

ANEXO I. PROYECTO Y PRESUPUESTO TÉCNICO**Alojamiento en el Centro de Proceso de Datos (CPD)**

- a) Servicios alojamiento de infraestructura propiedad de la J.A.
- b) Servicios de provisión de las Infraestructuras (hardware y software), propiedad de SANDETEL.

Gestión Integral de Infraestructuras

- a) Gestión integral de la infraestructura hardware y software base: Gestión integral del CPD desde la instalación de servidores y cableado estructurado hasta la gestión de los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI).
 - Gestión integral de hardware y software base de servidores: sistemas operativos, software de virtualización y otras infraestructuras avanzadas de todos los servicios, incluyendo los servidores en todos los entornos.
 - Gestión integral de los sistemas de almacenamiento masivo
 - Gestión integral de backup
 - Programación para automatización de tareas
- b) Gestión de las comunicaciones:
 - Gestión integral de infraestructuras de red necesarias para la correcta prestación de los servicios descritos.
 - Gestión de incidencias de comunicaciones relacionadas con la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA).
- c) Gestión de la seguridad:
 - Gestión integral de las plataformas de seguridad perimetral (cortafuegos, etc.). Securización de acceso a la red de datos.
 - Gestión integral de la política de salvaguardias.
 - Implantación y gestión de los mecanismos técnicos que aseguren el cumplimiento de la LOPD en los sistemas de información.
 - Monitorización integral de todas las infraestructuras hardware y software base, con objeto de conseguir una gestión proactiva de averías, anticipándose en la detección del problema sin que llegue a producirse el mismo, o en el peor de los casos, detectarlo en el mismo momento de producirse, permitiendo de esta manera minimizar los tiempos de resolución, pero sobre todo, de indisponibilidad del servicio. La monitorización deberá incluir un servicio de vigilancia 24x7 con especial atención a los servicios críticos.

Gestión integral de producción

- Administración integral de los sistemas que dan soporte al portal
- Gestión integral de las aplicaciones en los entornos de pre-producción, producción y entornos no productivos.
- Colaboración con el Centro de Calidad en el diseño y ejecución de procedimientos relacionados con la realización de pruebas y test de rendimiento en la puesta en producción de nuevos aplicativos y versiones.
- Gestión integral del servicio a usuarios del portal de incidencias y problemas donde se incluye al menos la gestión de averías, peticiones y consultas de la manera más rápida y eficaz posible, y la gestión de problemas, investigando las causas subyacentes de incidencias recurrentes o aislados pero de gran impacto. Las incidencias se clasifican según su **criticidad** en:
 - Criticidad extrema: Afecta a derechos de ciudadanos o al cumplimiento de obligaciones normativas de la administración. Valor numérico **1**.
 - Criticidad alta: Afecta a la consecución de los objetivos por parte de la Junta de Andalucía, o al normal desarrollo de las funciones que desempeñan sus usuarios internos en cuanto a herramientas TIC básicas. Valor numérico **2**.
 - Criticidad media: Afectación de servicios que no atienden a ciudadanos o usuarios internos. Valor numérico **4**.
 - Criticidad baja: Afectación de servicios para pruebas o herramientas de uso limitado. Valor numérico **5**.

Las incidencias se clasifican según su **severidad**:

- Severidad alta: Pérdida total o degradación grave o extrema del servicio. Valor numérico **1**.
- Severidad media: Degradación acusada del servicio o degradación leve pero con una duración superior a 5 días. Valor numérico **2**.
- Severidad baja: Degradación leve del servicio con una duración menor o igual a 5 días. Valor numérico **3**.

Se ilustra el significado en la siguiente tabla:

	Severidad Alta	Severidad Media	Severidad Baja
Criticidad Extrema	1	2	3
Criticidad Alta	2	4	6
Criticidad Media	4	8	12
Criticidad Baja	5	10	15

La **prioridad** se establecerá según el producto de los valores numéricos para la Criticidad y Severidad según la tabla, entendiendo mayor prioridad para el valor más bajo.

Los niveles para considerar una degradación leve o grave se revisarán trimestralmente con los correspondientes percentiles del indicador de servicio; los valores del indicador que definan un servicio inferior que el 95% de las ocurrencias será considerado degradación leve, y si es inferior que el 99% de las ocurrencias, degradación grave.

En cuanto a la gestión de incidentes de seguridad se elaborará un informe mensual en el que incluirá tanto las principales notificaciones como las respuestas a requerimientos realizadas en el periodo, para lo cual, y en aplicación de la normativa de protección de datos y de política de seguridad de la Junta de Andalucía, se mantendrá un registro adecuado.

Ingeniería de proyectos específicos de mejora de infraestructuras y servicios

- Estudio, planificación y ejecución de la implantación de nuevos sistemas hardware y software, así como consultoría y asesoramiento técnico para la selección de alternativas tecnológicas, dimensionamiento y optimización de recursos, adaptación a los cambios evolutivos, etc.
- Estudio, planificación y ejecución de proyectos de implantación de nuevos aplicativos.

Siendo el presupuesto estimado el siguiente:

Actuación	AÑO 2015	AÑO 2016	Total
Alojamiento en el centro de proceso de datos	16.531,38	43.210,73	59.742,11
Gestión Integral de las infraestructuras	16.041,45	41.930,13	57.971,58
Gestión Integral de la producción de sistemas y aplicaciones encomendadas	88.544,78	231.443,78	319.988,56
Ingeniería de proyectos específicos de mejora de infraestructuras y servicios	20.204,46	52.811,64	73.016,10
Total	141.322,06	369.396,29	510.718,35

Correspondiendo el siguiente desglose por subactividades:

Actividad	Subactividad	Total	Total con CG
Alojamiento en el centro de proceso de datos	Comunicaciones	44.213,91	46.866,74
	Mantenimiento infraestructuras CPD	6.697,38	7.099,23
	Suministro Eléctrico	5.449,19	5.776,14
Total Alojamiento en el centro de proceso de datos		56.360,48	59.742,11
Gestión Integral de las Infraestructuras de Sistemas	Almacenamiento	1.399,01	1.482,95
	Backup	1.122,25	1.189,58
	Bases de Datos	443,99	470,63
	Capacidad de Proceso	10.171,21	10.781,49
	Seguridad y electrónica de Red	16.952,71	17.969,88
	Licencias	26.000,00	27.560,00
Total Gestión Integral de las infraestructuras de Sistemas		56.089,18	59.454,63
Ingeniería de Proyectos de Sistemas	Arquitectura de Sistemas y Gestión de Proyectos	68.883,11	73.016,10
Total Ingeniería de Proyectos de Sistemas		68.883,11	73.016,10
Gestión Integral de la Producción de Sistemas	Administración de Servidores	240.496,91	254.926,72
	Gestión de Cambios, Informes y Nivel de Servicio	31.253,97	33.129,20
	Herramientas de Gestión	18.949,86	20.086,85
	Vigilancia 24x7	9.776,27	10.362,84
Total Gestión Integral de la Producción de Sistemas		300.477,00	318.505,62
Total general		481.809,77	510.718,35

ANEXO II. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Con objeto de asegurar la calidad de los servicios suministrados, y conseguir los objetivos de las encomiendas, se definen y establecen unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS en adelante) iniciales, que condicionarán la cantidad, calidad y distribución de los recursos (infraestructura hardware y software, personal de soporte, etc.) mínimos necesarios para asegurar su cumplimiento.

Estos ANS se basan en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real suministrado, 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.

Los indicadores de calidad medirán los parámetros de calidad siguientes:

- Disponibilidad de los servicios
- Atención y resolución de incidencias: entendiéndose por incidencias, tanto averías, peticiones, actualizaciones y consultas
- Calidad de la documentación
- Calidad de los Informes

Con objeto de obtener una evaluación global del servicio suministrado, se realizará una normalización y ponderación de los valores de los indicadores propuestos en función de la criticidad y prioridades establecidas por la Consejería de Presidencia y Administración Local, obteniéndose así un Índice de Calidad del Servicio (ICS). Este valor informará de forma objetiva sobre la calidad del servicio global prestado.

◦ Se propone la siguiente fórmula general para el cálculo de ICS:

- $ICS = \text{sumatoria (Valor normalizado del indicador} * \text{Factor de ponderación)}$

◦ SANDETEL deberá proponer la fórmula exacta de cálculo del ICS (normalización y valor de los factores de ponderación). El valor de ICS fluctuará en un rango, entre un máximo y un mínimo.

Sobre el dominio de la función ICS se establecerá una escala de valores que se corresponderán respectivamente con al menos 5 categorías de calidad global del servicio.

Condiciones de medida de los ANS

- Los indicadores serán medidos de forma automática con las herramientas apropiadas. Por tanto, forma parte del alcance de esta encomienda la selección, implantación, configuración y parametrización de dichas herramientas, que siempre que ofrezcan la funcionalidad necesaria deberán ser de software libre. Además las herramientas que se propongan deberán estar orientadas a la constitución de un Cuadro de Mando de Calidad de los Servicios, que permita el control del servicio, con métricas, estadísticas, gráficos e informes, que deberán recoger la información de forma completa, clara y fiable.
- Un indicador vendrá definido por:
 - El parámetro del servicio que mide
 - La granularidad de medida, entendida como el ámbito o ámbitos sobre el que se aplica un determinado indicador (por ejemplo el servicio completo, o solo el servicio para determinadas aplicaciones críticas)
 - El periodo de medida sobre el que se aplica

- Los valores de los indicadores definidos quedan determinados por 3 parámetros de medida: un valor objetivo, un umbral o valor mínimo de calidad y una criticidad. Es decir, se obtendrán en el periodo de medida establecido 3 valores para cada indicador:
 - Valor Objetivo obtenido de la medición del indicador en el periodo.
 - Criticidad del Servicio (o Prioridad de la Incidencia, para los indicadores que miden este parámetro) en el periodo de medida.
 - Umbral Mínimo de Calidad exigido como objetivo de nivel de servicio en el periodo de medida.
- Condiciones de medida de la disponibilidad
 - Condiciones generales:
 - Únicamente se contabilizarán dentro del tiempo de indisponibilidad respecto al nivel de servicio las incidencias de Criticidad Extrema y Alta (ver tabla de criticidad). Las incidencias de criticidad media y baja, deberán ser tratadas con agilidad aunque no exista ANS que evalúe el nivel el tiempo de resolución.
 - No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad las paradas programadas que se realicen en las condiciones preestablecidas y acordadas.
 - De los tiempos de indisponibilidad, se descontarán las “paradas de reloj” aceptadas por la Dirección de los Servicios.
 - No se contabilizarán dentro del tiempo de indisponibilidad las interrupciones de servicio que pudieran producirse por causas imputables a la dirección de la encomienda.
 - No se contabilizarán como tiempo de indisponibilidad pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.).
 - El CPD debe ser objeto de atención especial, por residir en él la mayoría de los servicios críticos. Por ello, pérdidas de servicio debidas a fallos del suministro eléctrico, o a condiciones desfavorables de temperatura y humedad dentro del CPD, así como a fallos en el acceso de comunicaciones (excepto cuando sea achacable exclusivamente al proveedor de servicios de RCJA), sí contabilizarán como tiempo de indisponibilidad.
 - Paradas de Servicio Programadas: SANDETEL se deberá comprometer a respetar las siguientes condiciones en lo relativo a paradas programadas del servicio:
 - Notificación con antelación de 5 días para solicitar la conformidad del **Director Técnico del Proyecto**. En la notificación se proporcionará por SANDETEL una estimación de la duración de la parada.
 - Horario preferentemente nocturno de actuaciones entre las 23 y las 7 horas.
 - Duración máxima de la parada de 6 horas.
 - Las paradas se realizarán preferentemente los viernes que no coincidan con principio o final de mes.
 - La dirección de la encomienda podrá oponerse a la realización de determinadas paradas a partir del informe de aviso de parada que el responsable de SANDETEL enviará al responsable del proyecto designado por la Consejería. Las causas de la oposición serán

comunicadas al responsable de SANDETEL por correo electrónico antes de 24 horas de la fecha de inicio de parada.

- Condiciones de medida de atención y resolución de incidencias: Para la medida de ANS relativos a la resolución de incidencias, se tendrá en cuenta los siguientes conceptos y definiciones:
 - Resolución de incidencia: situación en la que el servicio está plenamente restablecido y corregida la situación que originó la avería, o bien la petición o la consulta ha quedado resuelta.
 - Reactividad: este concepto intenta valorar la calidad de servicio en cuanto a resolución de incidencias que se producen de forma efectiva.
 - Tiempo de Respuesta ante incidencias: tiempo máximo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta el envío por parte del adjudicatario de un Boletín de Respuesta a la Avería (BRA) indicando el primer diagnóstico.
 - Tiempo de respuesta = Hora de envío del BRA – Hora de notificación de la avería
 - Tiempo de Resolución de incidencias: tiempo máximo transcurrido desde que se envía el BRA hasta que la avería queda resuelta.
 - Tiempo de resolución = Hora de resolución – Hora de envío del BRA
 - % de Incidencias Cerradas Correctamente: se define como el % de incidencias (sobre el total de incidencias cerradas en el periodo de medida) que han sido cerradas correctamente, es decir, incluyendo, como mínimo, la siguiente información: causas de la avería, acciones llevadas a cabo para la resolución de la misma, conclusiones y posibles acciones de mejora. Dicha información alimentará la Base de Datos de Conocimiento.
- Proactividad: este concepto mide la calidad del servicio en cuanto a prevención de incidencias.
 - % de incidencias abiertas directamente por el Equipo de Trabajo (ET) o bien de forma automática por el sistema: mide el % de incidencias, respecto al total de incidencias producidas en el periodo de medida, que son abiertas directamente por el ET o bien por de forma automática por el sistema.
 - % de incidencias que se producen sin alarma previa: mide el % de incidencias, respecto del total de incidencias producidas en el periodo de medida, que se producen sin que el sistema de monitorización haya notificado la correspondiente alarma previa
 - % de reducción del número de incidencias respecto al periodo de medida anterior: Mide todas las medidas encaminadas a la prevención de incidencias, incluyendo monitorización, gestión de problemas, gestión de cambios.
 - $\% \text{ Reducción de Incidencias} = (\text{no incidencias en el periodo de medida} / \text{no incidencias en el periodo anterior}) * 100$
 - % de incidencias repetitivas: mide el % de incidencias que se repiten (1 o más veces), respecto del total de incidencias producidas en el periodo de medida: mide cómo de definitivas son las acciones llevadas a cabo para la resolución de una determinada incidencia.
- Condiciones de medida relativas a la Documentación: Mide sobre el total de peticiones de documentación realizadas por la dirección de la encomienda. en el periodo de medida, el % de documentación inexistente, incompleta o no actualizada.

- Condiciones de medida relativas a los Informes: Para el cálculo de las métricas, se distinguen los siguientes tipos:
 - Petición de informes acordados previamente
 - Petición de informes no acordados previamente
 - Informes periódicos mensuales relativos a niveles de servicio (ANS).

ANS mínimos iniciales: Se establecen Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) mínimos iniciales, que se describen a continuación. Sobre estos ANS mínimos establecidos, se podrán incluir ANS adicionales, en cualquier momento y a petición de cualquiera de las partes, con el objetivo de lograr una mejor evaluación objetiva de los servicios suministrados, bien estableciendo umbrales o valores mínimos de calidad más exigentes, bien estableciendo nuevos indicadores (y sus umbrales de calidad mínimos) que recojan nuevos aspectos del servicio no contemplados inicialmente. En este último caso, los indicadores adicionales deberán ser igualmente medibles, y deberá proponerse por SANDETEL las herramientas y mecanismos que permitirán esa medición.

- Disponibilidad:
 - Disponibilidad del CPD: Se calculará según la siguiente fórmula:
 - Disponibilidad de Sede = $(T_{tot} - T_{nodisp}) / T_{tot} \times 100$ (%)
 - T_{tot} : tiempo total del periodo considerado (minutos)
 - T_{nodisp} : suma de los tiempos de indisponibilidad (minutos en ese mes) de todos los servicios gestionados en esa sede (computados separadamente para cada servicio y luego sumados).
 - Tiempo de disponibilidad por sede: 99,90% Anual 24x7
 - Disponibilidad General: Es la media ponderada de las disponibilidades de todas las sedes, y se obtendrá según la siguiente fórmula:
 - Disponibilidad General = $(\text{Sumatoria } (D_i \times K_i)) / N$
 - D_i : disponibilidad de la sede i
 - K_i : constante de ponderación, depende de la criticidad la sede
 - N : sumatoria de K_i
 - Tiempo de disponibilidad general 99,50% Anual 24x7
 - Disponibilidad de Servicios Críticos
 - Disponibilidad de Servicios Críticos = $(T_{tot} - T_{nodisp}) / T_{tot} \times 100$ (%)
 - T_{tot} : tiempo total del periodo considerado (minutos)
 - T_{nodisp} : suma de los tiempos de indisponibilidad (minutos en ese mes) de los servicios críticos (computados separadamente para cada servicio y luego sumados)
 - Tiempo de disponibilidad de servicios críticos 99,70% Anual 24x7
- Atención y Resolución de Incidencias
 - Atención telefónica del Servicio:

- Tasa de abandono de llamadas < 5%
- Tiempo medio de espera < 11 s
- Averías
 - Reactividad
 - Tiempo de respuesta ante averías de Prioridad Alta. 90% < 20' Mensual 24x7
 - Tiempo de respuesta ante incidentes de prioridad media/baja. 90% < 25' Mensual Horario Laboral
 - Tiempo de resolución ante averías de prioridad alta. 90% < 90' Mensual 24x7
 - Tiempo de resolución ante averías de prioridad media. 90% < 120' Mensual Horario Laboral
 - Tiempo de resolución ante averías de prioridad baja. 90% < 240' Mensual Horario Laboral
 - Proactividad
 - % de averías de sistemas abiertas directamente por el ET >50% Mensual
 - % de averías de sistemas producidas sin alarma previa <10% Mensual
 - Calidad
 - % de tiques reabiertos <5% Mensual
 - Consultas
 - Tiempo de respuesta ante consultas. 90% < 24h Mensual Horario Laboral
 - Documentación
 - % de documentación solicitada inexistente o incompleta < 5% Mensual
 - % de documentación solicitada no actualizada: < 10% Mensual
 - Informes
 - Entrega bajo petición de informes previamente establecidos 95% < 24h Mensual Horario Laboral
 - Entrega bajo petición de informes no establecidos previamente 95% < 48h Mensual Horario Laboral
 - Entrega de informes periódicos de cumplimiento de ANS 95% Mensual (fecha acordada previamente)
- Peticiones de ciclo de vida corto: En general se corresponde a peticiones y solicitudes de tareas sobre los servicios, así como la provisión de los mismos. A continuación se indican algunos ejemplos:
 - Reglas de cortafuegos, balanceadores, configuraciones de Servicios LDAP, DHCP, Proxy, antivirus, wifi, contraseñas, acceso a dominio, ficheros...
 - Tareas generales de BBDD. Gestión de usuarios y privilegios de BBDD. Bloqueos de BBDD, espacio en tablespaces, etc.
 - Cambios menores de configuración de los entornos.

- Cambio en los entornos de administración de las aplicaciones (parametrización) y modificación de los contenidos web.
- Ejecución de estadísticas y solicitud de datos o información.

Los ANS para estas peticiones se fijan en los siguientes valores:

- Tiempo de respuesta ante peticiones 95% < 20' Mensual Horario Laboral
- Tiempo de resolución ante peticiones de prioridad alta (Prioridad 1): 90% < 120' Mensual Horario Laboral
- Tiempo de resolución ante peticiones de prioridad media/baja (Prioridad 2/3): 90% < 120' Mensual Horario Laboral

- Peticiones de ciclo de vida medio: Se corresponde con solicitudes de tareas, peticiones de servicios y provisión de los mismos que tienen un ciclo de vida mayor que el apartado anterior o requieren de una preparación técnica previa para ejecución aunque sean conocidas y tipificadas con anterioridad. A continuación se indican algunos ejemplos:

- Recuperación de datos, ya sean departamentales, de usuario, de BBDD o de aplicaciones. En este punto solamente se contempla la petición. La incidencia de servicio que pudiera haberse producido y que requiera la restauración de datos para restablecer el servicio llevará el ANS de incidencias.
- Monitorización de servicios y elementos de infraestructuras o procesos, así como de rendimiento
- Actualización de configuración de backups.
- Modificación de la configuración de almacenamiento y de los Servicios bajo la responsabilidad del Servicio de Sistemas Horizontales de tecnologías de la información (DHCP, DNS, LDAP, electrónica de red...).
- Pruebas de conectividad y visibilidad en RCJA de sedes DGPD, y de ésta con otros organismos
- Estadísticas de tráfico.
- Publicación de aplicaciones en RCJA.
- Copias de BBDD, carga de datos.
- Peticiones relacionadas con el soporte al puesto de trabajo.
- Actualizaciones de software de ciclo de vida medio, como por ej. cambios de versión de software de las aplicaciones.

Son cambios conocidos y no requieren una planificación o proyecto previo. Se deberá realizar un control exhaustivo e independiente de los cambios de versión de software: Tareas de actualizaciones, instalaciones de los entornos de prueba, formación, preproducción y producción, ejecución de scripts de BBDD y configuración de datos para la actualización de las aplicaciones, actualización en Oracle Developer Server, etc. Los ANS para estas peticiones se fijan en los siguientes valores:

- Tiempo de respuesta ante solicitud 95% < 60' Mensual Horario Laboral
- Tiempo de resolución 90% < 48h Mensual Horario Laboral

- Peticiones de ciclo de vida largo: Son peticiones realizadas por la dirección de la encomienda que no habían sido identificadas o tipificadas previamente, o que habiéndolo sido, se ha acordado para ella un tiempo de resolución superior a 24 horas (por ejemplo peticiones de naturaleza conocida en las que su tiempo de ejecución sea superior a los niveles de servicio establecidos para ese indicador). Para la

ejecución de estas peticiones se realizará una planificación del proyecto indicando los hitos y fechas de finalización de los trabajos. Además se requerirá la ejecución de los trabajos en entornos de pruebas y preproducción para minimizar el impacto en el servicio. En este caso se considerará como tiempo de respuesta el tiempo transcurrido hasta la indicación de la planificación de los trabajos. Por otro lado se medirá el correcto cumplimiento de los plazos acordados. Algunos ejemplos de este tipo de peticiones:

- Despliegue y puesta en producción de infraestructuras nuevas y Servicios bajo la responsabilidad del Servicio de Sistemas Horizontales.
 - Plataformado de servidores.
 - Ampliación del almacenamiento.
 - Despliegue y puesta en producción de una aplicación nueva.
 - Despliegue y puesta en producción de un nuevo entorno.
 - Despliegue y puesta en producción de BBDD.
 - Migraciones (no se consideran las Actualizaciones de versiones de software de las aplicaciones).
 - Movimiento de bases de datos.
 - Ampliaciones de recursos hardware y software.
 - Monitorizaciones de rendimiento a petición.
 - Cambios mayores de la web.
-
- Actualizaciones de ciclo de vida largo, peticiones de cambios mayores en las versiones de los aplicativos en servicio, los cuales requieren de una planificación para la correcta ejecución del proyecto. Se deberá llevar un control exhaustivo e independiente de los cambios de versión de software. Para la ejecución de estas peticiones se realizará una planificación del proyecto indicando los hitos y fechas de finalización de los trabajos. Además se requerirá la ejecución de los trabajos en entornos de pruebas y preproducción para minimizar el impacto en el servicio. En este caso se considerará como tiempo de respuesta el tiempo transcurrido hasta la indicación de la planificación de los trabajos. Por otro lado se medirá el correcto cumplimiento de los plazos acordados: despliegue y puesta en producción de nuevas versiones de software de impacto severo, en especial cuando exista un impacto importante en BBDD. Los ANS para estas peticiones se fijan en los siguientes valores:
 - Tiempo de Respuesta ante solicitud 95% < 72h (3 días laborables) Mensual Horario Laboral
 - Porcentaje de cumplimiento de la Planificación 90% (fecha acordada, máx. 20 días) Mensual Horario Laboral

El caso especial del CPD:

- El CPD debe considerarse como un servicio crítico en sí mismo. En ese sentido, pérdidas de servicio debidas a fallos del suministro eléctrico, o a condiciones desfavorables de temperatura y humedad dentro del CPD, así como a fallos en el acceso de comunicaciones (excepto cuando sea achacable exclusivamente al proveedor de servicios de RCJA), sí contabilizarán como tiempo de indisponibilidad, y en lo que respecta a ANS de atención y resolución de incidencias, como incidencias de prioridad alta.
- De igual modo, los servicios de accesos de comunicaciones en el CPD serán considerados un servicio más objeto de medida y cumplimiento en cuanto a disponibilidad, y atención y resolución de incidencias.



Antonio Jesús Ruiz Montiel, Director Financiero de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de las Telecomunicaciones (SANDETEL);

CERTIFICA

Que, en relación con la encomienda de la Consejería de Presidencia y Administración Local para la "Ejecución de determinadas actuaciones relacionadas con el Alojamiento y Gestión de las Infraestructuras asociadas al Portal de la Junta de Andalucía" y para la justificación de los costes indirectos, se adjunta detalle de los porcentajes estimados de cada actividad, sobre la totalidad de costes imputados, así como una justificación de los mismos.

Registro Mercantil de Sevilla. Hoja Nº SE.30.250, Folio 141, Tomo 2544 del libro de Sociedades, CIF A41857988 Sociedad Anónima

ACTIVIDAD	CENTRO DE COSTE	Coste Directo (CD) / Coste Indirecto (CI)	Total con CG por actividad		% sobre costes indirectos
			CD	CI	
Alojamiento en el centro de proceso de datos	CS1002 - ALQUILER DE COMUNICACIONES DATOS CS1003 - ALOJAMIENTO CS1001 - ALOJAMIENTO - COSTES ELÉCTRICOS	CI	59.742,11	59.742,11	12,385%
Gestión integral de las infraestructuras de sistemas	CS1016 - INFRAESTRUCTURAS DE ALMACENAMIENTO CS1006 - INFRAESTRUCTURA DE BACKUP CS1007 - INFRAESTRUCTURA DE BBDD CS1011 - INFRAEST. CAPACIDAD PROCESO - ENTORNOS NO PRODUCT CS1013 - INFRAEST. CAPACIDAD PROCESO - ENTORNOS PRODUCTIVOS Soporte SO Linux CS1004 - INFRAESTRUCTURAS DE RED	CI	31.894,53	59.454,53	6,601%
Gestión integral de las infraestructuras de sistemas	Mnto Google search ANUAL Streaming Portavoz ANUAL	CD	27.560,00		
Gestión integral de la Producción de Sistemas	CS1005 - ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS CS4001 - PUESTO DE TRABAJO EDIFICIOS Y COMUNIC. DATOS CS4002 - PUESTO DE TRABAJO MICRONFORMÁTICA CS4003 - PUESTO DE TRABAJO TELEFONÍA MÓVIL CS1015 - GESTIÓN DE CAMBIOS, INFORMES Y NIVEL DE SERVICIO CS3001 - BUSINESS INTELLIGENCE CS3002 - NACS CS2006 - VIGILANCIA 24X7	CI	318.505,62	318.505,62	65,922%
Gestión de Zonas de Datos	CS1012 - INGENIERÍA DE SISTEMAS, GESTIÓN DE PLANES Y PROYECTOS	CI	740,55	740,55	1,612%
TOTAL			510.718,35	510.718,35	100,00%

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
 Pabellón de Francia - PCT Cartuja
 41092 - Sevilla. Tel. 955 06 10 00 Fax: 955 06 10 19

Código Seguro De Verificación:	k2WhtJ31WJgkAAunVGojEw==		Fecha	21/09/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado Por	Antonio Jesus Ruiz Montiel			
Uri De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/k2WhtJ31WJgkAAunVGojEw==	Página	1/2	





Por otro lado, la gestión de proyectos y servicios financiados por encomiendas de gestión conlleva la facturación al encomendante de los costes incurridos para la prestación de dichos servicios o la ejecución de dichos proyectos. La imputación de costes compartidos conlleva la definición de un criterio objetivo de reparto de dichos costes.

La imputación de dichos costes a las actuaciones requiere de su agrupación en centros de coste (CECOS) y su reparto mediante un criterio.

A continuación se relacionan los centros de coste y los criterios de reparto de forma sintética, que se siguen en SANDETEL para su imputación a las actuaciones que se llevan a cabo:

Actividad	Porcentaje del total de costes indirectos	Criterios de imputación
Alojamiento en el centro de proceso de datos	12,365%	<ul style="list-style-type: none"> - Para las Comunicaciones: Costes asociados a las comunicaciones de Red Corporativa e Internet de los sistemas alojados en los Centros de Procesos de Datos (CPDs). Imputación basada en el peso del consumo de ancho de banda sobre el total consumido. - Para el Mantenimiento Infraestructuras CPD: Costes asociados a la infraestructura y explotación de los CPDs. Imputación basada en el peso del espacio ocupado sobre el total de espacio. - Para el Suministro Eléctrico: Costes asociados al suministro eléctrico de los CPDs. Imputación basada en el peso del consumo eléctrico sobre el total.
Gestión integral de las infraestructuras de sistemas	6,601%	<ul style="list-style-type: none"> - Para el Almacenamiento: Costes asociados a la infraestructura y mantenimiento del sistema de almacenamiento. Imputación basada en el peso de la ocupación en GBs del almacenamiento sobre el total. - Para el Backup: Costes asociados a la infraestructura y mantenimiento del sistema de backup. Imputación basada en el peso de la ocupación en GBs del backup sobre el total. - Para las Bases de Datos: Costes asociados a la infraestructura y mantenimiento de los sistemas de bases de datos. Imputación basada en el peso del número y tipo de Instancias de Bases de datos sobre el total. - Para la Capacidad de Proceso: Costes asociados a la infraestructura de la capacidad de proceso y el mantenimiento para el servicio de Hosting en entorno de Desarrollo y Producción. Imputación basada en el peso de la capacidad usada en vRAM, vCPU y HDO sobre el total. - Para el Soporte Linux: Costes relacionados con el soporte Linux de los servidores en producción. Imputación basada en el peso del número y tipo de servidores en servicio sobre el total. - Para la Seguridad y Electrónica de Red: Costes asociados a la infraestructura de los sistemas de networking y seguridad perimetral. Imputación basada en el peso del número de instancias de cortafuegos virtuales, número de instancias de balanceadores virtuales y número de puertos de comunicaciones sobre el total. - Para la Administración de servidores: Costes asociados a la administración de los Sistemas de Información. Imputación basada en el peso del número y tipo de servidores en servicio sobre el total.
Gestión integral de la Producción de Sistemas	65,922%	<ul style="list-style-type: none"> - Para la Gestión de Cambios, Informes y Nivel de Servicio: Costes asociados a la puesta en marcha y desarrollo del proceso de Gestión del Cambio, Informes, Entrega, Disponibilidad, y Continuidad. Imputación basada en el peso del número y tipo de servidores en servicio sobre el total. - Para las Herramientas de Gestión: Costes asociados al mantenimiento y soporte de las herramientas de gestión para la tramitación de incidencias, peticiones y proyectos. Imputación basada en el peso del número de sistemas utilizados y número de tickets generados en el sistema sobre el total. - Para la Vigilancia 24x7: Costes asociados a la monitorización y la vigilancia 24x7. Imputación basada en el peso de la dedicación de horas sobre el total. - Para el Puesto de Trabajo: Costes relacionados con el edificio (Alquiler, Amortizaciones, Mantenimientos...), soporte microinformático y telefonía. Imputación basada en el peso del número de recursos asignados a la encomienda sobre el número de recursos totales.
Ingeniería de Proyectos de Sistemas	15,112%	<ul style="list-style-type: none"> - Costes asociados a los trabajos de ingeniería y arquitectura de sistemas. Imputación basada en el peso de dedicación de horas sobre el total.

Código Seguro De Verificación:	k2WhtJ31WJqkAAunVGcjEw==		Fecha	21/09/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado Por	Antonio Jesus Ruiz Montiel			
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/k2WhtJ31WJqkAAunVGcjEw==	Página	2/2	





POLÍTICA DE REPARTO DE COSTES COMPARTIDOS

Departamento:	Administrativo Financiero	Ud. Organizativa:	Área de Control de Gestión
Tipo de documento:	Política	Categoría:	Uso Interno
Código:		Edición:	0
Fecha:		Nº de Páginas	

Control de ediciones

Nº Edición	Fecha	Editor	Naturaleza de la edición
0		José M. García Mañero	Edición inicial
1			

Detalles de los cambios de la última edición:
Edición original

Elaborado	Revisado	Revisado	Aprobado
José María García	Carmen Edith Quiñonez	Antonio Ruiz	Ángel Ortiz
Jefe de Área de Control de Gestión	Técnica Departamento de Calidad	Director Administrativo Financiero	Consejero Delegado

© 2015 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero emplazado en red

Código Seguro De Verificación:	kPtDdciUI15yCpe3BNHDog==	Fecha	28/05/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Jesus Ruiz Montiel		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kPtDdciUI15yCpe3BNHDog=	Página	1/10





Contenido

1. OBJETO Y ALCANCE.....	3
2. CENTROS DE COSTE DE PRODUCCIÓN DE SISTEMAS	4
CS1001 – ALOJAMIENTO - COSTES ELÉCTRICOS.....	4
CS1002 – ALOJAMIENTO – COMUNICACIONES DATOS	5
CS1003 – ALOJAMIENTO	5
CS1004 – INFRAESTRUCTURAS DE RED.....	5
CS1005 – ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	5
CS1006 – INFRAESTRUCTURAS DE BACKUP	5
CS1007 – INFRAESTRUCTURAS DE BASE DE DATOS.....	6
CS1011 – INFRAESTRUCTURAS DE CAPACIDAD DE PROCESO (Entornos no Productivos)	6
CS1012 – GESTIÓN DE PROYECTOS DE PRODUCCIÓN, PLANIFICACIÓN E INGENIERÍA DE SISTEMAS	6
CS1013 – INFRAESTRUCTURAS DE CAPACIDAD DE PROCESO (Entornos Productivos)	6
CS1015 – GESTIÓN DE CAMBIOS, INFORMES Y NIVEL DE SERVICIO	7
CS1016 – INFRAESTRUCTURAS DE ALMACENAMIENTO PRODUCCIÓN.....	7
CS1017 – INFRAESTRUCTURA DE CORREO	7
3. CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	8
CS3001 – BUSINESS INTELLIGENCE	8
CS3002 – NAOS.....	8
CS3003 – HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PROYECTOS	8
CS3005 - CENTRO DE SERVICIOS DE REPRESENTACIÓN ELECTRÓNICA.....	9
4. CENTROS COSTE REPRESENTATIVOS DEL PUESTO DE TRABAJO	10
CS4001 EDIFICIOS.....	10
CS4003 SOPORTE MICROINFORMÁTICA.....	10
CS4004 COMUNICACIONES.....	10

© 2015 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero emplazado en red

Código Seguro De Verificación:	kPtDdciUI15yCpe3BNHDog==		Fecha:	28/05/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado Por	Antonio Jesus Ruiz Montiel			
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kPtDdciUI15yCpe3BNHDog=	Página	2/10	





1. OBJETO Y ALCANCE

La gestión de proyectos y servicios financiados por encomiendas de gestión conlleva la facturación al encomendante de los costes incurridos para la prestación de dichos servicios o la ejecución de dichos proyectos. La imputación de costes directos no conlleva ninguna dificultad, puesto que existe una forma indubitada de asignar esos costes a las actuaciones encomendadas, sin embargo la imputación de costes compartidos conlleva la definición de un criterio objetivo de reparto de dichos costes.

Para la mejor comprensión de estos costes compartidos o "indirectos" en la terminología contable, se citan algunos ejemplos:

- Coste del consumo eléctrico del Centro de Proceso de Datos (CPD) de SANDETEL, que debe ser repartido entre todos los proyectos que alojan servidores en dicho CPD.
- Coste de administración de los servidores del CPD, costes de la electrónica de red del CPD, etc.
- Coste de operación y mantenimiento de una centralita que presta servicio a varios call centers.
- Coste de mantenimiento y desarrollo de una herramienta informática que sea utilizada por diferentes proyectos y servicios.

La imputación de dichos costes a las actuaciones requiere de su agrupación en centros de coste (CECOS) y su reparto mediante un criterio de reparto.

El objeto del presente documento es describir los centros de coste y los criterios de reparto que se siguen en SANDETEL para su imputación a las actuaciones que se llevan a cabo.

© 2015 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero emplazado en red

Código Seguro De Verificación:	kPtDdc1UI15yCpe3BNHDog==	Fecha	28/05/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Jesus Ruiz Montiel		
Uri De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kPtDdc1UI15yCpe3BNHDog=	Página	3/10





2. CENTROS DE COSTE DE PRODUCCIÓN DE SISTEMAS

Los centros de coste de producción de sistemas representan las agrupaciones de costes del Centro de Proceso de Datos de SANDETEL.

Los costes se han agrupado en los siguientes centros de coste con objeto de optimizar el reparto:

CÓDIGO	DEFINICIÓN
CS1001	Alojamiento - Costes eléctricos
CS1002	Alojamiento - Comunicaciones datos
CS1003	Alojamiento
CS1004	Infraestructuras de red
CS1005	Administración de Sistemas
CS1006	Infraestructuras de Backup
CS1007	Infraestructuras de BBDD
CS1011	Infraestructuras de Capacidad de Proceso (Entornos no Productivos)
CS1012	Gestión de proyectos de Producción, Planificación e Ingeniería de Sistemas
CS1013	Infraestructuras de Capacidad de Proceso (Entornos Productivos)
CS1015	Gestión de cambios, informes y Nivel de Servicio
CS1016	Infraestructuras de Almacenamiento Producción
CS1017	Infraestructura Correo

CS1001 – ALOJAMIENTO - COSTES ELÉCTRICOS

Descripción:	Costes asociados al suministro eléctrico del CPD
Criterio de reparto:	Servicios Housing: Datos Recolectados por analizadores Servicios Hosting o Housing Menor: Espacio Ocupado (U's)

© 2015 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero emplazado en red

Código Seguro De Verificación:	kPtDdciUI15yCpe3BNRDog==	Fecha	28/05/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Jesus Ruiz Montiel		
Uri De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kPtDdciUI15yCpe3BNRDog=	Página	4/10





CS1002 – ALOJAMIENTO – COMUNICACIONES DATOS

Descripción:	Costes asociados a las comunicaciones de Red Corporativa e Internet de los sistemas alojados en el CPD
Criterio de reparto:	Peso con respecto al total del Valor del Percentil 95 medido sobre los promedios de consumo en una hora (Mbps)

CS1003 – ALOJAMIENTO

Descripción:	Costes asociados a la infraestructura, espacio y mantenimiento preventivo y correctivo del CPD
Criterio de reparto:	Servicios Housing: Espacio asignado según el número de huellas. Servicios Hosting o Housing Menor: Espacio ocupado (U's).

CS1004 – INFRAESTRUCTURAS DE RED

Descripción:	Costes asociados a la infraestructura de los sistemas de networking y seguridad perimetral
Criterio de reparto:	Nº puertos conectados a la infraestructura de red y almacenamiento. Nº instancias balanceo y Nº de instancias en cortafuegos

CS1005 – ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

Descripción:	Costes asociados a la Explotación de los Sistemas de Información
Criterio de reparto:	Nº de servidores por tipo y criticidad

CS1006 – INFRAESTRUCTURAS DE BACKUP

Descripción:	Costes asociados a la infraestructura del sistema de backup
Criterio de reparto:	Nº GB realizados en backup

© 2015 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero emplazado en red

Código Seguro De Verificación:	kPtDdciUI15yCpe3BNHDog==	Fecha:	28/05/2015
Normativa:	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por:	Antonio Jesus Ruiz Montiel		
Url De Verificación:	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kPtDdciUI15yCpe3BNHDog=	Página:	5/10





CS1007 – INFRAESTRUCTURAS DE BASE DE DATOS

Descripción:	Costes asociados a la infraestructura del sistema de BBDD
Criterio de reparto:	Nº de instancias de BBDD por tecnología

CS1011 – INFRAESTRUCTURAS DE CAPACIDAD DE PROCESO (Entornos no Productivos)

Descripción:	Costes asociados a la infraestructura física y virtualizada para el servicio de Hosting en entorno de pruebas/desarrollo
Criterio de reparto:	Asignación de vCPU, vRAM y HD sobre la infraestructura de desarrollo virtualizada

CS1012 – GESTIÓN DE PROYECTOS DE PRODUCCIÓN, PLANIFICACIÓN E INGENIERÍA DE SISTEMAS

Descripción:	Costes asociados a los servicios para proyectos y puestas en producción de sistemas
Criterio de reparto:	Tareas de Gestión de proyectos y planificación: <ul style="list-style-type: none"> - Horas de dedicación a los proyectos Tareas Ingeniería de Sistemas: <ul style="list-style-type: none"> - Nº de servidores por tipo y criticidad

CS1013 – INFRAESTRUCTURAS DE CAPACIDAD DE PROCESO (Entornos Productivos)

Descripción:	Costes asociados a la infraestructura virtualizada para el servicio de Hosting en entornos de Producción
Criterio de reparto:	Asignación de vCPU y vRAM sobre la infraestructura de producción virtualizada

© 2015 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero emplazado en red

Código Seguro De Verificación:	kPtDdcíUI15yCpe3BNHDog==	Fecha	28/05/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Jesus Ruiz Montiel		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kPtDdcíUI15yCpe3BNHDog=	Página	6/10





CS1015 – GESTIÓN DE CAMBIOS, INFORMES Y NIVEL DE SERVICIO

Descripción:	Costes asociados a la puesta en marcha y desarrollo del proceso de Gestión del Cambio, Informes, Entrega, Disponibilidad, y Continuidad según ITIL
Criterio de reparto:	Nº de servidores por tipo y criticidad

CS1016 – INFRAESTRUCTURAS DE ALMACENAMIENTO PRODUCCIÓN

Descripción:	Costes asociados a la infraestructura del sistema de almacenamiento
Criterio de reparto:	Nº GB asignados a los servicios en producción

CS1017 – INFRAESTRUCTURA DE CORREO

Descripción:	Costes asociados a la infraestructura de los sistemas de correo Exchange
Criterio de reparto:	Nº usuarios

© 2015 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero emplazado en red

Código Seguro De Verificación:	kPtDdciUI15yCpe3BNHDog==	Fecha	28/05/2015
Normativa	Esté documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Jesus Ruiz Montiel		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kPtDdciUI15yCpe3BNHDog=	Página	7/10





3. CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CS3001 – BUSINESS INTELLIGENCE

Descripción:	Uso y mantenimiento de la herramienta SAP Business Objects en modo SaaS que facilita la generación de informes sobre datos de otros sistemas de información, el análisis de información, el seguimiento de indicadores de servicios y la construcción de cuadros de mando.
Criterio de reparto:	Nº de usuarios de edición utilizados por cada proyecto: UEP Nº de usuarios de consulta utilizados por cada proyecto: UCP Nº total de usuarios de edición en la plataforma: UET Nº total de usuarios de consulta en la plataforma: UCT Porcentaje de imputación: $(0,6 \times UEP/UET) + (0,4 \times UCP/UCT)$

CS3002 – NAOS

Descripción:	Uso y mantenimiento de la herramienta NAOS, que sirve de apoyo a las actividades realizadas por Centros de Servicio. Por un lado, facilita el acceso y la comunicación de los usuarios y clientes con los servicios TI, y por otro, permite organizar las actividades y determinar el modo de colaboración entre los distintos grupos de usuarios técnicos que prestan los servicios.
Criterio de reparto:	Nº de sistemas NAOS utilizados por cada proyecto: SNP Nº de tickets NAOS creados en el periodo sobre algún servicio asignado al proyecto: NTP Nº total de sistemas NAOS en mantenimiento en el CdS: SNT Nº total de tickets NAOS creados en el periodo: NTT Porcentaje de imputación: $(SNP/SNT) \times (NTP/NTT)$

CS3003 – HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PROYECTOS

Se imputan al centro de coste "CS3003 – HERRAMIENTA DE GESTION DE PROYECTOS" los costes relacionados con la herramienta que SANDETEL utiliza para la gestión de tareas y órdenes de trabajo durante la ejecución de la encomienda.

Los costes de esta herramienta se reparten en función del uso que el proyecto o actuación que financia la encomienda hace del mismo.

Fórmula de reparto:

© 2015 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero emplazado en red

Código Seguro De Verificación:	kPtDdciUI15yCpe3BNHDog==	Fecha	28/05/2015
Normativa	Esté documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Jesus Ruiz Montiel		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kPtDdciUI15yCpe3BNHDog=	Página	8/10





- Número total de tickets de la herramienta: TT
- Número de tickets de la actuación que financia la encomienda: TA
- Porcentaje de reparto: TA/TT

A continuación se detallan los costes que se podrán imputar en este centro de coste:

- Personal interno que trabaja en el desarrollo y mantenimiento de la aplicación
- Servicios exteriores que trabajan en el desarrollo y mantenimiento de la aplicación
- Amortizaciones de las máquinas en propiedad que se usen para prestar el servicio
- Cualquier otro coste estrechamente ligado a la aplicación de gestión de proyectos

CS3005 - CENTRO DE SERVICIOS DE REPRESENTACIÓN ELECTRÓNICA

El centro de coste "CS3005 - CENTRO DE SERVICIOS DE REPRESENTACIÓN ELECTRÓNICA" desarrolla servicios de apoyo a la gestión de la presencia en internet de los proyectos para los que trabaja. Entre los principales servicios que presta destacan la redacción y gestión de contenidos, el diseño gráfico y la dinamización de redes sociales.

Los costes derivados de la prestación del servicio se reparten en función del uso que el proyecto o actuación que financia la encomienda hace del mismo. Como criterio de reparto se contempla el número de actuaciones realizadas para cada proyecto, multiplicado por el precio de referencia recogido en el siguiente precario:

Nombre	Tipo	Inductor	Precio
Grabación	Pretasado	Ticket Resuelto	6,00 €
Creación de contenidos	Pretasado	Ticket Resuelto	12,00 €
Creación de contenidos complejos	Pretasado	Ticket Resuelto	34,00 €
Actualización de contenidos	Pretasado	Ticket Resuelto	10,00 €
Actualización de contenidos complejos	Pretasado	Ticket Resuelto	18,00 €
Servicios de contenidos	Pretasado	Hora de dedicación	32,00 €
Servicios de diseño	Pretasado	Hora de dedicación	32,00 €
Disponibilidad (noches y festivos)	Pretasado	Hora de dedicación	96,00 €
Disponibilidad (tardes)	Pretasado	Hora de dedicación	64,00 €

A continuación se detallan los costes que se podrán imputar en este centro de coste:

- Personal interno que trabaja en la gestión del centro de servicios y en la prestación de servicios
- Servicios exteriores que trabajan en la prestación de servicios
- Cualquier otro coste estrechamente ligado a la prestación de los servicios

© 2015 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero emplazado en red

Código Seguro De Verificación:	kPtDdciUI15yCpe3BNHDog==	Fecha	28/05/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Jesus Ruiz Montiel		
Uri De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kPtDdciUI15yCpe3BNHDog=	Página	9/10





4. CENTROS COSTE REPRESENTATIVOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Los costes de puesto de trabajo son aquellos costes productivos relacionados con el puesto de trabajo del recurso (generalmente un empleado) que está prestando servicio en una encomienda.

Estos gastos se estructuran en tres centros de coste:

CS4001 EDIFICIOS

CS4002 SOPORTE MICROINFORMÁTICA

CS4003 COMUNICACIONES

Los costes de puesto de trabajo se repartirán en función del número de recursos imputados en la encomienda de gestión correspondiente.

Fórmula de reparto de un coste de puesto de trabajo:

Total recursos: TR

Recursos imputados a la encomienda: RI

Porcentaje de imputación para el reparto: RI/TR

A continuación se detallan los costes que se podrán imputar en cada centro de coste:

CS4001 EDIFICIOS

- Alquiler del edificio, en caso de estar en un edificio alquilado
- Amortización del edificio, en caso de estar en un edificio en propiedad
- Consumo eléctrico del edificio
- Costes de mantenimiento del edificio
- Costes de prevención de riesgos laborales
- Cualquier otro coste estrechamente relacionado con el puesto físico de trabajo del personal técnico (recursos tanto internos como externos) siempre y cuando dicho puesto se encuentre en instalaciones o consuma recursos soportados por SANDETEL.

CS4003 SOPORTE MICROINFORMÁTICA

- Servicio de microinformática interna
- Cuotas de renting de los equipos de sobremesa (pc's e impresoras)
- Amortización de los equipos de sobremesa en propiedad
- Mantenimiento de la red inalámbrica, del cableado, compras varias de quipos de electrónica de red, mantenimiento de SAIs, grupos electrógenos, etc.
- Cualquier otro coste estrechamente relacionado con los equipos informáticos de los recursos que prestan servicio en la encomienda

CS4004 COMUNICACIONES

- Consumos de telefonía fija de los recursos imputados a la encomienda
- Consumos de telefonía móvil de los recursos imputados a la encomienda

© 2015 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero empleado en red

Código Seguro De Verificación:	kPtDdcIU115yCpe3BNHDog==	Fecha	28/05/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Jesus Ruiz Montiel		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kPtDdcIU115yCpe3BNHDog=	Página	10/10

