

el trabajador tendrá conocimiento. El reconocimiento contendrá como mínimo:

- Análisis completo de sangre y orina.
- Audiometría.
- Reconocimiento de la visión.
- Chequeo general con medición de la resistencia.
- Electrocardiograma.
- Controles ginecológicos.

Si como consecuencia de este reconocimiento se descubriese en algún trabajador incapacidad para el desarrollo de sus funciones, la empresa, de mutuo acuerdo con el trabajador, podrá destinarlo a otro puesto de trabajo.

Artículo 47. Adscripción del personal. Sucesión de empresa.

En caso de finalización de la concesión del servicio del Centro Náutico Elcano los trabajadores de la Federación Andaluza de Vela que presten sus servicios en el citado Centro y que les afecte este convenio, se atenderán a lo dispuesto en el Artículo 44º de los Estatutos de los Trabajadores sobre sucesión de empresa.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Todos los eventos deportivos o de otro ámbito organizado por la Federación Andaluza de Vela en las instalaciones del Centro Náutico Elcano, se realizarán con el personal adscrito a esta instalación de manera voluntaria por parte de cada trabajador, siempre y cuando las circunstancias organizativas y técnicas, titulación deportiva, responsabilidad en sus funciones, etc., lo permitan, y de acuerdo con las condiciones económicas previstas para la actividad, dándole prioridad a la categoría profesional en los eventos a realizar.

Segunda. Se establece los importes máximos diarios para las siguientes indemnizaciones por alojamiento, manutención, dietas y gastos de desplazamientos indicados a continuación:

Indemnización por utilización de vehículo particular: Automóvil 0,19 € por kilómetro recorrido. Motocicleta: 0,078 € por kilómetro recorrido.

	En territorio nacional excepto Madrid
Alojamiento	64,27 €
Manutención pernoctando	40,82 €
Manutención sin pernoctar	26,67 €
Media manutención	20,41 €

Tercera. En todo aquello que no se recoge en el presente convenio, se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores y demás disposiciones legales vigentes.

ANEXO I

TABLA DE SALARIOS ACTUALIZADA PARA EL AÑO 2011

CATEGORÍAS	Salario
Director Escuela de Vela (personal de libre designación por la FAV)	1.928,73 €
Entrenador – Instructor Vela Ligera Nivel II – Reconocido por la FAV	1.429,34 €
Jefe de Equipos e Infraestructuras.	1.286,36 €
Coordinador de Escuela de Vela - Instructor Vela Ligera - Nivel I.	1.109,90 €
Oficial de 1º Administrativo	1.064,06 €
Monitor de Iniciación – Instructor Vela Ligera - Nivel I	1.051,47 €
Oficial 1º Mantenimiento	993,05 €
Oficial 2º Administrativo	958,66 €
Oficial de 2º Mantenimiento	921,29 €
Oficial 2º Polivalente	890,59 €
Marinero	921,29 €
Auxiliar Administrativo	890,59 €
Monitor sin cualificación deportiva	877,59 €
Peón	712,67 €

ANEXO II

Incremento salarial del personal del Centro Náutico Elcano

Por la Federación Andaluza de Vela se ha solicitado al Instituto Municipal del Deporte del Excmo. Ayuntamiento de Cádiz, un incremento salarial para los años 2011 y 2012 en el que se tendrá en cuenta todos los conceptos retributivos (económicos y salariales) para el personal del Centro Náutico Elcano.

El segundo año de vigencia de este Convenio Colectivo (1 de enero a 31 diciembre de 2011) el incremento salarial sería de un 7% bruto.

El tercer año de vigencia (1 de enero a 31 de diciembre 2012) el incremento salarial sería de un 8% bruto, tomando como referencia el bruto consolidado en el año anterior.

Tercera. Se establecería un plus de una cuantía de 70 euros mensual para los Monitores de Iniciación por la responsabilidad y peligrosidad en el desarrollo de sus funciones.

Estos incrementos pactados en este convenio colectivo están supeditados y sujetos al posterior acuerdo económico de la Federación Andaluza de Vela y el Instituto Municipal del Deporte.

Una vez lo apruebe el I.M.D., caso de que fuera así, se estudiaría la distribución del incremento correspondiente al año 2011 entre los diversos colectivos que compone la plantilla del Centro Náutico Elcano (Monitores, Mantenimiento, Marinería, Administración, Coordinadores, Administración y Pistas), plasmándose en una nómina extra y se abonaría a los interesados en el momento que el I.M.D. abone a la empresa dicho incremento.

El incremento que se apruebe para el año 2012 se abonaría mensualmente.

En Cádiz, en los locales del Centro Náutico Elcano, a treinta y uno de mayo de dos mil once, reunida la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo de la Federación Andaluza de Vela, se procede, previa su lectura, a la firma del texto de dicho Convenio. Dicho texto se acompaña para su registro.

Lo que se comunica a los efectos oportunos.- Por la Empresa, Silvestre González Pacheco, Nicolás Mariño Pérez; Por los trabajadores, José María Giles Garrido, Andrés Díaz Salas, Jose Antonio Rosendo Candon; Por A.O.-S.A.T., Manuel Gómez Bienvenido.

RESOLUCIÓN de 14 de junio de 2011, de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se dispone la publicación de la Resolución de 26 de abril de 2011, del Presidente del Servicio Andaluz de Empleo por la que se encomienda a la empresa pública Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U. (SADESI) la ejecución de los servicios de «Mantenimiento de la red de puntos de empleo y zonas de autogestión, y el apoyo a la gestión y al soporte técnico del puesto de trabajo de los usuarios del Servicio Andaluz de Empleo».

Habiéndose dictado con fecha 26 de abril Resolución del Presidente del Servicio Andaluz de Empleo de encomienda de gestión, en virtud de lo establecido en el artículo 105.5 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía,

RESUELVO

Hacer pública la Resolución de 26 de abril de 2011, del Presidente del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se encomienda a la empresa pública Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U., (SADESI), las ejecuciones de los servicios de «Mantenimiento de la Red de Puntos de Empleo y zonas de autogestión, y el apoyo a la gestión y al soporte técnico del puesto de trabajo de los usuarios del Servicio Andaluz de Empleo».

Sevilla, 14 de junio de 2011.- El Director Gerente, Pedro E. Gracia Vitoria.

RESOLUCIÓN DE 26 DE ABRIL DE 2011 DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA EMPRESA PÚBLICA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, S.A.U., LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE «MANTENIMIENTO DE LA RED DE PUNTOS DE EMPLEO Y ZONAS DE AUTOGESTIÓN, Y EL APOYO A LA GESTIÓN Y AL SOPORTE TÉCNICO DEL PUESTO DE TRABAJO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO»

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1.1 de la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo (BOJA núm. 153, de 28 de diciembre, de 2002), el Servicio Andaluz de Empleo (en adelante SAE) como Servicio Público de Empleo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, adscrito a la Consejería de Empleo, tiene asignada la competencia de gestión de la política de empleo de la Junta de Andalucía.

En virtud del artículo 1 del Decreto 136/2010, de 13 de abril, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Empleo y del Servicio Andaluz de Empleo, la Consejería de Empleo tiene conferidas entre otras las competencias relativas a: Las políticas activas de empleo y de intermediación laboral atribuidas por el artículo 3 de la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo, y en particular: La intermediación laboral, mediante la cualificación de la demanda y la dinamización de la oferta de empleo, facilitando el ajuste entre empleadores y demandantes de empleo.

El SAE se encuentra actualmente inmerso en la ejecución de numerosas actuaciones y proyectos de modernización que pretenden no sólo normalizar, simplificar y unificar los procesos que le son propios en el desarrollo de sus competencias, sino también automatizarlos. Como consecuencia, son numerosos los proyectos tecnológicos abordados, lo que ha producido un aumento significativo en las infraestructuras técnicas para dar soporte a los servicios suministrados, tanto de carácter interno como dirigidos al ciudadano.

Estas infraestructuras técnicas juegan un papel fundamental en la calidad de los servicios del SAE, y este papel se irá haciendo aún más importante a medida que se vaya avanzando en la automatización de los procesos, por lo que se debe asegurar una alta disponibilidad y un alto rendimiento de esas infraestructuras, exigencia que se hace máxima en el caso de la Red de Puntos de Empleo, terminales con los que se pretende eliminar los tiempos de espera para el colectivo de personas demandantes de empleo y que se encuentran en lugares o localidades donde no existen Oficinas del SAE, reduciendo los costes de desplazamiento de la ciudadanía.

Teniendo presente estas necesidades y teniendo como objetivo principal la mejora continua de la calidad de los servicios TIC que se prestan a los ciudadanos y a los usuarios internos del SAE, se plantea un servicio de Mantenimiento de la Red de Puntos de Empleo y de las Zonas de Autogestión que se encuentran ubicadas en las propias Oficinas del SAE, así como la el apoyo a la gestión y al soporte técnico de los elementos hardware y software que componen el Puesto de Trabajo de los usuarios internos del SAE.

Por ello se considera que, el mejor modo de alcanzar los objetivos citados, en las actuales condiciones del SAE, es la encomienda de los servicios de «Mantenimiento de la red de puntos de empleo y zonas de autogestión, y el apoyo a la gestión y al soporte técnico del puesto de trabajo de los usuarios del Servicio Andaluz de Empleo» a la «Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U.» (en adelante SADESI). Así mismo, los estatutos de esta entidad establecen que el objeto social de la misma es «la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y de servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía, para incorporar y mantener completamente a Andalucía en la Sociedad de la Información». Igualmente recogen los estatutos que en tanto la «sociedad esté participada exclusivamente por el sector público andaluz:

- Tendrá la consideración de entidad instrumental privada, medio propio y servicio técnico del sector público andaluz y, especialmente, de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Agencias y/o otras entidades instrumentales privadas (sociedades mercantiles y fundaciones) a efectos de lo dispuesto en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

- Podrá recibir y ejecutar encomiendas y/o contratos del sector público andaluz y, especialmente, de la Administración de la Junta de Andalucía a través de las distintas Consejerías en que se organice, sus Agencias y/o otras entidades instrumentales privadas (sociedades mercantiles, fundaciones y consorcios) en su condición de poderes adjudicadores, en los términos definidos por la legislación autonómica andaluza vigente en cada momento.»

Y, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 12/2010, de 27 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2011,

RESUELVO

Primero. Se encomiende a SADESI, en los términos contenidos en la presente Resolución, y bajo la supervisión del SAE, los servicios de «Mantenimiento de la red de puntos de empleo y zonas de autogestión, y el apoyo a la gestión y al soporte técnico del puesto de trabajo de los usuarios del Servicio Andaluz de Empleo».

Segundo. Las obligaciones a desempeñar por SADESI en relación al objeto de la presente encomienda serán los que se relacionan a continuación:

- Servicio de Mantenimiento de la Red de Puntos de Empleo y Zonas de Autogestión.

- Servicio de apoyo a la gestión y al soporte técnico del Puesto de Trabajo de los Usuarios.

Además, SADESI deberá dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el Anexo II que se adjuntan a la presente Resolución.

Tercero. Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto máximo de 1.604.874,84 euros (un millón seiscientos cuatro mil ochocientos setenta y cuatro euros con ochenta y cuatro céntimos de euro), IVA incluido.

Dicho importe se consignará con cargo a las anualidades y aplicaciones presupuestarias especificadas en la siguiente tabla:

ANUALIDAD	COD. PROYECTO	APLICACIÓN	IMPORTE
2011	2007003061	0.1.14.31.18.00.609.15.32L.5	928,634,34 €
2012	2007003061	3.1.14.31.18.00.609.15.32L.7.2012	676,240,50 €
TOTAL			1.604.874,84 €

Y de acuerdo con lo que se establezca en el Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para dicho ejercicio presupuestario.

En el Anexo I se muestra un cuadro resumen.

Cuarto. El abono del presupuesto aprobado se efectuará conforme a la actuación mensual efectivamente realizada, mediante certificaciones mensuales, o en su caso, por tarea realizada, aprobadas por el Director del Proyecto, previa presentación de las correspondientes facturas y otros documentos acreditativos del gasto efectuado, así como el análisis de costes imputados directamente a cada actuación, en cuanto a costes de personal y medios materiales propios, así como relación de gastos en la que se indique el importe repercutido por la empresa, en concepto de IVA.

Los gastos generales y corporativos de SADESI podrán ser imputados al coste de las actuaciones encomendadas, hasta un máximo del 6 % de dicho coste, de acuerdo con el artículo 30.6 de la Ley 12/2010, de 27 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2011.

Quinto. Los trabajos incluidos en la presente encomienda tendrán una duración de un año, a contar desde el día de la firma de esta Resolución de Encomienda de Gestión, sin perjuicio de las posibles prórrogas y/o ampliaciones por el período necesario para la terminación de las actuaciones objeto de la presente encomienda, que el SAE estime conveniente acordar antes de la finalización del citado plazo de vigencia, siendo la duración de cada prórroga y/o ampliación la acordada entre las partes, todo ello, sin perjuicio de la vinculación de la encomienda a las disponibilidades presupuestarias.

Sexto. A todos los efectos, la totalidad de los servicios encomendados serán prestados por SADESI con independencia de las subcontrataciones que tuviera que realizar para prestar determinados servicios.

La Encomienda de Gestión no supone la cesión de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad del SAE, dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte a la concreta actividad material objeto de la encomienda.

Séptimo. La Dirección de las actuaciones corresponderá a el Jefe de Servicio de Prospección del Mercado de Trabajo de la Dirección-Gerencia del SAE, que ejercerá como Director de Proyecto de la encomienda, para lo cual establecerá directrices de trabajo, realizará el seguimiento de la encomienda y velará por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas en el apartado Segundo.

SADESI por su parte designará un Responsable de Gestión, cuyas funciones serán:

- Constitución y coordinación del equipo técnico encargado de la ejecución de los trabajos. Definición de roles y funciones en el equipo técnico.

- Planificación de las tareas y/o proyectos solicitados por el Director de Proyecto.

- Propuesta al Director de Proyecto, para su aprobación, de los procedimientos internos del servicio y de relación con otros Organismos.

- Propuesta al Director de Proyecto, para su aprobación, de los cambios en los recursos, tanto en lo que se refiere a la composición del equipo de trabajo, como a la infraestructura técnica hardware y software, cuando sean necesarios para mantener o mejorar los niveles de servicio vigentes.

- Solicitud al Director de Proyecto de los recursos de infraestructura técnica hardware y software necesarios para dar soporte a nuevos sistemas de información del SAE o a modificaciones de los ya existentes.

- Aseguramiento del nivel de calidad de los trabajos encomendados y del cumplimiento de los Objetivos y Acuerdos de Nivel de Servicio.

- Presentación al Director de Proyecto de forma periódica los informes de seguimiento que recojan los indicadores que permitan evaluar la calidad de los servicios y ayuden en la toma de decisiones.

- Presentación al Director de Proyecto, para su aprobación, de los resultados parciales y totales de la ejecución de los trabajos encomendados, así como su coste económico (certificaciones).

Octavo. Se creará una Comisión Mixta para la coordinación e impulso de las actuaciones mencionadas formada por cuatro miembros, dos en representación del SAE, uno de los cuales ostentará la presidencia de esta Comisión Mixta, y siendo además uno de ellos el Jefe de Servicio de Prospección del Mercado de Trabajo de la Dirección-Gerencia del SAE; y dos en representación de SADESI, designados por sus órganos correspondientes, cuyas funciones serán las que a continuación se indican.

Serán funciones de la Comisión Mixta:

- Información periódica sobre el seguimiento de las actuaciones objeto de la presente encomienda.

- Preparación, seguimiento, evaluación, así como la formulación a la entidad SADESI, en su caso, de las propuestas de gestión y contratación de la asistencia técnica encomendada.

- Propuesta de finalización de los trabajos a que se refiere la presente encomienda.

- Interpretación y resolución de las dudas que pueda suscitar la ejecución de la presente encomienda.

- La creación de esta Comisión Mixta tendrá lugar a lo largo de los tres primeros meses desde la entrada en vigor de la presente encomienda.

- La celebración de las Comisiones Mixtas podrá ser bimensual y/o a petición de una de las entidades firmantes.

- Serán convocadas por la presidencia de la Comisión Mixta, recogiendo lo acordado en ellas en las correspondientes Actas de Seguimiento de la Comisión Mixta.

Noveno. SADESI dará cuenta de la marcha de la encomienda al Director de Proyecto, mediante la presentación de los informes periódicos que se establezcan por este último, reuniones y cuantas actuaciones se estimen oportunas.

Décimo. Derivada de las actuaciones incluidas en la presente encomienda SADESI tendrá acceso a datos de carácter personal titularidad del Servicio Andaluz de Empleo (en adelante, los «datos») que se hallan sujetos al régimen legal previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD) y en su normativa de desarrollo.

A tales efectos y en cumplimiento de lo dispuesto por el art. 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, SADESI está obligada a:

- Utilizar y a tratar los datos con el único y exclusivo objeto de desarrollar las actuaciones incluidas en la presente encomienda y siguiendo en todo caso las instrucciones recibidas del SAE. Expresamente se abstendrá de dar a los datos cualquier uso distinto al acordado y, en especial, se abstendrá de alterarlos, utilizarlos para su propio interés empresarial o comunicarlos o permitir el acceso de terceros a los mismos, ni siquiera para su conservación.

- A observar la máxima confidencialidad y reserva respecto de los datos de carácter personal que le sean facilitados por el SAE con respecto al desarrollo del objeto de la presente

encomienda, comprometiéndose a no desvelar a ninguna tercera persona ninguno de estos datos, así como cualquier otra información que se le hubiera facilitado.

- Devolver al SAE, una vez concluida la prestación de servicios objeto de la presente encomienda, todos los documentos y ficheros en los que se hallen reflejados todos o alguno de los datos, cualquiera que sea su soporte o formato, así como las copias de los mismos.

- El SAE autoriza a SADESI para que, actuando en su nombre y por su cuenta, comunique, en caso necesario de subcontratación de parte de los servicios incluidos en la presente encomienda, dichos datos a los proveedores adjudicatarios de dichos servicios, con la exclusiva finalidad de ejecutarlos correctamente.

- Restringir el acceso y el uso de los datos a aquellos de sus empleados que sea absolutamente imprescindible que tengan acceso y conocimiento de los mismos para el desarrollo del objeto de la presente encomienda, obligándose a imponer a los mismos las obligaciones de confidencialidad y de prohibición de uso respecto de los datos, en los mismos términos que se prevén en los apartados primero y segundo anteriores, así como el debido cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes.

- Adoptar las medidas de seguridad de protección de los datos que se indican en el Anexo III, así como ir actualizando las Medidas de Seguridad conforme a las exigencias legalmente sobrevenidas durante la duración de la presente encomienda.

Todos los trabajos encomendados se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones conocido con el nombre de ITIL (Information Technology Infrastructure Library), recientemente convertido en estándar en nuestro país como norma ISO 20.000. La aplicación de ITIL será íntegra, abarcando todos los procesos y funciones que incluye, tanto en los procesos de Soporte como en los de Entrega del Servicio.

Duodécimo. Como medio para garantizar la calidad de los servicios prestados, se establecerán de forma consensuada y previamente al comienzo de la prestación efectiva de los servicios, unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y el compromiso por parte de SADESI de cumplirlos. Estos Acuerdos de Nivel de Servicio podrán evolucionar a lo largo de la ejecución de la encomienda con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente prestado. Los recursos tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes en cada momento. Los Acuerdos de Nivel de Servicio se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real prestado, 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.

Contra la presente Resolución, que agota la vía administrativa, cabe interponer recurso potestativo de reposición en el plazo de un mes, conforme a lo establecido en el Título VII de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o bien directamente recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, contados ambos plazos desde el día siguiente al de la publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

ANEXO I

PRESUPUESTO CORRESPONDIENTE A LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA RED DE PUNTOS DE EMPLEO Y ZONAS DE AUTOGESTIÓN, Y EL APOYO A LA GESTIÓN Y AL SOPORTE TÉCNICO DEL PUESTO DE TRABAJO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

SERVICIOS	TOTAL AÑO 2011	TOTAL AÑO 2012
Servicio de Mantenimiento de la Red de Puntos de Empleo y Zonas de Autogestión	415.557,08 €	302.612,67 €
Servicio de gestión y soporte técnico del puesto de trabajo de los usuarios	326.875,24 €	238.033,72 €
Total sin IVA:	742.432,32 €	540.646,39 €
Total Importe Gestión (6%)	44.545,94 €	32.438,78 €
Total incluido los gastos de gestión	786.978,26 €	573.085,17 €
Total IVA	141.656,08 €	103.155,33 €
Importe total anual (IVA incluido)	928.634,34 €	676.240,50 €
Importe total de la encomienda (IVA incluido)		1.604.874,84 €

ANEXO II

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ENCOMENDADOS

1. Ventanilla única de atención a usuarios.

Se ofrecerá tanto a los usuarios internos del SAE, como a los usuarios de gestión de los Puntos de Empleo y Zonas de Autogestión, un punto único a través del cual interactuarán con el soporte técnico para cualquier incidencia, avería, petición o consulta (en adelante contactos) relacionadas con las herramientas hardware y software que forman parte del puesto de trabajo del usuario interno, o bien del equipamiento informático que conforma la Red de Puntos de Empleo y las Zonas de Autogestión de las Oficinas del SAE.

2. Gestión de contactos.

La Gestión de Contactos supondrá la obligación de atender el contacto, registrarlo, clasificarlo, priorizarlo, resolverlo o asignarlo al grupo de solución que corresponda, informar al usuario en todo momento de su estado y evolución, atender cualquier reclamación que éste pudiera presentar, y documentarlo y cerrarlo de conformidad con el usuario.

Es objetivo de este servicio la solución del máximo número posible de contactos, utilizando alguno de los canales habilitados a tal efecto: web, correo electrónico, teléfono o conexión remota. Aquellos contactos que no sea posible resolver, se asignarán a otros grupos de soporte técnico que puedan hacerlo, de acuerdo a los procedimientos de transferencia y escalado de contactos que el SAE establezca.

El servicio estará estructurado en 3 niveles:

- Nivel I de atención remota: Los servicios mínimos requeridos en este nivel son los necesarios para dar el soporte de primer nivel para todos los contactos que afecten a las herramientas hardware y software del puesto de trabajo de los usuarios internos, o al equipamiento informático que conforma la Red de Puntos de Empleo y las Zonas de Autogestión de las Oficinas del SAE. Se trata de un nivel de solución no-presencial (telefónico, correo electrónico, web, etc.). El horario habitual de prestación de los servicios en este nivel es el comprendido de lunes a viernes entre las 08:00 y las 20:00 horas de manera ininterrumpida.

- Nivel II de atención remota: Este nivel dispondrá, al menos, de los siguientes roles:

a) Soporte técnico más especializado: encargado de atender y resolver los contactos que no puedan ser resueltos por el Nivel I. También se encargará de implantar los mecanismos que aseguren el cumplimiento de los niveles de calidad adecuados por parte del servicio, realizando entre otras las siguientes actuaciones:

- Correlación de incidencias, gestión y mantenimiento de la base de datos de conocimiento, identificación de problemas, documentación de los mismos, seguimiento y resolución, o en su defecto, propuesta de solución de los mismos.

- Análisis de tendencias.

- Revisión y propuesta de mejora de los procedimientos e instrucciones técnicas definidas por el SAE.

- Propuesta e implantación de cambios y mejoras, tanto de los elementos hardware y software gestionados, como de las herramientas de gestión del propio servicio.

- Garantizar el mantenimiento actualizado y correcto de todos los elementos hardware y software objeto del servicio.

- Garantizar el correcto despliegue en la red de oficinas, Servicios Centrales y Puntos de Empleo del SAE de nuevas funcionalidades o la modificación de las ya existentes.

b) Coordinación del Servicio, que realizará funciones de coordinación del equipo de trabajo de los niveles I y II de Atención Remota, y estará encargado de realizar la interlocución única con el SAE, y como tal, será el encargado de proporcionar los informes del servicio, asistir a las reuniones de seguimiento y asegurar el cumplimiento de los Objetivos de Nivel de Servicio acordados. Se trata de un nivel de solución no-presencial (telefónico, correo electrónico, web, etc.). El horario habitual de prestación de los servicios en este nivel es el comprendido de lunes a viernes entre las 08,00 y las 20,00 horas de manera ininterrumpida.

- Nivel de atención presencial: Se encargará de llevar a cabo todas aquellas actuaciones que necesariamente tengan que realizarse de manera presencial en el puesto de trabajo del usuario, en el Punto de Empleo o en la Zona de Autogestión, incluyendo instalaciones y configuraciones iniciales, mantenimiento preventivo, resolución de averías, resolución de peticiones que no puedan ser resueltas remotamente y manos remotas para las actuaciones en los servidores de las oficinas.

Se trata de un nivel de solución presencial. El horario habitual de prestación de los servicios en este nivel es el comprendido de lunes a viernes entre las 08:00 y las 15:00 horas de manera ininterrumpida.

3. Instalación, configuración, puesta en funcionamiento y mantenimiento (correctivo, evolutivo y adaptativo).

- Instalación y/o configuración de equipos y/o elementos de hardware o software del puesto de trabajo del usuario, Zonas de Autogestión y Puntos de Empleo.

- Creación de discos imágenes.

- Coordinación del Plan Renove, de acuerdo a la planificación realizada por el SAE.

- Ejecución de las tareas a realizar sobre los equipos afectados por una avería o problema, para su solución.

- Actualización de hardware y software del equipo gestionado, cuando sea necesario.

- Evolucionar los equipos gestionados con nuevas versiones de software o componentes hardware de más altas prestaciones, adaptándolas a nuevas necesidades (nuevas aplicaciones corporativas implantadas, etc.) o simplemente mejorar su rendimiento o seguridad.

- Tareas de mantenimiento preventivo (ejecución de parches, limpieza de impresoras,...) como mecanismo para evitar posibles problemas y averías en los equipos gestionados.

- Soporte técnico a la realización de pedidos de suministros hardware y software realizados por el SAE.

- Test de nuevas versiones de software.

4. Monitorización de la red de oficinas y puntos de empleo.

- Monitorización de las infraestructuras hardware y software, y de los servicios suministrados, en base a los

requerimientos definidos por el SAE, con objeto de conseguir una gestión proactiva de las incidencias, anticipándose en la detección del problema sin que llegue a producirse la incidencia, o en el peor de los casos, detectar la incidencia en el mismo momento de producirse, permitiendo de esta manera minimizar los tiempos de resolución y de indisponibilidad del servicio.

- Implantación de los procedimientos de actuación definidos por el SAE, a ejecutar con cada una de las alarmas del sistema de monitorización recibidas.

- Habilitar mecanismos de escalado de incidencias a otros grupos de solución del SAE mediante el reenvío de alarmas, correo electrónico, vía telefónica, herramientas de gestión de incidencias corporativas y dispositivos móviles.

- El servicio de Monitorización se proporcionará en un horario ininterrumpido de lunes a viernes entre las 08:00 y las 20:00.

5. Gestión de inventario.

Gestión del inventario hardware y software de todos los puestos de trabajo de los usuarios de las oficinas y Servicios Centrales del SAE, así como de los equipos de las Zonas de Autogestión y de la Red de Puntos de Empleo, incluyendo el proceso de provisión: altas, bajas y modificaciones. El inventario deberá incluir también el equipamiento existente en almacenes (stocks).

Para cada elemento inventariado deberá quedar perfectamente determinado su ubicación y el puesto de trabajo al que pertenece (y si es posible, el usuario que lo posee).

El inventario deberá estar permanentemente actualizado, y deberá poder ser consultado por el SAE en cualquier momento. Además se deberá mantener actualizado en lo que respecta al SAE, el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía, así como otros sistemas de información corporativos relacionados (servicio corporativo de mantenimiento hardware de PC, etc.).

6. Gestión de garantías y mantenimientos.

Seguimiento técnico del equipamiento gestionado, estén o no en garantía, y en caso de producirse avería de un elemento hardware o software, se realizará la gestión técnica con el proveedor (apertura de tickets, reclamación de servicio, etc.), tanto para los elementos que se encuentren dentro de dicho periodo de garantía como para aquellos otros que no estándolo, se encuentren sujetos a algún contrato de mantenimiento con proveedores externos.

7. Gestión de repuestos y almacenes.

- Disponibilidad de repuestos para la sustitución y reparación de componentes hardware averiados de los Puntos de Empleo.

- Si un Punto de Empleo no pudiera ser reparado en un tiempo inferior al definido como tiempo máximo de discontinuidad del servicio, deberá ser sustituido temporal o bien definitivamente por otro equipo de similares o superiores características e idéntica capacidad funcional de prestación del servicio y compatible con los servicios que estuviera prestando el Punto de Empleo objeto de la avería.

- Traslados y cambios de ubicación de Puntos de Empleo.

- Disponibilidad de uno o más centros de almacenaje para los componentes y equipos de sustitución de los Puntos de Empleo, así como para todos los componentes, equipos y consumibles de repuesto proporcionados por el Servicio Andaluz de Empleo para prestar el servicio de reparación de averías hardware en los puestos de trabajo de los usuarios y las Zonas de Autogestión.

ANEXO III

MEDIDAS DE SEGURIDAD A APLICAR POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, S.A.U.

NIVEL BÁSICO	
TIPO DE DATOS	Nombre Apellidos Direcciones de contacto (tanto físicas como electrónicas) Teléfono (tanto fijo como móvil) En suma, cualquier dato relativo a una persona física que no se enmarque en los siguientes niveles
MEDIDAS DE SEGURIDAD OBLIGATORIAS	Documento de seguridad Régimen de funciones y obligaciones del personal Registro de incidencias Identificación y autenticación de usuarios Control de acceso Gestión de soportes Copias de respaldo y recuperación
NIVEL MEDIO	
TIPO DE DATOS	Comisión infracciones penales Comisión infracciones administrativas Información de Hacienda Pública Información de servicios financieros
MEDIDAS DE SEGURIDAD OBLIGATORIAS	Medidas de seguridad de nivel básico Responsable de Seguridad Auditoría bianual Medidas adicionales de Identificación y autenticación de usuarios Control de acceso físico
NIVEL ALTO	
TIPO DE DATOS	Ideología Afilación sindical Religión Creencias Origen racial Salud Vida Sexual
MEDIDAS DE SEGURIDAD OBLIGATORIAS	Medidas de seguridad de nivel básico y medio Seguridad en la distribución de soportes Registro de accesos Medidas adicionales de copias de respaldo Cifrado de telecomunicaciones

RESOLUCIÓN de 9 de junio de 2011, de la Dirección General de Formación Profesional, Autónomos y Programas para el Empleo de la Agencia Servicio Andaluz de Empleo, por la que se emplaza a los terceros interesados en el recurso contencioso-administrativo núm. 197/2011 ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Nueve de Sevilla.

En cumplimiento de lo ordenado por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Nueve de Sevilla, comunicando la interposición del recurso contencioso-administrativo número 197/2011, Negociado 1, interpuesto por la Procuradora doña Teresa Marín Hortelano, en nombre y representación del recurrente Vitroarte, S.L., contra la Resolución del Servicio Andaluz de Empleo de 15.10.2010, suscrita por el entonces Director General de Formación Profesional, Autónomos y Programas para el Empleo del Servicio Andaluz de Empleo, en relación a la tramitación del expediente JA/TO/00001/2008 (Taller de Oficios «Operador de elaboración de artículos de vidrio y transformación»),

RESUELVE

Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y emplazar a cuantos resulten interesados para que puedan comparecer y personarse ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Nueve de Sevilla, en el plazo de nueve días siguientes a la publicación de la Resolución.

Sevilla, 9 de junio de 2011.- La Directora General, M.ª Teresa Florido Mancheño.

CONSEJERÍA DE SALUD

ORDEN de 29 de junio de 2011, por la que se emplaza a terceros interesados en el recurso contencioso-administrativo núm. 703/2011 ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Granada, Sección 1.ª/12.

Purificación Muñoz Fernández ha interpuesto ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Granada, Sección 1.ª/12, el recurso contencioso-administrativo núm. 703/2011, contra la Orden de 8 de abril de 2010, por la que se convoca concurso público de oficinas de farmacia en desarrollo de lo previsto en la disposición final segunda de la Ley 22/2007, de 18 de diciembre, de Farmacia de Andalucía.

En consecuencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa,

DISPONGO

Primero. Anunciar la interposición del citado recurso contencioso-administrativo núm. 703/2011.

Segundo. Ordenar la remisión del expediente administrativo a la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Granada, Sección 1.ª/12.

Tercero. Publicar la presente Orden en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y emplazar a aquellas personas físicas y jurídicas, a cuyo favor hubieren derivado o derivaren derechos por la disposición impugnada, para que comparezcan y se personen en autos ante la referida Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Granada, Sección 1.ª/12, en el plazo de nueve días contados a partir del siguiente al de la publicación de la presente Orden.

Sevilla, 29 de junio de 2011

MARÍA JESÚS MONTERO CUADRADO
Consejera de Salud

ORDEN de 30 de junio de 2011, por la que se emplaza a terceros interesados en el recurso contencioso-administrativo núm. 971/2011 ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Granada, Sección 3.ª/12.

La entidad FSP-UGT Andalucía ha interpuesto ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Granada, Sección 3.ª/12, el recurso núm. 971/2011 contra la Orden de 14 de enero de 2011, por la que, en el ámbito de los servicios de atención primaria del Servicio Andaluz de Salud, se suprimen las plazas de Celador de los servicios normales y especiales de urgencia y se establece el procedimiento de integración directa en la categoría de Celador-Conductor del personal estatutario fijo que ocupa dichas plazas que se suprimen.

En consecuencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa,

DISPONGO

Primero. Anunciar la interposición del citado recurso contencioso-administrativo núm. 971/2011.