDM Y CA PAM)
  - RPAs
- La célula de trabajo NWT, encargada del mantenimiento software de los siguientes aplicativos:
  - NUEVA WEB TÉCNICA
  - CMS
- La célula de trabajo ayudaDIGITAL ESCRITORIO, encargada del mantenimiento software de los siguientes aplicativos:
  - ayudaDIGITAL Escritorio

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 92/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- BOTÓN DE AYUDA
  
- La célula de trabajo ayudaDIGITAL WEB y APP, encargada del mantenimiento software de los siguientes aplicativos:
  - ayudaDIGITAL Área Personal web
  - App ayudaDIGITAL iOS
  - App ayudaDIGITAL Android
  
- La célula de trabajo ayudaDIGITAL TELEFONO, encargada del mantenimiento software de los siguientes aplicativos:
  - Desarrollo sobre ASTERISK
  
- La célula de trabajo HERRAMIENTAS INTELIGENTES, encargada del mantenimiento software de los siguientes aplicativos:
  - MI GESTOR SERVICIOS
  - DAFA, DAMA, DASA, DAFU
  - INTEGRACIÓN AZURE
  - ASISTENTES DIGITALES
  
- La célula de trabajo GESTOR DE NOTIFICACIONES, encargada del mantenimiento software de los siguientes aplicativos:
  - Gestor de Notificaciones

A continuación, se muestra la distribución actual de los equipos, correspondiendo los perfiles de la siguiente manera:

- Gestor de Servicios (GS)
- Jefe de Proyecto y Responsable Técnico (JP/RT)
- Analista Funcional (AF)
- Analista Programador (AP)
- Programador Senior (PS)
- Programador Junior (PJ)

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 93/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Célula	Célula Detalle	Perfil	HBS Mes
01 - Resp. Plan Transformación	Resp. Plan Transformación	GS	423,00
02 - Analytics	Microstrategy	JP/ RT	376,00
02 - Analytics	Microstrategy	JP/ RT	376,00
02 - Analytics	Microstrategy	AP	282,00
02 - Analytics	Oracle Data Integrator	AP	282,00
02 - Analytics	Oracle Data Integrator	JP/ RT	263,20
03 - Jira	Jira	JP/ RT	376,00
03 - Jira	Jira	JP/ RT	376,00
03 - Jira	Jira	JP/ RT	376,00
03 - Jira	Jira	JP/ RT	376,00
03 - Jira	Jira	AF	329,00
03 - Jira	Jira	AF	329,00
04 - Core	BROADCON CA-SDM	AF	115,15
04 - Core	BROADCON CA-SDM	JP/ RT	376,00
04 - Core	BROADCON CA-SDM	JP/ RT	376,00
04 - Core	ServiciosCGES/Integraciones	PS	235,00
04 - Core	ServiciosCGES/Integraciones	JP/ RT	376,00
04 - Core	ServiciosCGES/Integraciones	PJ	188,00
04 - Core	ServiciosCGES/Integraciones	JP/ RT	376,00
05 - NWT	NWT/CMS	PS	217,25
05 - NWT	NWT/CMS	JP/ RT	376,00
05 - NWT	NWT/CMS	AP	282,00
05 - NWT	NWT/CMS	PS	235,00
06 - ayudaDIGITAL Escritorio	Escritorio y Botón de ayuda	JP/ RT	376,00
06 - ayudaDIGITAL Escritorio	Escritorio y Botón de ayuda	PS	235,00
07 - ayudaDIGITAL Web y app	APP	JP/ RT	376,00
07 - ayudaDIGITAL Web y app	APP	JP/ RT	376,00
07 - ayudaDIGITAL Web y app	Web	JP/ RT	94,00
07 - ayudaDIGITAL Web y app	Web	JP/ RT	376,00
07 - ayudaDIGITAL Web y app	Web	PJ	188,00
08 - ayudaDIGITAL Teléfono	Centralita Asterisk	JP/ RT	37,60
08 - ayudaDIGITAL Teléfono	Centralita Asterisk	PJ	17,38
08 - ayudaDIGITAL Teléfono	Centralita Asterisk	JP/ RT	188,00
08 - ayudaDIGITAL Teléfono	Centralita Asterisk	AP	70,50
09 - H. Inteligentes	DASD-Analytics	AF	164,50
09 - H. Inteligentes	DASD-Analytics	PJ	47,00
09 - H. Inteligentes	DASD-Analytics	PJ	-
09 - H. Inteligentes	DASD-Tech	JP/ RT	124,08
09 - H. Inteligentes	DASD-Tech	JP/ RT	188,00
09 - H. Inteligentes	DASD-Tech	JP/ RT	188,00
10 - GestorNotificaciones	GestorNotificaciones	AP	282,00
10 - GestorNotificaciones	GestorNotificaciones	AF	329,00
13 - Transversal	Transversal	AP	282,00
13 - Transversal	Transversal	AP	282,00



La concreción del número de integrantes de cada equipo de trabajo se llevará a cabo durante la fase de recepción y transferencia del servicio y podrá variar levemente respecto de las estimaciones aquí realizadas.

Dada su especificidad, y la dependencia de la correcta prestación de los servicios de atención y ayuda digital del software relacionado con la centralita telefónica (SERVICIO TELEFONÍA ASTERISK), su mantenimiento se entenderá incluido dentro de los mismos.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 95/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 12. **ANEXO IV. MAPA DE APLICACIONES DE LA STIC**

En el fichero MAPA DE APLICACIONES DE LA STIC se listan las aplicaciones más relevantes a las que en mayo de 2024 se da soporte. Estas se pueden consultar en:

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/x/CifZCw>

En dicho fichero se contemplan los siguientes campos:

COLUMNA	TIPO/ POSIBLES VALORES
Nombre Aplicación	Alfanumérico
Criticidad	2.- Alta 3.- Normal 1.- Muy Alta

Es importante destacar que existen gran cantidad de entornos que no se listan por su escasa relevancia en términos de volumen de usuarios y, por tanto, de actividad generada, si bien el adjudicatario deberá darles soporte igualmente.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 96/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



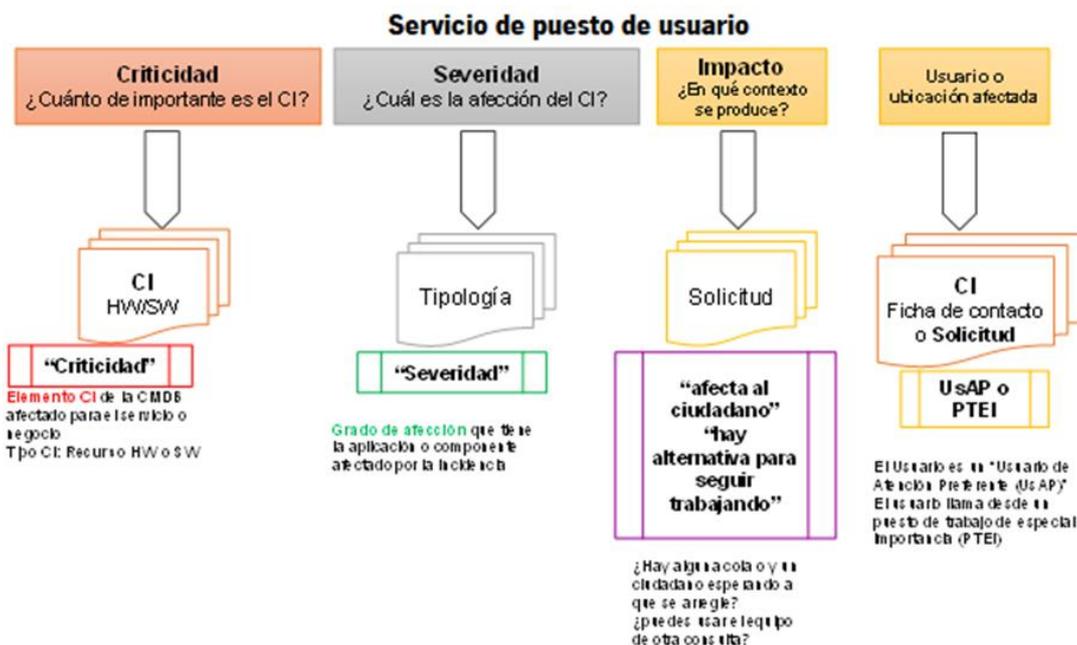
### 13. ANEXO V. CÁLCULO DE LA PRIORIDAD DE LAS SOLICITUDES

El presente anexo está dedicado a detallar el sistema de cálculo de la prioridad actualmente vigente en el SAS. Se ha considerado importante transparentar este sistema ya que puede ser de gran utilidad para entender las proporciones existentes entre las distintas prioridades detalladas en el anexo en el que se suministra íntegro el conjunto de solicitudes de una anualidad.

Este modelo de prioridad se aplica sólo a las solicitudes de tipo incidencias. Las consultas y peticiones por defecto se tratarán como prioridad normal, aunque a demanda de un profesional TIC del SAS esta prioridad se puede cambiar. Es importante destacar que este cambio manual de prioridad es excepcional en el conjunto de las solicitudes que se producen.

Actualmente se definen dos modelos, uno para las incidencias que se encuentren asignadas al servicio de puesto de usuario, y otro para el resto de los servicios. Esta dualidad en el cálculo se debe a que las incidencias del puesto de usuario no pueden gradarse teniendo en cuenta para el cálculo del impacto el número de usuarios afectados, ya que por su naturaleza una incidencia de un puesto de usuario afecta sólo a un usuario.

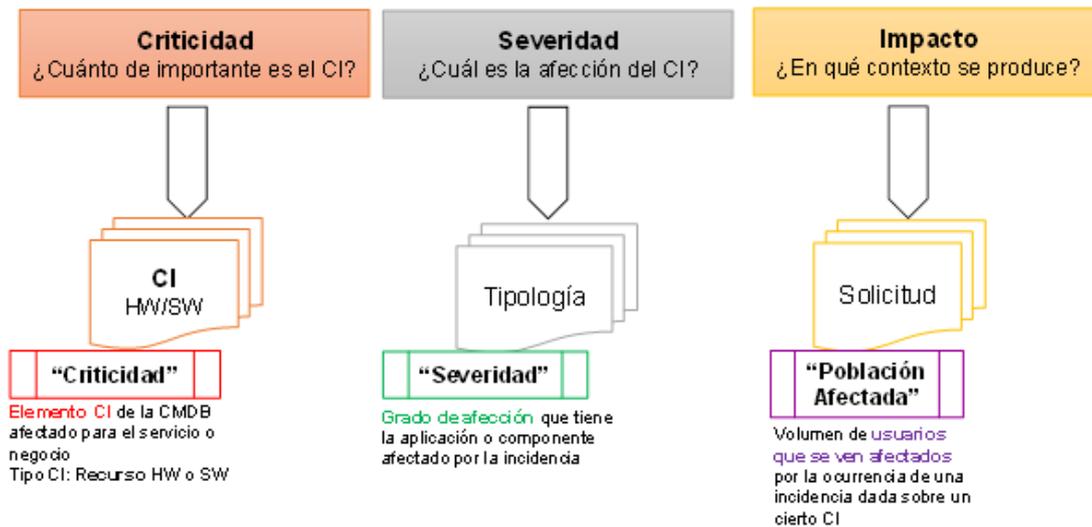
En los siguientes gráficos se muestran de manera resumida las variables que intervienen en cada uno de ellos.



FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 97/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



### Resto de Servicios



A continuación, se describen cada uno de los parámetros necesarios para realizar este cálculo.

- Usuario o ubicación afectada

Para las incidencias de puesto de usuario, con el fin de mejorar atención al usuario final y la asistencia sanitaria al ciudadano, hay identificados una serie de usuarios (Usuarios de Atención Preferente, UsAP) y puestos de trabajo (Puestos de Trabajo de Especial Importancia, PTEI), que requieren de una atención especial. Sólo las incidencias que sean reportadas por un UsAP, o de un PTEI, en las que el usuario no pueda continuar desarrollando su trabajo en un equipo cercano, se clasificarán con prioridad muy alta, independientemente del resto de variables. En el caso de que pueda continuar con su trabajo en otro equipo, se le aplicará la prioridad resultante del cruce de variables en la matriz de escalado correspondiente. Las ubicaciones actualmente consideradas PTEI pueden consultarse en el anexo correspondiente.

- Criticidad

Indica cómo de crítico o importante es el elemento de configuración afectado para el servicio o negocio. La criticidad asignada a un recurso hardware dependerá de su naturaleza (PC, switch, impresora...), mientras que las de los recursos software las definirá el negocio. Existen tres niveles de criticidad: muy alta, alta y normal.

- Severidad

Indica la afección del elemento de configuración afectado. Es el grado de afección que tiene la aplicación o componente afectado por la incidencia, y es un atributo que recoge la tipología de la solicitud. Hay definidos tres niveles de severidad:

- Muy grave: indisponibilidad para trabajar.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 98/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Grave: pérdida de una funcionalidad importante.
- Leve: degradación del servicio, permitiendo trabajar, pero con un tiempo de respuesta alto.

Determinadas tipologías tendrán asociadas un “síntoma”, que llevará asociada una severidad diferente a la de la tipología. Así, por ejemplo, para una incidencia de sistema, el síntoma podrá ser “indisponibilidad”, “lentitud”, “bloqueo”, etc.

- Impacto

La definición de impacto variará en función del tipo de incidencia que se registre. Para incidencias de equipamiento hardware de puesto de usuario los posibles valores de impacto serán:

- Normal (3): el usuario puede continuar trabajando en otro equipo cercano.
- Alto (2): el usuario no puede seguir trabajando en otro equipo cercano y su trabajo no es de cara al ciudadano.
- Muy alto (1): el usuario no puede seguir trabajando en otro equipo cercano y su trabajo es de cara al ciudadano.

Para las incidencias sobre sistemas de información (funcionales o de sistema), serán:

- Normal (3): sólo le sucede a un usuario.
- Alto (2): le sucede al usuario y a algún compañero más, pero no a todos.
- Muy alto (1): le sucede al usuario y a muchos de sus compañeros.

Si se trata de una incidencia hardware asociada a servicios tecnológicos reportada por personal TIC, puede ocurrir que la avería de un elemento no afecte a ningún usuario y sin embargo el impacto de esta sea potencialmente alto. En estos casos el impacto lo especificará la persona que reporte la incidencia de acuerdo con los siguientes valores:

- Normal (3): un servicio tecnológico no vital se encuentra afectado o el servicio dispone de los elementos de redundancia necesarios que permiten garantizarlo ante una nueva incidencia.
- Alto (2): la incidencia afecta a un servicio tecnológico que da soporte a un grupo minoritario de usuarios o está funcionando en una situación en la que este riesgo es asumible.
- Muy alto (1): la incidencia afecta ya un grupo muy significativo de usuarios de los servicios a los que da soporte la plataforma o potencialmente será afectado al quedar el servicio expuesto a un riesgo inasumible.

En función de las variables antes definidas, la prioridad de una incidencia para los distintos servicios TIC, excluido el servicio de puesto de usuario, saldrá del cruce de estos sobre la siguiente matriz:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 99/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Prioridad (1=Muy Alta,2=Alta,3=Normal)	Criticidad(C) X Severidad(S)									
	C1XS1	C1XS2	C1XS3	C2XS1	C2XS2	C2XS3	C3XS1	C3XS2	C3XS3	
Impacto	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3
	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3

En función de las variables antes definidas, la prioridad de una incidencia para el servicio de puesto de usuario saldrá del cruce de estos sobre la siguiente matriz:

Prioridad (1=Muy Alta,2=Alta,3=Normal)	Criticidad(C) X Severidad(S)									
	C1XS1	C1XS2	C1XS3	C2XS1	C2XS2	C2XS3	C3XS1	C3XS2	C3XS3	
Impacto	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3

Por otro lado, los mensajes trasladados por el usuario (denominados “síntomas”) que se utilizarán como referencia para determinar la severidad de las incidencias son los que se muestran a continuación.

- Para incidencias de sistemas de información

Síntoma	Severidad
Puedo trabajar, aunque el comportamiento de la aplicación no es correcto	Normal
No puedo trabajar porque el comportamiento de la aplicación no es correcto	Muy Alta
Puedo trabajar, aunque la aplicación va lenta	Normal
No puedo trabajar por excesiva lentitud	Muy Alta
La aplicación no está disponible	Muy Alta
Tengo problemas con mi usuario en la aplicación	Normal

- Para incidencias de equipamiento de puesto de usuario.

Síntoma	Severidad
Mi equipo no arranca	Alta
Mi equipo funciona, pero hace mucho ruido	Normal
Mi equipo tiene un componente o pieza rota	Normal
La impresora tiene papel atascado	Alta
Mi monitor se ve de manera defectuosa	Normal
Mi monitor no recibe señal	Normal

Adicionalmente, en la herramienta de gestión de incidencias del *service desk*, se han configurado los siguientes síntomas:



Síntoma	Severidad
Detecto una falta de datos en la aplicación	Normal
La aplicación presenta datos incoherentes	Normal
Aparece un mensaje de 'conexiones simultáneas'	Alta
Mi usuario no es válido para la aplicación	Normal
Mi usuario está inactivo en la aplicación	Normal
Mi usuario se encuentra bloqueado	Normal
Aparece un mensaje de usuario o clave incorrecta	Normal
No carga el escritorio Citrix	Alta
Línea principal caída y salida por la de backup	Alta
Centro sin comunicaciones	Muy Alta

En el caso de que el usuario tenga un síntoma en su incidencia que no coincida con ninguno de los de la lista, el registro se realiza sin síntoma, y la severidad de la solicitud es la asociada a la tipología.



#### 14. ANEXO VI. PUESTOS DE TRABAJO DE ESPECIAL IMPORTANCIA (PTEI)

Cada equipo provincial TIC puede declarar PTEIs cualquier ubicación o puesto de trabajo dentro de su ámbito de responsabilidad que, por su naturaleza, sean de especial importancia por la afectación que tiene en los servicios de salud hacia el ciudadano. La única restricción es que, del total de puestos, estos PTEIs no supongan más de un 5%. En la actualidad, son PTEIs las siguientes ubicaciones a nivel regional:

- Ámbito de atención primaria:
  - UCCU admisión
- Ámbito de atención especializada:
  - Admisión (urgencias u hospitalización)
  - Clasificación de Urgencias (triaje)
  - Cocina
  - Farmacia hospitalaria
  - Quirófano
  - Sala de rayos
  - UCI

Relación de solicitudes registradas en el *service desk* en puestos de especial importancia, en los últimos 12 meses:

Admisión (Urgencias y Hospitalización)	3.490
Farmacia hospitalaria	2.267
Sala de Rayos	1.316
Quirófano	973
UCI	911
UCCU Admisión	683
Clasificación de Urgencias (triaje)	381
Cocina y Dietética	314
Box o Consultas de Urgencias	202
Zona de aislamiento	37
Laboratorio de Urgencias	37
Paritorio	35
Centralita	21
Sala Vacunas COVID	15
Plan Andaluz de Teleictus	14
Sala de reanimación	6
Lavandería (Sala sucia)	3
Camas de Observación de Urgencias	2
Central de Seguridad de Instalaciones	1
Central de partos	1



**15. ANEXO VII. RESUMEN DE ACTIVOS O CONFIGURATION ITEMS (CI) DEL SAS**

<b>COMUNICACIONES</b>	<b>20.101</b>
Electrónica de red	11.805
Línea o servicio de datos	5.483
Línea o servicio de voz	2.813
<b>CENTRO DE PROCESO DE DATOS</b>	<b>15.304</b>
Servidor	5.659
Esquema	4.371
Sistema de alimentación ininterrumpida	1.604
Máquina virtual	1.261
Almacenamiento	853
Plataforma	606
Rack	540
Instancia BBDD	410
<b>PUESTO DE USUARIO</b>	<b>151.741</b>
Monitor	69.000
PC no portátil	50.057
Dispositivo de impresión	32.560
Terminal	17.373
Periférico	11.211
Portátil	4.991
Tablet	361
Dispositivos Móviles	23149
<b>APLICACIÓN</b>	<b>1.327</b>
Aplicación	1.181



**16. ANEXO VIII. HERRAMIENTAS Y APLICACIONES TRANSVERSALES TIC**

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TECNOLOGIAS IMPLICADAS	HORARIO DISPONIBILIDAD
CONFLUENCE	Gestor de Contenidos Atlassian.	GROOVY	24x7
JIRA	Aplicación para la gestión de los procesos correspondientes a los contratos de desarrollo	J2EE, GROOVY	24x7
CA SDM V 17.1	CA SDM es la suit de herramientas de Service Desk de BroadCom. Esta herramienta es accedida por los operadores de <i>service desk</i> para el tratamiento de las incidencias, peticiones y consultas. Además, provee un módulo para la implementación de la CMDB según las prácticas de ITIL.	JAVA, JSE6, JAX-WS 2.1, JDBC, MICROSOFT WEB (ASP, .NET, ADO), Axis 1.4, OJDBC, HIBERNATE 4.1.4, jtids 1.2.2, iText 5, Jai 1.1.3	24x7
ayudaDIGITAL AREA PERSONAL	Aplicación para el registro de incidencias y peticiones a partir de un catálogo de peticiones segmentado por ubicaciones y tipos de usuario. Además, permite consultar el estado de las solicitudes que se han registrado. Por otra parte, contiene también un generador de formularios genérico para definir los formularios específicos de las peticiones.	JAVASCRIPT, BackboneJS, Sequelize	24x7
App ayudaDIGITAL	Aplicaciones en IOS y Android que recubren la web de ayudaDIGITAL Área Personal	Flutter	24x7
WhatsApp	El canal de WhatsApp está implementado a través del Api de WhatsApp Bussines	-	24x7
Chat	El canal de Chat está implementado a través del Área Personal y la App de ayudaDIGITAL		
NUEVA WEB TECNICA	Desarrollo a medida del SAS para facilitar la gestión de las incidencias y de los activos del CMS	JAVASCRIPT (Backbone.js 1.0.0, handlebars 1.0.0, underscore 1.5.2, jquery.js v1.10.2, Bootstrap 3.0.0). Webservice REST Jersey (RESTful Web Services in Java) 1.9.1 compatible con la JEE 5 (versión 3.1.1 de JAX-WS asociada), EJB 3.0, JPA 2.0 EclipseLink 2.3.1	24x7



APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TECNOLOGIAS IMPLICADAS	HORARIO DISPONIBILIDAD
SERVICIOS CGES	API que recubre todos los servicios del Service Desk. (4000.000 llamadas, aproximadamente, al día)	Webservice REST Jersey (RESTful Web Services in Java) 1.9.1 compatible con la JEE 5 (versión 3.1.1 de JAX-WS asociada), EJB 3.0, JPA 2.0 EclipseLink 2.3.1	24x7
SERVICIO TELEFONIA ASTERISK	Sistema de telefonía del <i>service desk</i> basado en el software Asterisk	ASTERISK DIALPLAN PROGRAMMING LENGUAJE	24x7
MTI-SSHH	Plataforma de explotación de datos y cálculo ANS para proveedores.	ODI 12.2.1.4. MICROSTRATEGY 11.3.9	24x7

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 105/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 17. ANEXO IX. HERRAMIENTAS Y APLICACIONES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

A continuación, se detalla un listado de las herramientas y aplicaciones de administración electrónica actuales definidas por la Agencia Digital de Andalucía, de otros órganos de la Administración General del Estado o del propio SAS. Estas herramientas pueden verse actualizadas a lo largo de la vida del contrato.

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TECNOLOGIAS IMPLICADAS	HORARIO DISPONIBILIDAD
@firma	Plataforma corporativa de autenticación y firma	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
@rchiva	Sistema de Información de Archivos de la Junta de Andalucía	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
AGATA	Sistema de Agenda de la Junta de Andalucía.	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
Consigna	Consigna. Envío y recepción de ficheros	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
Correo corporativo	Servicio de correo electrónico corporativo de la Junta de Andalucía	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
Directorio correo corporativo	Servicio de directorio del correo corporativo de la Junta de Andalucía (LDAP).	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
eTarjeta de Visita	App para generar tarjetas de visitas virtuales	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
Ficheros Junta	Servicio de almacenamiento e información compartida en la nube	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
GECOS	GECOS: Centro de Control	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
GECOS	GECOS: Distribución Linux para puesto de trabajo	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
Quiosco	Tu Turno. Sistema corporativo, con instancia única multi-tenant, para la gestión de citas y turnos de las oficinas de la Junta de Andalucía	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
GIRO	GIRO (Gestión Integrada de Recursos Organizativos)	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
GUIA	Sistema para la Gestión Unificada de Identidades de la Junta de Andalucía	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
Infocor	Servicio de emisión de informes preceptivos y vinculantes sobre contrataciones TIC y de presentación de Comunicaciones sustitutivas	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
NAOS Gestión Integral TI	NAOS Gestión Integral TI.	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7



APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TECNOLOGIAS IMPLICADAS	HORARIO DISPONIBILIDAD
Plugin de Consigna	Plugin de Consigna	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
PUEF	PUEF - Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
Red Profesional	Red Social Corporativa de la Junta de Andalucía	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
ReJA	Permite la gestión electrónica de los tres tipos de recursos administrativos (alzada, potestativo de reposición y extraordinario de revisión).	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
Reserva de recursos	Servicio de reserva de recursos	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
RPS	Registro de Procedimientos y Servicios	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
SUR	SUR (Sistema Unificado de Recursos)	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
ANDES	Sistema de registro de nacimientos	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
HRE	Herramienta de remisión electrónica	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
ANDES	Sistema de registro de nacimientos	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
RCC DEFUNCIONES	Sistema de registro de defunciones	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
GDES	Visor de expedientes	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
Certificados de empleado público	Certificados de empleado público	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
Portafirmas ventanilla del ciudadano	Interacción con el ciudadano en actos administrativos	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
Suite G-ONCE	Sistema genérico para la gestión de expedientes administrativos	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7
SIUREPA	Sistema unificado de información de responsabilidad patrimonial para la tramitación telemática de los procedimientos	ADMINISTRACION ELECTRONICA	24x7



**18. ANEXO X. TIPOLOGÍA Y NÚMERO DE USUARIOS INTERNOS PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA DE ITSM**

Los usuarios de gestión de la herramienta para prestar un servicio de atención al puesto de usuario son:

Tipo de Usuario	Número	Comentario
<i>service desk</i> , <i>service desk</i> TIC y Gestores	160	Diferentes usuarios del <i>service desk</i>
STIC	100	Incluye al personal de la STIC y los JPs de la OTP.
Funcionales del SAS	185	
Personal de los Equipos Provinciales	415	Personal de la STIC de los equipos provinciales
Resolutores	1.553	Incluye resolutores con relación fuerte y relación débil
Total	2.413	



## 19. ANEXO XI. CRITERIOS DE ATENCIÓN AL PROFESIONAL

A continuación, se describen los criterios mínimos de atención a los profesionales, sin menoscabo de que este contenido se pueda modificar, mediante acuerdos con la persona adjudicataria, para una mejora atención:

- Saludo y presentación inicial como personal de ayudaDIGITAL.
- No pedir datos al usuario, sino confirmar los que ya dispone el agente como, por ejemplo:
  - DNI
  - Ubicación
  - Datos del equipo
- En los casos que se requiera identificar el equipo, se hará mediante el nombre de este en vez de la IP, obtenido a través de ayudaDIGITAL Escritorio.
- Para la atención que requiera una conexión remota del agente con el equipo, se debe utilizar la herramienta corporativa incluida en ayudaDIGITAL Escritorio, en la que no es necesario conocer la IP del equipo, permitiéndose el uso de otra siempre que el usuario haya confirmado que no posee la primera.
- Para el reseteo de contraseñas se usará, preferentemente, la funcionalidad integrada en la consola del agente.
- En la despedida se debe indicar que el seguimiento de la solicitud se podrá realizar por la APP de ayudaDIGITAL o canal WhatsApp.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 109/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



**20. ANEXO XII. CATÁLOGO DE SERVICIOS**

Tipo demanda	Elemento de catálogo	Categoría de servicio
Petición	Acceso a aplicación publicada (Citrix)	Seguridad TI
Petición	Acceso a carpeta compartida	Herramientas Colaborativas
Petición	Acceso a repositorio de código fuente en GIT	Aplicaciones
Petición	Acceso al ETL del Gestor de Informes	Seguridad TI
Petición	Activación / Desactivación roaming	Puesto de Trabajo
Petición	Activación de punto de red	Redes e Interconexión
Petición	Actualización de contenido en Portal o Intranet	Herramientas Colaborativas
Petición	Actualización de datos de usuario en el correo electrónico	Aplicaciones
Petición	Actualización de datos en CMS	Aplicaciones
Petición	Alta o baja de clave equipo, médica, pediátrica o enfermería	Seguridad TI
Petición	Alta como registrador en Oficina Acreditación SAS y Suplencias ECO	Seguridad TI
Petición	Alta de administrador de historias clínicas	Seguridad TI
Petición	Alta de administrador delegado en MACO	Seguridad TI
Petición	Alta en APEX Rastreo	Seguridad TI
Petición	Alta en aplicaciones de Gestión Económica	Seguridad TI
Petición	Alta en aplicaciones de Prevención de Riesgos Laborales	Seguridad TI
Petición	Alta en CIRCUIT	Herramientas Colaborativas
Petición	Alta en Comunidad Virtual en la Intranet del SAS	Aplicaciones
Petición	Alta en Contabilidad Analítica	Seguridad TI
Petición	Alta en Diraya (Atención Hospitalaria)	Seguridad TI
Petición	Alta en Diraya (Atención Primaria)	Seguridad TI
Petición	Alta en DMSAS	Seguridad TI
Petición	Alta en FicherosJunta	Herramientas Colaborativas
Petición	Alta en FTP CMBD o CMBD Urgencias	Seguridad TI
Petición	Alta en GERHONTE	Seguridad TI
Petición	Alta en Gestión de la Demanda Quirúrgica (AGD)	Seguridad TI
Petición	Alta en Gestión y Archivo de Datos de Usuarios (GADU)	Seguridad TI
Petición	Alta en Hormona de Crecimiento	Seguridad TI
Petición	Alta en Módulo de Indicadores de Gestión Hospitalaria (MIGH)	Seguridad TI
Petición	Alta en otras aplicaciones	Seguridad TI
Petición	Alta en Protección Jurídica del Menor	Seguridad TI
Petición	Alta en SARAC (Servicio de Acceso Remoto a Aplicaciones Corporativas)	Redes e Interconexión
Petición	Alta en SIGLO	Seguridad TI
Petición	Alta en Sistema de Explotación de Datos (MTI)	Seguridad TI
Petición	Alta en Sistema de Información Laboral de la TGSS	Seguridad TI
Petición	Alta en Sistema Unificado de Recursos (SUR)	Seguridad TI
Petición	Alta en Terapia Biológica en Artritis Reumatoide	Seguridad TI
Petición	Alta en Visado de Receta XXI	Seguridad TI
Petición	Alta o ampliación visibilidad de VPN sede contra sede	Redes e Interconexión
Petición	Alta o baja de cuenta de correo genérica	Herramientas Colaborativas



Tipo demanda	Elemento de catálogo	Categoría de servicio
Petición	Alta o baja de cuenta de correo nominativa	Herramientas Colaborativas
Petición	Alta o baja en Administración Electrónica: ECO o Portafirmas	Seguridad TI
Petición	Alta o modificación de área de referencia y atracción por especialidad	Aplicaciones
Petición	Alta o modificación de nombre DNS	Redes e Interconexión
Petición	Alta o modificación de política de Backup	Seguridad TI
Petición	Alta o modificación de prueba en catálogo de pruebas funcionales	Aplicaciones
Petición	Alta o modificación de regla de firewall	Redes e Interconexión
Petición	Alta o modificación de un elemento del catálogo de peticiones	Aplicaciones
Petición	Alta o modificación de usuario de lectura en BBDD Centralizada	Seguridad TI
Petición	Alta o modificación de usuario emisor SMS	Seguridad TI
Petición	Alta o modificación de usuario SMS asociado a un emisor	Seguridad TI
Petición	Alta VPN para profesionales del SAS	Redes e Interconexión
Petición	Alta VPN para usuarios externos	Redes e Interconexión
Petición	Alta, baja o modificación de centro concertado o privado	Aplicaciones
Petición	Alta, baja o modificación de centro sanitario de Atención Primaria	Aplicaciones
Petición	Alta, baja o modificación de centros físicos de Atención Hospitalaria	Aplicaciones
Petición	Alta, baja o modificación de dispositivo de apoyo	Aplicaciones
Petición	Alta, baja o modificación de residencias de la tercera edad y centros especiales	Aplicaciones
Petición	Alta, baja o modificación de unidad funcional	Aplicaciones
Petición	Ampliación de la cuota FicherosJunta	Herramientas Colaborativas
Petición	Ampliación del tamaño del buzón	Herramientas Colaborativas
Petición	Apagado de un servidor	Infraestructura TI y Arquitectura Software
Petición	Asesoramiento vulnerabilidad en seguridad	Puesto de Trabajo
Petición	Asignación de nuevo módulo de Diraya o cambio de perfil	Seguridad TI
Petición	Aumento de destinatarios de correo	Herramientas Colaborativas
Petición	Aumento del ratio de envío	Herramientas Colaborativas
Incidencia	Avería o mal funcionamiento de línea telefónica	Puesto de Trabajo
Petición	Baja en una aplicación	Seguridad TI
Petición	Bloquear correos de spam o maliciosos (phishing)	Herramientas Colaborativas
Petición	Bono de datos para línea móvil	Puesto de Trabajo
Incidencia	Brecha de protección de datos	Seguridad TI
Petición	Buzon de Sugerencias	
Petición	Cambio de configuración o parametrización de una aplicación	Aplicaciones
Petición	Cambio de contraseña de cuenta genérica	Seguridad TI
Petición	Cambio de horario de uso de telefonía fija o móvil	Puesto de Trabajo
Petición	Cambio de procedimiento o recepción de aplicación en el CSU	Aplicaciones
Petición	Cambio de terminal de teléfono fijo corporativo	Puesto de Trabajo



Tipo demanda	Elemento de catálogo	Categoría de servicio
Petición	Cambio de tipo de IVA en productos (SIGLO)	Aplicaciones
Petición	Cambio en la configuración de sistemas	Infraestructura TI y Arquitectura Software
Petición	Cambios de tus datos de usuario en una aplicación	Aplicaciones
Petición	Configuración de dispositivo móvil	Puesto de Trabajo
Petición	Configuración de impresora local o compartida	Puesto de Trabajo
Petición	Configuración de la cuenta de correo electrónico	Aplicaciones
Petición	Configuración de mi equipo personal para el servicio de acceso remoto	Aplicaciones
Petición	Configuración de nuevo centro	Redes e Interconexión
Petición	Configuración de telefonía fija o móvil	Puesto de Trabajo
Petición	Configuración de VPN, correo electrónico...	Puesto de Trabajo
Petición	Configuración para el aplicativo con perfiles por entorno	Aplicaciones
Petición	Consulta genérica de procedimiento	Aplicaciones
Petición	Consulta sobre la configuración de un sistema o aplicación	Infraestructura TI y Arquitectura Software
Petición	Consulta sobre tu usuario de acceso a una aplicación	Aplicaciones
Petición	Consultas con el referente TIC	Puesto de Trabajo
Petición	Consultas sobre aplicaciones corporativas DIRAYA	Aplicaciones
Petición	Creación de enlace para videoconferencias	Herramientas Colaborativas
Petición	Creación de un acceso directo	Puesto de Trabajo
Petición	Creación de una carpeta compartida	Herramientas Colaborativas
Petición	Creación o modificación de repositorio en GIT	Aplicaciones
Petición	Creación o modificación de tarea Jenkins	Aplicaciones
Petición	Creación o modificación de una agenda médica	Aplicaciones
Petición	Desinstalación de una aplicación de tu equipo	Puesto de Trabajo
Petición	Duda sobre el funcionamiento de una aplicación	Aplicaciones
Petición	Duplicado SIM móvil corporativo	Puesto de Trabajo
Petición	Envío mensaje SMS masivo	Aplicaciones
Petición	Exportación de datos	Seguridad TI
Petición	Formulario registro genérico	
Petición	Gestión de identidad IDENTIC	Aplicaciones
Petición	Gestión de imagen digital radiológica	Aplicaciones
Petición	Habilitar navegación web desde RCJA	Seguridad TI
Petición	Hacer una copia de seguridad	Seguridad TI
Incidencia	Incidencia de seguridad en un equipo (PC)	Seguridad TI
Petición	Incorporación de sistemas de información como solución corporativa	Aplicaciones
Petición	Instalación botón del pánico en LetSAS	Puesto de Trabajo
Petición	Instalación de nueva impresora	Puesto de Trabajo
Petición	Instalación de nuevo punto de red	Redes e Interconexión
Petición	Instalación de un equipo que se te ha facilitado	Puesto de Trabajo
Petición	Instalación o configuración de una aplicación en tu equipo	Puesto de Trabajo
Petición	Instalación/Configuración componente para videoconferencia	Puesto de Trabajo
Petición	Marcación de falso positivo	Aplicaciones



Tipo demanda	Elemento de catálogo	Categoría de servicio
Petición	Modificación de datos	Aplicaciones
Petición	Modificación de la línea de datos de un centro	Redes e Interconexión
Petición	Modificación lista de distribución	Herramientas Colaborativas
Petición	Nueva actividad formativa en competencias digitales	Formación
Petición	Nueva conexión SOCKS	Seguridad TI
Petición	Nueva línea de datos para un centro	Redes e Interconexión
Petición	Nueva línea de telefonía fija o móvil	Puesto de Trabajo
Petición	Nueva línea de teléfono fijo	Puesto de Trabajo
Petición	Nueva lista de distribución	Herramientas Colaborativas
Petición	Nueva política en Directorio Activo	Seguridad TI
Petición	Nuevo acceso externo a la red del SAS	Redes e Interconexión
Petición	Nuevo usuario de datos móviles	Seguridad TI
Petición	Otras solicitudes de puesto de usuario	Puesto de Trabajo
Petición	Otras solicitudes de sistemas	Infraestructura TI y Arquitectura Software
Petición	Parada planificada	Infraestructura TI y Arquitectura Software
Incidencia	Problemas con el correo electrónico	Puesto de Trabajo
Incidencia	Problemas con mi VPN (teletrabajo)	Puesto de Trabajo
Incidencia	Problemas de conexión a la red o incidencia de comunicaciones	Redes e Interconexión
Petición	Publicación de aplicación en Escritorio Virtual	Infraestructura TI y Arquitectura Software
Petición	Publicación de servicio en proxy inverso	Redes e Interconexión
Petición	Rectificación de datos Derecho ARCO	Aplicaciones
Petición	Recuperación código PIN/PUK	Puesto de Trabajo
Petición	Reinicio, parada o arranque de un servicio o aplicación	Infraestructura TI y Arquitectura Software
Petición	Renovación de terminal móvil	Puesto de Trabajo
Petición	Reserva de dirección IP estática	Redes e Interconexión
Petición	Reseteo de contraseña de usuario administrador de dominio DMSAS	Seguridad TI
Petición	Restauración de una copia de seguridad	Seguridad TI
Petición	Revisión de un sistema o aplicación	Infraestructura TI y Arquitectura Software
Petición	Rutado entre direccionamientos	Redes e Interconexión
Petición	Segundo monitor para mi puesto de trabajo	Puesto de Trabajo
Petición	Solicitud de compilación	Aplicaciones
Petición	Solicitud de datos no sensibles	Explotación de Datos
Petición	Solicitud de datos sensibles	Explotación de Datos
Petición	Solicitud de dirección IP	Redes e Interconexión
Petición	Solicitud de escucha de llamada al CSU	Puesto de Trabajo
Petición	Solicitud de mejora en una aplicación	Aplicaciones
Petición	Solicitud de nueva impresora	Puesto de Trabajo
Petición	Solicitud de nuevo equipamiento	Puesto de Trabajo



Tipo demanda	Elemento de catálogo	Categoría de servicio
Petición	Solicitud puntual de log	Infraestructura TI y Arquitectura Software
Petición	Telefonía	Puesto de Trabajo
Petición	Traslado a otra ubicación de un equipo	Puesto de Trabajo
Petición	Traslado de la línea de datos de un centro	Redes e Interconexión
Incidencia	Un equipo no funciona (PC, monitor, teclado, ratón...)	Puesto de Trabajo
Incidencia	Un punto de red no funciona correctamente	Redes e Interconexión
Incidencia	Un recurso de infraestructura no funciona correctamente	Infraestructura TI y Arquitectura Software
Incidencia	Una aplicación muestra datos incorrectos	Aplicaciones
Incidencia	Una aplicación no funciona bien o no puedo acceder y antes si	Aplicaciones
Incidencia	Una impresora no funciona correctamente	Puesto de Trabajo



## 21. ANEXO XIII. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

- ANS: Acuerdos de nivel de servicios.
- ANS Consolidados: Acuerdos de nivel de servicios obtenidos a través de la herramienta MTI-SSHH, una vez transcurrido el periodo de ajuste que actualmente es de 10 días tras la finalización del mes natural.
- DEX: Digital Employee Experience, o experiencia digital del usuario o empleado. Describe el grado de satisfacción o aceptación del usuario respecto de las herramientas TIC que se le proporcionan, lo cual se mide de varias formas, como por ejemplo a través de encuestas.
- NPS (Net Promoter Score): En el contexto de esta licitación, hace referencia a una herramienta que mide la satisfacción de los clientes de una organización
- Q-DEX: Se define como la eficacia, eficiencia o agilidad que se proporcionan tanto en la experiencia de usuario (DEX) como en la resolución de peticiones, incidencias o problemas durante el uso de herramientas TIC. Así, la expresión “aporta valor Q-DEX” va referida al aumento en la eficiencia o eficacia descrita en la atención prestada o en la experiencia de usuario.
- RPA (Robotic Process Automation, por sus siglas en inglés). La automatización de procesos automáticos es una tecnología que utiliza robots de software para automatizar tareas digitales, haciendo que los procesos sean más eficientes y liberando a los profesionales para actividades de mayor valor.
- Contacto con el servicio de *service desk*: cualquier interacción entre un usuario del SAS y el equipo de ayudaDIGITAL por los canales habilitados. Una misma solicitud puede generar varios contactos con el servicio de *service desk*.
- Contacto "atendido": el personal del *service desk* ha tomado medidas para abordar la necesidad del usuario, ya sea proporcionando información, resolviendo un problema, o derivando la consulta a la persona o departamento adecuado para su resolución. También tendrá consideración de contacto atendido aquellos que hayan sido resueltos por un IVR o un automatismo digital, siempre que la respuesta sea la misma que le hubiera dado un agente humano.

El modelo de gestión de los servicios se centrará en:

- Información y tecnología: Gestión de la información, conocimiento y tecnologías empleadas que contribuyen a la entrega de los servicios.
- Organización. Gestión de una estructura adecuada, bien definida en términos de roles y responsabilidades, y con equipos cuyas competencias se ajusten en todo momento a las exigencias del servicio.
- Procesos y flujos de información que aporten eficiencia que se refleje en valor para la organización. Gestión del modo en que se coordinan, integran y organizan las actividades para asegurar que la entrega de propuestas tecnológicas que aporten eficiencia (que se refleje en valor para la organización) se realiza de forma efectiva y eficiente.
- Relaciones. Gestión de las interrelaciones con organizaciones, equipos y proveedores que contribuyen al diseño, desarrollo, despliegue, entrega, soporte y mejora continua de servicios

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 115/116
VERIFICACIÓN	PK2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



ofrecidos por el SAS.

La ejecución de esta contratación se guiará por los siguientes principios generales, que permitirán la idoneidad de la toma de decisiones y de las acciones que se llevarán a cabo en todos los niveles:

- **Calidad:** Los servicios contratados se prestarán de conformidad con la normativa publicada por el SAS y acuerdos de nivel de servicio (ANS) específicos, que se establecen para evaluar su desempeño.
- **Colaboración:** Para prestar servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, el SAS cuenta con un amplio ecosistema de grupos de trabajo que deben cooperar, ofrecer visibilidad de los trabajos realizados y compartir información en el mayor grado posible, con el fin de crear las propuestas tecnológicas que proporcionen la eficiencia y valor para la organización deseados.
- **Flexibilidad:** La persona adjudicataria adecuará su actividad respondiendo de manera ágil y dinámica a los factores internos y externos que afecten tanto a la demanda de servicios como a las diferentes perspectivas del modelo de gestión.
- **Gestión de servicios de tecnologías de la información:** Se adoptará ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, en inglés Information Technology Infrastructure Library) como guía de mejores prácticas y modelo de referencia para crear propuestas tecnológicas que generen eficiencia y valor para la organización mediante la entrega de servicios.
- **Innovación:** La persona adjudicataria gestionará de forma efectiva y eficiente los desafíos que presenta la constante evolución de los sistemas de información y las tecnologías, promoviendo su adopción y el aprovechamiento de oportunidades que supongan una ventaja estratégica para que el SAS alcance sus objetivos.
- **Optimización y automatización:** La persona adjudicataria se empeñará en que las actividades desarrolladas sean tan eficaces y útiles como sea necesario. Esta optimización es el paso previo a la automatización que, haciendo uso de la tecnología y considerando los límites y condiciones establecidas por el SAS, debe conducir a la que la intervención humana se concentre en tareas donde aporten más eficiencia y valor para la organización.
- **Responsabilidades:** La Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del SAS (STIC) gobierna y gestiona los servicios TIC del SAS, siendo propietaria y responsable última de la información, la tecnología y de los procesos de gestión. La persona adjudicataria de este contrato tendrá la responsabilidad que le sea asignada por la STIC.
- **Simplificación y practicidad:** Los resultados y las mejoras se deben alcanzar con procesos, modelo operativo, metodologías y soluciones que propicien la reducción de la complejidad. Cada actividad debe contribuir a la creación de propuestas tecnológicas de valor.
- **Visión holística:** El sistema de gestión se construye a partir de un conjunto de componentes de diferente índole que trabajan juntos de forma holística. La creación de eficiencia y valor para la organización se llevará a cabo a través de una gestión efectiva y eficiente, y mediante la integración y coordinación de información, tecnología, organización, procesos y modelo de relación.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 116/116
VERIFICACIÓN	Pk2jmTEH22FZDQ5WLPJQH8DYSCRJV5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	