

---

## **RESOLUCION DE LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE JUSTICIA E INTERIOR POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REDISEÑO, MIGRACIÓN, Y SOPORTE TÉCNICO A LA GESTIÓN DE LOS CONTENIDOS EN LA INTRANET Y LA PÁGINA WEB DE LA CONSEJERÍA.**

---

La Secretaría General Técnica de la Consejería de Justicia e Interior por el DECRETO 148/2012, de 5 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería, tiene entre sus competencias:

*“La planificación, coordinación, análisis y programación de la gestión informática de la consejería y la supervisión y coordinación de la planificación informática de todos los órganos directivos de la misma.”*

*“La dirección de la labor estadística de la Consejería, excepto lo previsto en el artículo 5.3.i), y las publicaciones así como la dirección y gestión de la biblioteca y la preparación de compilaciones de las disposiciones vigentes.”*

Asimismo, en la Orden de 1 de julio de 2013, por la que se delegan competencias en distintos Órganos de la Consejería de Justicia e Interior y se publicitan delegaciones de competencias de otros Órganos, la Secretaría General Técnica tiene competencia para:

*“La realización de encomiendas de gestión de actividades propias de la competencia de esta Consejería a entidades instrumentales de la Junta de Andalucía”.*

En el desarrollo de estas competencias, Internet se ha convertido en una pieza clave, tanto como medio de publicación de su actividad como para la oferta de servicios telemáticos.

Es innegable que en la actual sociedad del conocimiento, la presencia de las administraciones públicas en Internet no puede limitarse sólo a páginas webs meramente informativas o divulgativas, como ocurría en las primeras etapas de la expansión de la Red. Además de ello (es decir, sin abandonar esta función), la web de una Consejería debe tener una vocación netamente de servicio hacia la ciudadanía, y debe proporcionar cada vez más y mejores servicios e informaciones a los ciudadanos y ciudadanas, así como optimizar su calidad y garantizar la eficacia y eficiencia de su mantenimiento. Es decir, se debe potenciar como canal preferente de relación con la ciudadanía, al ser cada vez más relevante su uso, y más aún en tiempos como los actuales, en los que la coyuntura económica lo aconseja por motivos económicos y de reducción del gasto.

En este contexto, además entendemos que para mejorar la presencia de la Consejería de Justicia e Interior en Internet la mejor opción es alinearnos con e integrarnos en el Portal de la Junta de Andalucía, trabajos estos que ya se han iniciado.

Por otro lado, el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, aunque se ha ido infiltrando paulatinamente y ha ido calando en la actividad diaria del personal y los técnicos de la Consejería, no se ha llegado a convertir en un instrumento de cohesión interna, que cree verdadera conciencia cultura corporativa dentro de la organización.

Un ejemplo paradigmático de esto es la Intranet, que digamos que si bien actualmente da soporte a determinadas necesidades del personal de la Consejería, no es realmente un instrumento de trabajo colaborativo, ágil ni todo lo útil que debiera llegar a ser, en el que cada usuario, con sus particularidades y necesidades propias, encontrase en ella todo aquello que le fuese útil y le facilitase el trabajo a lo largo de su jornada laboral.

Con objeto de dar soporte a las competencias que en estas materias tiene la Secretaría General Técnica, dado el alto valor estratégico que para la organización poseen tanto la página web como la intranet y *dado que SANDETEL ya viene prestando servicios similares en el ámbito del Portal de Junta de Andalucía, con el consiguiente aprovechamiento de las sinergias que se crearían con la presente encomienda*, conforme a lo establecido en el artículo 28 Ley 5/2012, de 26 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2013 y en virtud de las competencias actualmente conferidas,

## DISPONGO

### PRIMERO.

Encomendar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en los términos contenidos en este documento, y bajo la supervisión de la Dirección de los trabajos, la prestación de los servicios englobados dentro de las líneas de actuación que se indican a continuación:

- Presencia Web de la Consejería de Justicia e Interior: Tareas de apoyo al desarrollo, gestión, revisión de calidad y publicación de contenidos en la página Web de la Consejería (Integrada en el Portal de la Junta de Andalucía).
- Intranet de la Consejería de Justicia e Interior:
  - Tareas de re-definición, construcción, diseño gráfico e implantación de la nueva Intranet.
  - Tareas de integración de servicios soportados por herramientas externas (tales como herramientas de productividad, calendarios y agendas, trabajo colaborativo, gestión documental, personalización, comunicación interna, etc.) en la Intranet.
  - Tareas de apoyo a al desarrollo, gestión, revisión de calidad y publicación de contenidos y servicios en la Intranet.
  - Tareas relacionadas con la Gestión del Cambio durante el proceso de implantación, incluyendo labores de dinamización, concienciación, divulgación, supervisión de la formación,...
- Servicios de Alojamiento y Producción de Sistemas, para:
  - La Intranet de la Consejería de Justicia e Interior
  - Posibles micrositos (microsites) de carácter efímero y externos a la página web de la Consejería de los que fuese necesario disponer puntualmente.

## **SEGUNDO.**

La encomienda de para la prestación de los servicios de rediseño, migración, y soporte técnico a la gestión de los contenidos en la intranet y la página web de la Consejería, se llevará a cabo en el marco establecido por el Proyecto que se adjunta a esta Resolución como Anexos.

## **TERCERO.**

Para realizar el seguimiento del encargo se designa una dirección técnica del proyecto por parte de la Consejería, que recaerá en la persona titular del puesto de Ajunto al Jefe del Servicio de Informática de la Secretaría General Técnica.

Asimismo, SANDETEL designará a un responsable del proyecto, el cual actuará como interlocutor único con la Consejería, debiendo facilitar al Director del Proyecto de la Consejería el reporte de actividad que éste requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, y cualquier otra información que se precise en su momento, y que se definirá por procedimiento o por decisión interna de la Consejería.

## **CUARTO.**

Las tareas necesarias para el desempeño ordinario de las funciones recogidas en esta encomienda podrá ceñirse a alguna de las siguientes modalidades:

- Órdenes de trabajo: La naturaleza de todos estos trabajos es de una complejidad variable, y depende de las necesidades y/o especificación de la solicitud, por lo que se empleará para su gestión un modelo basado en órdenes de trabajo valoradas. En la valoración que se realice se indicará el coste y plazo en que estarán completados los trabajos. Será durante la ejecución de la encomienda cuando la Dirección de las Actuaciones solicitará las órdenes de trabajo, en función de las necesidades que se vayan detectando y la coyuntura organizativa y tecnológica. Una vez recibida la valoración por parte de SANDETEL, la Dirección de las Actuaciones las aprobará, para que puedan comenzar.
- Actividades unitarias: Corresponderán a aquellos trabajos tasados y con un procedimiento conocido, predefinido y predimensionado en coste y características del servicio de acuerdo con la dirección técnica del proyecto. Típicamente consistirán en tareas de generación, mantenimiento y revisión de los contenidos ofrecidos a través de los diversos canales disponibles y para la valoración de su precio unitario se han empleado dos variables de las que se dispone de información de otros proyectos similares: el coste medio de resolución de cada tipo de solicitud (o ticket) y la demanda media, expresada en número de solicitudes habidas.
- Servicios fijos recurrentes: Corresponderá a aquellos trabajos y servicios continuados en el tiempo y con un coste mensual fijo y tasado: costes de alojamiento, costes de explotación, etc.

Para el seguimiento de los trabajos por parte de la dirección técnica del proyecto, se realizarán informes de progreso, en los que se dará cuenta de la marcha de los trabajos mediante la presentación y análisis, para cada actuación, de datos sobre las actividades realizadas y sus objetivos alcanzados, resultados obtenidos, nivel de servicio prestado, esfuerzo empleado y coste incurrido, seguimiento económico y proyecciones de gasto, estado de los contratos, etc.

## **QUINTO.**

SANDETEL deberá garantizar y asegurar la capacitación técnica y experiencia de los recursos asignados al servicio para cada uno de los ámbitos tecnológicos descritos en el expediente. A tal efecto la Consejería de Justicia e Interior se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento a los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo si estos no cumplieren con los requisitos para el desempeño del trabajo adecuadamente. En este caso SANDETEL se compromete a reponer los técnicos rechazados en un plazo máximo de quince días naturales desde la comunicación por escrito de la Consejería. SANDETEL podrá igualmente solicitar cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo.

En cualquier caso, para cada reemplazo o nueva incorporación al equipo de trabajo, SANDETEL deberá informar por escrito al Director de las actuaciones acerca de la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de los nuevos recursos, y esta deberá hacerse sin menoscabo alguno de la calidad del servicio prestado, por lo que si para lograrlo fuese necesario algún periodo de solapamiento entre el recurso entrante y el saliente, dicho solapamiento no deberá suponer en ningún caso un coste adicional para la Consejería de Justicia e Interior.

SANDETEL se compromete a mantener un adecuado nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de la encomienda, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte de la arquitectura de la Consejería de Justicia e Interior u otras que estén previstas implantar y que la consejería informe con, al menos, un mes de antelación.

## **SEXTO.**

La totalidad de los servicios recogidos en la presente Resolución deberán estar finalizados en el plazo de 12 meses tras la formalización de la encomienda, que es el plazo de ejecución de la misma, sin perjuicio de que, antes de la finalización de dicho plazo, mediante Resolución de la persona titular de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Justicia e Interior, pueda acordarse la prórroga de la encomienda con las modificaciones que, en su caso, se decidan.

## **SÉPTIMO.**

SANDETEL deberá garantizar por un período no inferior a doce meses, a contar desde la fecha de recepción oficial y definitiva de los mismos, los productos derivados de la presente Encomienda, obligándose

a realizar durante dicho período todos los cambios, revisiones, ayuda necesaria para solventar las deficiencias detectadas sin coste adicional alguno para la Consejería. Se entenderá por recepción oficial y definitiva una vez certificada la aceptación en el correspondiente documento firmado por el Director del Proyecto.

En todo caso, SANDETEL es el responsable del correcto funcionamiento del servicio en todo momento, con independencia de las garantías que hayan ofrecido los proveedores de otros productos integrados en el mismo. Por tanto, ante cualquier tipo de problema/deficiencia detectado en el sistema, el adjudicatario deberá analizar *in situ* las causas del problema, y sólo si éste no fuese directamente subsanable por aquél deberá remitirse al proveedor correspondiente.

## OCTAVO.

El gasto que conlleva la presente encomienda de gestión asciende a un total de 202,889,67 € -incluyéndose el IVA o cualquier otro impuesto, así como los importes de los tributos de toda índole que graven las prestaciones objeto de la encomienda y los gastos generales repercutidos por SANDETEL-, previéndose su financiación con cargo al crédito disponible desglosado por anualidades, proyectos de inversión, servicios y aplicaciones presupuestarias de la siguiente manera:

Aplicación Presupuestaria y Proyecto de inversión	Anualidad	Importe
0.1.10.00.01.00.609.05.14A 2013/000100	2013	132.889,67 €
3.1.10.00.01.00.609.05.14A 2013/000100	2014	70.000,00 €
<b>TOTAL</b>		<b>202.889,67 €</b>

En virtud del artículo 106.6 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, se abonarán las siguientes cantidades en concepto de anticipo:

*A la firma de la presente resolución: 101.444,83 €, IVA incluido, lo que supone un 50 % del total del importe encomendado debiendo quedar justificado el anticipo por SANDETEL antes de los tres meses siguientes a la finalización del plazo de ejecución de la encomienda, y en todo caso, con anterioridad al último pago que proceda. debiendo expedirse certificación de conformidad por parte de la persona designada para dirigir la actuación.*

## NOVENO.

El pago será abonado de acuerdo con los gastos efectivamente realizados, tras certificación de conformidad por parte de la dirección técnica del proyecto y con el Visto Bueno de la persona titular del Servicio de Informática de la Secretaría General Técnica, con periodicidad mensual, previa presentación de las correspondientes facturas y otros documentos acreditativos del gasto efectuado. La periodicidad mensual en la presentación de las facturas quedará exceptuada cuando el importe del total a facturar en esa

mensualidad sea inferior a los 1.000 €, IVA incluido, en cuyo caso dicho importe se acumulará a la factura siguiente. Asimismo, también se acumularán las facturas correspondientes a los meses de julio y agosto.

Para llevar a cabo la certificación de los trabajos realizados, se deberá entregar un resumen detallado de los gastos efectivamente realizados, que incluirá:

- Las órdenes de trabajo finalizadas en el periodo con un análisis de costes reales en que se incurrieran para completar cada actuación -en cuanto a costes de personal y medios materiales propios-, y que no tiene que coincidir con la valoración inicial, trasladándose los posibles ahorros también a la Consejería.
- El número y la referencia de las solicitudes (tickets) resueltos con los costes incurridos reales hasta ese momento para la prestación del servicio.
- La relación del resto de los gastos producidos en el periodo y repercutidos de forma efectiva.

Todo ello desglosando el importe soportado por la empresa en concepto de I.V.A. En cuanto a gastos generales y corporativos, la empresa podrá percibir hasta un máximo de 6% del importe, lo que en ningún caso junto con el resto de los gastos imputados podrá suponer la superación del límite de créditos autorizados en el punto anterior.

En las reuniones de control, cuya periodicidad y soporte documental se establecerá al inicio del servicio, se evaluarán todas aquellas incidencias habidas durante la prestación del servicio, y que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados.

Cuando, a juicio del Director del Proyecto, tales incidencias fueran imputables a SANDETEL, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia, u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada en el importe estimado de dichas incidencias. Las rectificaciones/modificaciones en los trabajos derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones de SANDETEL, se computarán como horas de trabajo dentro del servicio. Asimismo, en las reuniones de control, se revisarán, junto con los trabajos realizados y la calidad del servicio ofrecido, las horas y costes incurridos, y se decidirá, cuando corresponda, la posibilidad de llevar a cabo la certificación total o parcial de los trabajos.

Una vez aceptada por parte del Director del Proyecto la porción de los trabajos a certificar, SANDETEL emitirá la factura por el importe correspondiente.

## **DÉCIMO.**

De forma general, cuando los trabajos realizados al amparo de la presente encomienda involucren tareas de desarrollo de software, se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en este. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la Dirección de Proyecto.

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados se adecuarán a lo expuesto en el apartado 3.1 Marco Metodológico. Madeja, debiendo además satisfacer la normativa de calidad de la Consejería.

Todos los elementos resultantes del desarrollo de las tareas (modelos de datos, de procesos, arquitectura física, programas fuente, etc.) así como toda la documentación asociada se entregará convenientemente almacenada y documentada de forma que permita una fácil utilización y mantenimiento futuros, manteniendo la necesaria coherencia con la información producida en todas las fases.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección <http://www.juntadeandalucia.es/madeja/> donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

Los productos a desarrollar en el marco de este proyecto se adaptarán a los estándares en cuanto a codificación, identidad corporativa, nomenclatura, etc.

## **DECIMOPRIMERO.**

Las trabajos realizados al amparo de la presente encomienda deberán ser conformes con la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información inter-administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.

Igual criterio se aplicará en lo que respecta a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía.

## **DECIMOSEGUNDO.**

De conformidad con lo establecido en la Orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, cualquier Sistema de Información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden.

SANDETEL deberá entregar el código fuente del Sistema de Información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

La aplicación desarrollada será publicada en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que la misma se suministrará en formato de fichero autoinstalable y autoconfigurable, viniendo acompañada además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte

fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

## **DECIMOTERCERO.**

Para la realización de los trabajos, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (tecnologías, frameworks, librerías software, centros alternativos para el respaldo y la continuidad, etc.) que en la Junta de Andalucía tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización en el marco y alcance del proyecto objeto de esta encomienda.

- Para toda la gestión de tramitación se deberá utilizar el tramitador Trew@.
- En lo relativo a la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos, se atenderá a las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, accesible en la siguiente dirección:

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

- La definición e implantación de los procedimientos se realizará conforme a los conceptos y términos expresados en el documento "Dominio Semántico del Proyecto w@ndA" (ISBN 84-688-7845-6).
- Cuando la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, sea precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación de los mismos, se tendrá en cuenta para ello el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo).
- Cualquier desarrollo o adaptación que afecte a la gestión de usuarios (roles, gestión de identificador de usuario y contraseña, etc.) deberá respetar todas las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de Single Sign On que la Junta de Andalucía haya provisto.

## **DECIMOCUARTO.**

Cualquier desarrollo realizado en el marco de la presente encomienda que contenga información susceptible de ser publicada en web deberá implementar la Interfaz para la interoperabilidad de contenidos web de la Junta de Andalucía (iCMS).

## **DECIMOQUINTO.**



En caso de que procediese, el presente proyecto deberá adecuarse a las especificaciones tecnológicas marcadas por el proyecto Sistema de Información Geográfica Corporativo de la Junta de Andalucía (SIGC), cuyas directrices marca el Grupo de Trabajo del SIG Corporativo (GT 04 – SIGC), constituido en el seno de la Comisión de Cartografía de Andalucía en el marco del Plan Cartográfico de Andalucía 2008-2011.

En concreto, la adhesión al SIGC debe garantizar:

- La utilización de los servicios de infraestructura proporcionados por éste, o el cumplimiento de las normas fijadas en materia de dichos servicios.
- La adhesión a las tecnologías, normas y productos de referencia indicados en el SIGC.
- La incorporación de los productos generados en la suite de productos del SIGC

## **DECIMOSEXTO.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, SANDETEL acepta expresamente que la propiedad de los posibles productos que se pudieran obtener al amparo de la presente Encomienda, corresponde únicamente a la Junta de Andalucía, con exclusividad y sin más limitaciones que las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.

SANDETEL acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Encomienda corresponden a la Consejería. SANDETEL no podrán hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado la Consejería para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente Encomienda, fuera de las circunstancias y fines de ésta, ni una vez terminada la vigencia de la misma.

## **DECIMOSEPTIMO.**

SANDETEL vendrá obligado a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido de la Encomienda, así como de los datos o información a la que pueda tener acceso, o que pueda generar como consecuencia de la ejecución de la misma, pudiendo únicamente poner en conocimiento de terceros aquellos extremos que la Consejería le autorice por escrito, y a usar dicha información a los exclusivos fines de la ejecución de la Encomienda.

En la medida en que las prestaciones y el cumplimiento de la presente Encomienda pudiesen implicar un acceso de SANDETEL a datos de carácter personal incorporados a los ficheros de los que sea titular la Consejería, el tratamiento de dichos datos por parte del adjudicatario deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

- El acceso de SANDETEL a los datos del fichero para la prestación de servicios pactado en la Encomienda no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos a los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 23 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sino de acceso por cuenta de tercero según lo previsto en el artículo 12 de la citada Ley Orgánica.
- Los datos del fichero serán propiedad exclusiva de la Consejería, extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice SANDETEL con ocasión del cumplimiento de la Encomienda.
- A los efectos de la prestación de servicios por parte de SANDETEL a la Consejería, el primero tendrá la condición de encargado del tratamiento, y se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:
  - A utilizar y aplicar los datos personales a los fines exclusivos del cumplimiento del objeto de la Encomienda.
  - A adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 y en las normas reglamentarias que la desarrollen, que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento, y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
  - A mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación de servicios, así como sobre los que resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.
  - A no comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que La Consejería requiera que le sean devueltos.
  - A guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca, o a los que tenga acceso en ejecución de la encomienda. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de SANDETEL.
  - A comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.

SANDETEL se comprometerá a comunicar a la Consejería, de forma inmediata, cualquier falla en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución de la encomienda.

Asimismo, al término de la Encomienda, SANDETEL quedará obligado a la entrega a la Consejería, o la destrucción en caso de que sea solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto de la presente Encomienda.

## **DECIMOCTAVO.**

Si fuese necesario introducir alguna modificación en la encomienda, o revocar la misma, deberá acordarse mediante resolución del mismo órgano que efectuó la encomienda, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir las actuaciones que incluirá los documentos justificativos que describan y valoren dicha modificación.

Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución de la encomienda sobre lo previsto al iniciarse el expediente, modificaciones en la misma o por cualesquiera otras razones de interés público debidamente justificadas se produjese desajuste entre las anualidades establecidas y las necesidades reales en el orden económico que el normal desarrollo de los trabajos y actuaciones exija, se procederá a reajustar las anualidades por el mismo órgano que efectuó la encomienda, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios.

## **DECIMONOVENO.**

Se faculta a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Justicia e Interior para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Resolución.

En Sevilla, a 26 de agosto de 2013  
LA SECRETARIA GENERAL TECNICA,



Fdo: María Teresa García de Casasasola Gómez.

## ANEXO I:

### PROYECTO TÉCNICO

#### DESGLOSE DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

Los trabajos encomendados se clasifican dentro de las siguientes áreas:

#### I. Intranet de la Consejería de Justicia e Interior

- Tareas de Análisis
  - Toma de requisitos tanto a nivel funcional como de seguridad, accesibilidad, etc., para la obtención de la especificación detallada, a través del catálogo de requisitos y de los modelos para cubrir las necesidades de información de los usuarios de la Intranet.
- Tareas de Desarrollo
  - Creación y programación de módulos en la Intranet según la especificación detallada de requisitos y el análisis funcional realizados previamente.
  - Programación de nuevos formularios.
  - Integración de aplicaciones en la Intranet, de widgets o de otras utilidades externas.
- Tareas de Migración
  - Migración de los contenidos de la Intranet que actualmente se encuentra en producción.
- Tareas de Diseño, Maquetación y Gestión de Contenidos
  - Diseño o edición de banners, slider, iconos, logos y otros contenido multimedia (foto y video).
  - Actualización de imágenes.
  - Creación e inserción de nuevas páginas o de nuevas secciones completas.
- Tareas de Edición y Publicación
  - Redacción, control de calidad y publicación de contenidos.
  - Publicación de nuevas páginas o secciones.
  - Actualización de los contenidos de páginas ya existentes.
  - Comprobación y chequeo de la integridad lógica de la Intranet, reparación de enlaces rotos, etc.
  - Gestión de archivos: actualizar o agregar imágenes (fotografías), multimedia (audio y video), y otros archivos digitales (PDF, hojas de cálculo, documentos ofimáticos, archivos comprimidos, etc.)
- Tareas de Dinamización, Comunicación y Gestión del Cambio
  - Crear estrategias de comunicación digital, elaborar el plan de comunicación.
  - Plantear y participar en acciones de de concienciación, divulgativas o formativas.
  - Monitorizar y coordinar las acciones que se ejecuten.
  - Gestión de comunidades: crear, analizar, entender y direccionar la información producida para las comunidades.
  - Velar por el cumplimiento de las normas y políticas internas en esta materia, proteger frente a posibles daños por su incumplimiento (usos ilícitos o deshonestos, comportamientos no éticos, usurpaciones y suplantación de identidades, etc.)
  - Dinamización y promoción de comentarios y contenidos en blogs.
  - Administración de los foros y fomento de la participación en ellos.
  - Escucha activa y conservación en las redes sociales internas.

- Creación del contenidos web específicos para blogs, foros y demás herramientas participativas.

## **II. Presencia web de la Consejería de Justicia e Interior en el Portal**

- Tareas de Edición y Publicación
  - Redacción, control de calidad y publicación de contenidos.
  - Publicación de nuevas páginas o secciones.
  - Actualización de los contenidos de páginas ya existentes.
  - Comprobación y chequeo de la integridad lógica de la Intranet, reparación de enlaces rotos, etc.
  - Gestión de archivos: actualizar o agregar imágenes (fotografías), multimedia (audio y video), y otros archivos digitales (PDF, hojas de cálculo, documentos ofimáticos, archivos comprimidos, etc.)
- Tareas de Diseño, Maquetación y Gestión de Contenidos
  - Diseño o edición de banners, slider, iconos, logos y otros contenido multimedia (foto y video) en aquellos casos en que la política del portal en cuanto a diseño gráfico y estilos lo permita.
  - Actualización de imágenes.
  - Creación e inserción de nuevas páginas o de nuevas secciones completas.
- Tareas de Análisis y/o Desarrollo
  - Puntualmente y caso de ser necesario, se podrían realizar tareas de análisis de alguna nueva funcionalidad no cubierta en el Portal de la Junta de Andalucía, pero que fuese requerida en la presencia Web de la Consejería de Justicia e Interior para el posterior estudio y evaluación -en coordinación con los responsables del Portal- de su implementación e incorporación.

## **III. Alojamiento y Producción**

- Alojamiento para la Intranet:

Se requiere el alojamiento en servidores virtuales de SANDETEL de la Intranet de la Consejería, incluyendo los servicios de explotación en horarios laborales.
- Alojamiento de micrositos:

Entendiendo por microsítio, microsite o minisite una o varias páginas webs individuales, simples, con su propia dirección web, diseño, contenidos y público objetivo diferenciados. Habitualmente se centrarán en un determinado aspecto divulgativo o de servicio que extienda la funcionalidad proporcionada por la página web de la Consejería, a la que estará ligada mediante enlaces, y probablemente tendrá un periodo de existencia o vigencia efímero y acotado en el tiempo.

Se requiere el alojamiento de micrositos web de Justicia e Interior en la plataforma horizontal y compartida de microsites, junto con los servicios de explotación, la disponibilidad y los mecanismos de redundancia propios de los sitios web con un público objetivo externo.

## MODALIDADES DE TRABAJOS

Tal y como se expresaba en el apartado *CUARTO* de la Encomienda, las tareas necesarias para el desempeño ordinario de las funciones recogidas en la misma responde a ciertas tipologías con un carácter bien diferenciado. Nos referiremos a ellas como modalidades de trabajo y se describen a continuación:

### 1) Órdenes de Trabajo

Para desarrollar la encomienda se podrán demandar proyectos de técnicos de desarrollo de software, evolución y/o mantenimiento de aplicaciones, proyectos basados en arquitectura de la información, así como trabajos para el diseño, maquetación y revisión de los aspectos gráficos, identidad corporativa, usabilidad y accesibilidad.

La naturaleza de todos estos trabajos es de una complejidad variable, y depende de las necesidades y/o especificación de la solicitud, por lo que se empleará para su gestión un modelo basado en "*Órdenes de Trabajo*" que serán valoradas en el momento en que se requieran para su posterior aprobación. En la valoración que se realice se indicará el coste y plazo en que estarán completados los trabajos.

Será durante la ejecución de la encomienda cuando la Dirección de las Actuaciones solicitará las órdenes de trabajo, en función de la evolución del estado de la presencia web, las necesidades que se vayan detectando y la coyuntura organizativa y tecnológica. Una vez recibida la valoración por parte de SANDETEL, la Dirección de las Actuaciones las aprobará, para que puedan comenzar. El flujo de petición, valoración, aceptación, entrega y validación de estas órdenes de trabajo deberá realizarse conforme a los procedimientos y herramientas de trabajo establecidos para ello en la Consejería de Justicia e Interior, sin perjuicio de las herramientas de gestión de proyectos internas que SANDETEL posea y el uso que haga de ellas.

La facturación se realizará tras certificación por parte de la Dirección de las Actuaciones de las O.T.'s finalizadas, y se devengarán la totalidad de los costes legítimos y reales en que se incurrieran para completar el trabajo, pudiendo no coincidir con la valoración inicial y, en dicho caso, trasladando a la Consejería de Justicia e Interior tanto los posibles sobrecostes (caso de una estimación inicial a la baja) como los posibles ahorros producido (caso de una estimación inicial al alza).

Para la elaboración del presupuesto técnico destinado a esta modalidad se ha tenido en cuenta la experiencia acumulada con proyectos similares.

### 2) Actividades Unitarias

Los trabajos para la generación, mantenimiento y revisión de los contenidos ofrecidos a través de los diversos canales disponibles corresponden a una tipología que permite tasar su coste unitario previamente. Estos trabajos los podemos englobar en dos categorías distintas:

- Peticiones de grabación: trabajos para publicación de información en los servicios que aplican a esta encomienda, de baja complejidad ya que todos los datos necesarios para la grabación deben ser aportados por el solicitante.
- Peticiones de creación: trabajos para la supervisión, búsqueda, selección, redacción, actualización y/o publicación de información en los servicios que aplican a esta encomienda, de mayor complejidad que los de grabación.

El desarrollo y control de trabajos se gestionará a través de las herramientas de gestión de tareas existentes en Sandetel, basadas en tickets. La Dirección de las Actuaciones, designará a las personas que puedan demandar tickets de servicio, que serán tramitados y resueltos desde esta misma herramienta para el control y visibilidad de todas las partes.

Sin perjuicio de lo anterior, y cuando estas actividades unitarias afecten a contenidos hospedados en la infraestructura -tanto física como lógica- de la Consejería de Justicia e Interior (servidores, bases de datos, gestores de contenidos, etc.) el flujo de solicitud, tramitación y resolución de las mismas deberá estar convenientemente integrado con los procedimientos y herramientas de trabajo establecidos para ello en la Consejería.

La facturación se realizará en periodos de facturación bimensuales con los costes incurridos reales hasta ese momento para la prestación del servicio. Siempre estará disponible la información del número y referencia de los tickets resueltos por mes.

Para la realización del presupuesto técnico destinado a estos trabajos se han empleado dos variables de las que se dispone de información de otros proyectos similares: el coste medio de resolución de cada tipo de ticket y la demanda media, expresada en nº de tickets solicitados, cosa que permite estimar el coste de la hora-hombre de trabajo para cada una de las dos categorías definidas anteriormente.

### 3) Alojamiento y Producción de Sistemas: Intranet

#### Resumen de la Propuesta técnica

En base a las necesidades del organismo se propone el siguiente equipamiento:

- Servicio de Alojamiento Privado Virtual.

Máquina virtual	RAM	vCPU	HD
1	4 GB	1	10 GB

- Servicio de BBDD MySQL: 10 GB
- Servicio de Backup

- Servicio de Implantación: 10,8 Jornadas/hombre
- Hosting Virtual – administración delegada
- Soporte 12x5

## Descripción del servicio

El motor de base de datos será común para todas las instancias/servicios que en él se ubiquen.

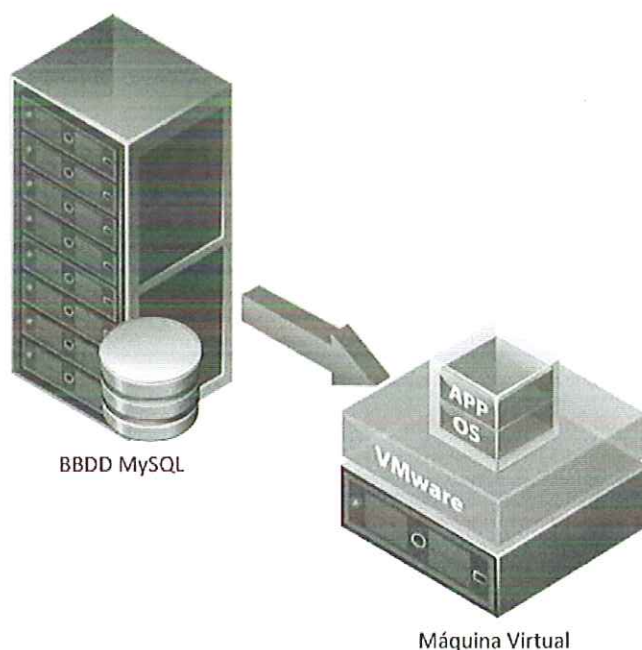
SANDETEL ofrece a los Organismos que así lo requieran la posibilidad de contratar espacio en disco para el almacenamiento de información de base de datos (MySQL, Postgre SQL u Oracle) como opción a las soluciones Alojamiento Virtual Privado y Alojamiento Dedicado. Se incluyen 20 conexiones recurrentes a la BBDD.

Es posible que con el tiempo las necesidades del Organismo excedan del tamaño contratado para sus BBDD. En estos casos resulta fundamental la posibilidad de poder aumentar la cuota de disco, la cual se podrá aumentar tanto en GB como en conexiones recurrentes.

Además, esta propuesta incluye las siguientes características:

- Los servicios adquirirían la capacidad de HA debido a las características del hipervisor (VMWare)
- SO basado en Red Hat 5.8.

## Diagramas y descripción



## Consideraciones



- El servidor estará alojado dentro del Cluster de virtualización ESX de Catálogo de Servicios Telemáticos de SANDETEL.
- La modalidad del servicio será de 12x5.
- SANDETEL ya dispone actualmente de todos los elementos hardware y software para implementar esta propuesta.

#### 4) Alojamiento y Producción de Sistemas: Micrositios

Alojamiento de un micrositio en la plataforma horizontal y compartida de micrositios alojada en SANDETEL. Este servicio es 24x7 e incluye mecanismos de redundancia y alta disponibilidad.

Al ser un servicio que actualmente está en desarrollo (tanto en el plano técnico, como en plano de negocio), por lo que las características indicadas, precios y ANS son meramente orientativos.

#### 5) Trabajos estructurales

Para garantizar el correcto funcionamiento de la encomienda es necesario un responsable general de todos los trabajos, que realice tareas de control y seguimiento, que garantice la buena coordinación entre todos los equipos que participan en la encomienda y resto de personas/entidades involucradas. Adicionalmente su función incluirá la medición resultados y generación de informes. Para llevar a cabo estas funciones interviene a tiempo parcial el personal responsable de los técnicos asignados, así como personal de apoyo, administrativo para el control económico y de gestión para el control de proyectos.

La cuantificación de estos trabajos se ha realizado a tanto alzado en base a la experiencia acumulada en encargos anteriores, y se establece en base porcentual a la cantidad de actividad/trabajo que conlleva la ejecución de la encomienda, que medimos en base a los costes que su ejecución produce.

#### 6) Puestos de Trabajo

Para la gestión y ejecución de las diversas actividades se requiere dotar a la encomienda de los medios materiales para su correcto desempeño. Esta dotación de material incluye:

- Emplazamiento, material informático y de comunicaciones para cada una de las personas que participan en el proyecto.
- Pago por uso de la herramienta instalada en modo SaaS (Software as a Service) en Sandetel ([hgp.sandetel.es](http://hgp.sandetel.es)) para la comunicación eficaz de todos los actores involucrados en la encomienda, gestionar los proyectos y tareas encomendados a Sandetel y la medición efectiva de KPIs y unidades de facturación.

El número de puestos de trabajos que inicialmente se estiman necesarios es de 5,5.

## ANEXO II:

### GASTOS ELEGIBLES

Se consideran elegibles en concepto de puestos de trabajo de empleados y utilizados por empresas contratadas que presten servicio in-situ en las instalaciones de SANDETEL los siguientes:

- Arrendamientos de inmuebles
- Consumo de electricidad
- Servicios de microinformática (help-desk)
- Cuotas de renting de los equipos de sobremesa, tanto PC's como de impresoras.
- Amortización de los elementos afectos, entre los que se incluyen los costes de acondicionamientos de los módulos, (no se incluye la amortización del mobiliario, por considerarse como gasto general)
- Coste del personal de plantilla que está en el mantenimiento de los distintos puestos físicos de trabajo.
- Mantenimiento de la red inalámbrica, mantenimiento del cableado, compras varias de equipos de electrónica de red , siempre y cuando esté afecto a los distintos puestos de trabajo, y mantenimientos de SAI's, entre otros.
- Telefonía móvil y fija
- Cualquier otro gasto que esté estrechamente relacionado con el puesto físico de trabajo del personal técnico, tanto interno como externo y siempre y cuando dicho puesto se encuentre en instalaciones o consuma recursos pagadas por SANDETEL.

## ANEXO III:

### PRESUPUESTO DE LA ENCOMIENDA

La realización de los trabajos descritos en el anexo anterior durante el plazo de vigencia de la encomienda contará con el siguiente presupuesto:

Concepto	Modelo		Presencia Web		Intranet	
	Inductor de coste	Coste Unitario	Unidades Estimadas	Coste Total Estimado	Unidades Estimadas	Coste Total Estimado
Órdenes de Trabajo	OT	N/A	N/A	35.000,00 €	N/A	50.000,00 €
Gestión de Contenidos	Hora/Recurso Grabación	23,00 €	100	2.300,00 €	50	1.150,00 €
	Hora/Recurso Creación	27,00 €	500	13.500,00 €	150	4.050,00 €
Alojamiento y Producción	Puesta en marcha del servicio de Alojamiento	2.424,24 €			1	2.424,24 €
	Servidor Intranet+BBDD – 8x5	3.600,00 €			1	3.600,00 €
	Alojamiento Microstios	1.000,00 €	5	5.000,00 €		
Trabajos estructurales	Fijo Anual	20.000,00 €	0,5	10.000,00 €	0,5	10.000,00 €
Puestos de Trabajo	Nº PAX	3.000,00 €	3	9.000,00 €	2,5	7.500,00 €
	Ticket HGP en modo SaaS	1,50 €	2092	3.138,00 €	1016	1.524,00 €
Subtotal				77.938,00 €		80.248,24 €
Gastos Generales	6,00%			4.676,28 €		4.814,89 €
Subtotal				82.614,28 €		85.063,13 €
IVA	21,00%			17.349,00 €		17.863,26 €
Subtotal				99.963,28 €		102.926,39 €
<b>TOTAL</b>						<b>202.889,67 €</b>

Donde para cada uno de los conceptos se indica cuál es el inductor de coste así como su precio unitario (si es aplicable) y se han estimado las unidades que se considera necesario ejecutar durante el desarrollo de la encomienda de cada uno de ellos distinguiendo los dos ámbitos de aplicación que tendrán los trabajos: la Intranet y la Presencia Web de la Consejería de Justicia e Interior.

## ANEXO IV:

### ACUERDO NIVEL DE SERVICIO

La prestación de esta encomienda acarrea un compromiso escrito entre el SANDETEL y el cliente (Acuerdo de Nivel de Servicio) en el que se identifican de cada modalidad de servicio: los objetivos claves, su forma de medición y los valores tolerables. El cumplimiento de este ANS no tiene implicaciones en la facturación del servicio.

#### 1) Órdenes de Trabajo

Para las órdenes de trabajo, que se basan en la ejecución de proyectos, se emplearán KPIs definidos por el PMI dentro su guía del PMBOK®, que es reconocida en la profesión como una norma de la dirección de proyectos.

- Índice de Desempeño del Coste (CPI)

Es una medida del valor del trabajo completado, en comparación con el costo o avance reales del proyecto. Mide la eficacia de la gestión del costo para el trabajo completado. Un valor de CPI inferior a 1.0 indica un sobrecosto con respecto al trabajo completado. Un valor de CPI superior a 1.0 indica un costo inferior con respecto al desempeño a la fecha.

CPI = EV/AC, donde:

EV (Euros) = Coste según Planificación Inicial del Proyecto  
para el Grado de Avance actual.

AC (Euros) = Costes incurridos hasta el momento

0,9 <= Valor Objetivo <= 1,1

- Índice de Desempeño del Cronograma (SPI)

Es una medida del avance logrado en un proyecto en comparación con el avance planificado. En ocasiones se utiliza en combinación con el índice del desempeño del costo (CPI) para proyectar las estimaciones finales de conclusión del proyecto. Un valor de SPI inferior a 1.0 indica que la cantidad de trabajo efectuada es menor a la prevista. Un valor de SPI superior a 1.0 indica que la cantidad de trabajo efectuada es mayor a la prevista.

SPI = EV/PV, donde:

EV (Euros) = Coste según Planificación Inicial del Proyecto  
para el Grado de Avance actual.

PV (Euros) = Coste según Planificación Inicial del Proyecto  
para el Momento actual.

0,9 <= Valor Objetivo <= 1,1

## 2) Gestión de Contenidos

Para la gestión de contenidos se define:

- Horario Atención/Resolución del Servicio

Será por las mañanas de lunes a miércoles desde las 8:30 hasta las 15:00 horas, y por las tardes de 16:30 a 18:30. El jueves y el viernes el horario será de mañana, de 8:00 a 15:00. Desde el 1 de Junio hasta el primer lunes siguiente al 30 de Septiembre, el horario será sólo de mañana, desde las 8:00 hasta las 15:00 horas. Son días no laborables los sábados, domingos y los festivos de carácter nacional y autonómico.

- Tiempo de Resolución

Se define el tiempo de resolución de incidencias como el tiempo transcurrido entre la notificación de la petición de servicio a SANDETEL y el cierre de la petición, comunicando la resolución de la misma. Para el cálculo se considera la notificación de cierre definitivo.

*Tiempo de Resolución =*

*Hora de envío de la notificación de cierre de incidencia – Hora de notificación incidencia – Tiempos de parada – Tiempos Fuera Horario de Atención/Resolución*

La petición se considera “parada” cuando existe algún condicionante ajeno a SANDETEL que impida su resolución. Las incidencias, en cualquier caso, estarán paradas fuera del Horario de Resolución.

Tipo Solicitud	Tiempo Máximo de Resolución
Grabación	8 h
Creación	12 h

- Guardias de Contenidos

En caso de ser necesario se podrán establecer trabajos programados para su ejecución fuera de horario de resolución del servicio (guardias de contenido). Estas guardias deberán ser solicitados dentro del horario estipulado de atención del servicio y con la mayor antelación posible para poder garantizar su ejecución, siendo necesario un mínimo de 4 horas. Junto a la petición se indicará el tipo de servicio solicitado y la hora de inicio y fin de la guardia.

El coste del servicio estándar se verá afectado, en función del horario solicitado:

- Día laborable, fuera de horario de resolución y antes de las 20:00. El coste hora se multiplica por 1,5.

-Día laborable, fuera de horario de resolución y después de las 20:00. El coste hora

se multiplica por 2.

- Día festivo. El coste hora se multiplica por 3.
- El coste mínimo será de una hora.

Las peticiones en modalidad de guardia de contenidos no computan en la medición de tiempo de resolución, para no adulterar su cálculo.

### 3) Alojamiento y Producción de Sistemas

- Gestión de incidencias

El Acuerdo de Nivel de Servicio propuesto para la resolución de incidencias se basa en la prioridad de éstas que se determinará a partir de dos parámetros: la Criticidad del servicio y el Severidad de la incidencia.

La severidad (valor del impacto) de una Incidencia puede ser clasificada como: Alta, Media o Baja.

SEVERIDAD	Número de Usuarios afectados
ALTA	Todos los usuarios
MEDIA	Más de un usuario
BAJA	Un único usuario

- Una Incidencia de Severidad alta es aquella en la que se produce corte del servicio, con una pérdida total de funcionalidades o una degradación extrema.
- Una Incidencia de Severidad media es aquella en la que se produce degradación de gran parte de las funcionalidades del servicio.
- Una Incidencia de Severidad baja es aquella en la que se produce degradación leve del servicio, con pérdida de algunas de sus funcionalidades no esenciales, "micro-cortes" esporádicos, o una disminución de su rendimiento.

En función de la Criticidad (o valor de Urgencia) del servicio y la Severidad de la incidencia, tenemos la siguiente categorización de la prioridad de la incidencia:

PRIORIDAD DE LAS INCIDENCIAS			
Severidad	ALTA	MEDIA	BAJA
Criticidad			
ALTA	Alta (*)	Media	Baja
BAJA	Baja	Baja	Baja

(\*) Estas incidencias se consideran críticas, las cuales cuando se produzcan se iniciara desde su registro un escalado a los participantes del servicio vía SMS y correo electrónico.

La criticidad de los servicios es la siguiente: BAJA, por pertenecer a la modalidad de "Alojamiento Virtual Privado" con servicio de "Administración y Gestión Delegada" en horario 12x5.

- Tiempo de Registro de Solicitud de Incidencias.

Se define como el tiempo que transcurre desde la notificación de la incidencia por teléfono o e-mail hasta que se registra esta solicitud. El registro de la solicitud llevará consigo una notificación al solicitante vía correo electrónico en la que se indicará el número de registro para su seguimiento y el texto que se ha incluido en el registro de la incidencia.

Tipo de Notificación	Registro de Solicitud
<u>Notificación por teléfono</u>	El registro de la solicitud será inmediato.
<u>Notificación por e-mail</u>	El registro de la solicitud se hará efectivo en un tiempo máximo de 24 horas naturales.
<u>Notificación vía WEB</u>	El registro de la solicitud será inmediato.

- Tiempo de Resolución ante Incidencias.

Se define como el tiempo que transcurre desde que se registra la solicitud de Incidencia hasta que la Incidencia queda resuelta.

Prioridad	ALTA	MEDIA	BAJA
Horario de tratamiento	24x7	24x7	12x5
Tiempo Máximo de Resolución	6 h	14 h	26 h
	Horas naturales todos los días de la semana		Horario laboral de SADESI

A la hora de calcular alguno de estos parámetros, no se considerará el tiempo transcurrido en los casos de:

- Tiempos de retardo o indisponibilidad imputables al usuario.
- Paradas del servicio programadas.
- Pérdidas de servicio debidos a causas de fuerza mayor. Se consideran causas de fuerza mayor:
- Periodos de desconexiones no programadas y solicitadas por el cliente, generalmente asociados a emergencias del usuario y/o cliente.
- Ataques a los servicios, desastres naturales, órdenes judiciales, actos de desobediencia civil, actos de guerra, terrorismo y actos contra las partes.
- Cualquier interrupción del servicio imputable a la Junta de Andalucía (excluido SANDETEL).

Las paradas de servicio programadas para mantenimiento cumplirán las siguientes condiciones:

- Petición con antelación de 48 Horas que debe ser autorizada por parte del cliente antes de la parada salvo casos de urgencia excepcional.
- Por lo general se realizarán en horario nocturno, entre 23:00h y 7:00 h, en cualquier otro caso será acordado con el cliente.
- La duración de la parada no excederá de 7 horas.

• Parámetros de Calidad para Incidencias.

Con el parámetro de calidad "Tiempo de Resolución de Incidencias" se medirá el nivel de calidad del Servicio en cuanto a resolución de incidencias a través del Indicador del Servicio "Resolución ante Incidencias" medido en %.

*Resolución ante Incidencias*

Se define como el % de Incidencias (con prioridad ALTA, MEDIA O BAJA) resueltas con un "Tiempo de Resolución ante Incidencias" menor o igual que el valor máximo definido en el punto 6.4.

Para el cálculo de los Indicadores consideraremos una ventana temporal de 3 meses.

Indicador de Servicio	Valor Comprometido
Resolución ante Incidencias con prioridad ALTA	95%
Resolución ante Incidencias con prioridad MEDIA	80%
Resolución ante Incidencias con prioridad BAJA	50%