



RESOLUCIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA EMPRESA PÚBLICA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A (SANDETEL), LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE “GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO”

ANTECEDENTES DE HECHO

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

SEGUNDO.- Estas infraestructuras técnicas juegan un papel fundamental en la calidad de los servicios del SAE, y este papel se irá haciendo aún más importante a medida que se vaya avanzando en la automatización de los procesos, por lo que se debe asegurar una alta disponibilidad y un alto rendimiento de esas infraestructuras, exigencia que se hace máxima en los servicios considerados como críticos por el SAE, tanto los de carácter interno, como los dirigidos al ciudadano.

TERCERO.- Teniendo presente estas necesidades y como objetivo principal mejorar el funcionamiento del Servicio Público de Empleo en Andalucía, se plantea el servicio de gestión de las plataformas e infraestructuras tecnológicas hardware y software, soporte de los sistemas de información del SAE.

CUARTO.- SANDETEL lleva prestando los Servicios de housing, vigilancia de red y la gestión de los sistemas, aplicativos, comunicaciones y seguridad del SAE, desde que éste decidiera en octubre del año 2.008, el traslado de su equipamiento e infraestructura tecnológica al CPD en Tomares, debido principalmente al aumento en los últimos años de las infraestructuras técnicas y por no disponer de las condiciones necesarias de alimentación eléctrica, climatización, seguridad, etc. en las salas técnicas propias en las que hasta ese momento había alojado dicho equipamiento y de esta forma evitar poner en peligro la disponibilidad de los servicios suministrados.

El servicio de Housing por tanto proporcionará el espacio físico para alojar el equipamiento y la infraestructura tecnológica del SAE, así como la conexión a RCJA de manera redundante y con gran capacidad.

QUINTO.- Por ello se considera que, el mejor modo de alcanzar los objetivos citados, en las actuales condiciones del SAE, es la encomienda de los servicios de “GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO” a la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A”. (SANDETEL).

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	30/11/2017	PÁGINA 1/13
VERIFICACIÓN	Pk2jm776PFIRMAb01CiU1Mg1kb/dPM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- La competencia para dictar la presente Resolución corresponde al Presidente del Servicio Andaluz de Empleo, a tenor de lo establecido en el artículo 7 del Decreto de la Presidenta 12/2017 de 8 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías; en el Decreto 210/2015, de 14 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio; en el artículo 10.2 O) de los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo, aprobados mediante Decreto 96/2011, de 19 de abril; en el artículo 7 C) de la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo y por lo establecido en el artículo 106.2.A) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

SEGUNDO.- El artículo 9.2 E) de la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo, establece que corresponderá a la Dirección Gerencia “Todas aquellas (competencias) que le atribuyan los Estatutos, la normativa vigente y las que le sean delegadas”. En virtud del Resolutorio primero 2. A) de la Resolución de 28 de noviembre de 2012, del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se delegan competencias en los órganos directivos de la Agencia en materia de personal, gestión económico-financiera, de contratación y de gestión administrativa, se delega en la persona titular de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo (...) las encomiendas de gestión que puedan formalizarse por la Agencia. Resolución que en la actualidad sigue vigente conforme a lo establecido en la Disposición Transitoria Segunda del Decreto 210/2015 de 14 de julio por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.

TERCERO.- Según lo establecido en el artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, las Consejerías y sus agencias podrán ordenar a las sociedades mercantiles y fundaciones del sector público andaluz la ejecución de actividades o cometidos propios de aquellas.

CUARTO.- SANDETEL es una empresa instrumental de la Junta de Andalucía, constituida mediante Decreto 99/1997, de 19 de marzo, con participación pública, y creada con el objetivo de dar impulso a las actividades relacionadas con las telecomunicaciones, proveer de una infraestructura propia de servicios multimedia, y fomentar el desarrollo de proyectos relacionados con la utilización de nuevas tecnologías; y cuyo objeto social es el fomento de actividades relacionadas con el desarrollo de sistemas e instalaciones de telecomunicaciones del sector público andaluz y, en general, el desarrollo de proyectos derivados de la implantación de nuevas tecnologías de la comunicación.

En su virtud, vistos los hechos acontecidos, así como los preceptos legales citados y demás de general y pertinente aplicación, esta Agencia,

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	30/11/2017	PÁGINA 2/13
VERIFICACIÓN	Pk2jm776PFIRMAb01CiU1Mg1kb/dPM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



RESUELVE

PRIMERO.- Encomendar a SANDETEL, en los términos contenidos en la presente Resolución, y bajo la supervisión del SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO, los servicios de **“GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO”**.

SEGUNDO.- Objeto y descripción de los Servicios:

Servicio de Alojamiento de Infraestructura - Housing

El Servicio de Alojamiento de Infraestructura – Housing deberá constar al menos de las siguientes características:

- Zona física dedicada a los armarios o racks del SAE dentro del CPD de SANDETEL. Esta área sólo será accesible por personal autorizado.
- Alimentación eléctrica redundante, soportada con SAI y grupos electrógenos.
- Conexión a RCJA de manera redundante y con gran capacidad.
- Climatización óptima controlada.
- Sistema de seguridad física y lógica del edificio.
- Vigilancia física permanente acerca de los servicios de alojamiento básicos prestados.
- SANDETEL, mediante un proceso de mejora continua de la calidad de los servicios prestados, dotará al CPD de las instalaciones y equipamientos necesarios para mejorar la alimentación eléctrica, climatización y seguridad de las salas técnicas.
- Adaptación de los recursos del CPD a la gestión de la capacidad de los servicios alojados: nuevas canalizaciones rejiband, ampliación del consumo eléctrico, etc.
- Zona física adicional para el almacenaje de repuestos y del material recepcionado.
- Así mismo, el horario de acceso del personal del SAE a las instalaciones de SANDETEL será de 24x7, dado que el SAE proporciona servicios considerados como críticos y que podrán requerir la presencia in situ en el CPD de un técnico de guardia en cualquier momento.
- Mantenimiento Hardware de los equipos de seguridad y comunicaciones.

El alcance del Servicio de Housing en la actualidad, en cuanto a número racks es de 16.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	30/11/2017	PÁGINA 3/13
VERIFICACIÓN	Pk2jm776PFIRMAb01CiU1Mg1kb/dPM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Servicio de Vigilancia de Red

El servicio de Vigilancia de Red se proporcionará en un horario ininterrumpido de 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año y constará de las siguientes funciones:

- Vigilancia de las infraestructuras hardware y software , y de los servicios suministrados, en base a los requerimientos definidos por el SAE, con objeto de conseguir una gestión proactiva de las incidencias, permitiendo de esta manera minimizar los tiempos de resolución y de indisponibilidad del servicio.
- La vigilancia que se realice estará basada en una consola de monitorización que contenga un mapeo de todos los servicios gestionados y permita la recepción de alarmas de los sistemas.
- Implantación de los procedimientos de actuación definidos por el SAE, a ejecutar con cada una de las alarmas del sistema de monitorización recibidas.
- Ejecución de los procedimientos de operación establecidos por el SAE: cambio de cintas de backup, etc.
- Habilitar mecanismos de escalado informativo y operativo de incidencias y peticiones mediante el reenvío de alarmas, correo electrónico, vía telefónica, herramientas de gestión de incidencias y dispositivos móviles (sms).
- Medición de la disponibilidad de los servicios gestionados en base a las alarmas recibidas.
- Respaldo en horario no laborable (manos remotas), en las condiciones que se pacten antes del comienzo de la prestación de los servicios.

El alcance del Servicio de Vigilancia de Red, en cuanto a número de equipos y aplicaciones, se representa mediante la siguiente tabla:

Elemento	Monitorización	Nº de equipos
Gestión de las Comunicaciones (switches, balanceadores)	Gestión snmp	10
Gestión de la Seguridad (firewalls)	Gestión snmp	6
Servidores en CPD	Sistema	540
Servidores de oficinas	Sistema	20
Otros equipos (almacenamiento, backup, etc.)	Gestión snmp	44
Aplicaciones	url	86
TOTAL		706

Servicio de Gestión de los Sistemas, Aplicativos, Comunicaciones y Seguridad

El servicio de Gestión de los Sistemas, Aplicativos, Comunicaciones y Seguridad constará de las siguientes actividades:

C/ Leonardo Da Vinci, nº 19 B.
 41092. Isla de la Cartuja. Sevilla.
 Teléfono: 955 033 100 Fax: 955 693 295
 Web: www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo



1 Operación y Mantenimiento de Sistemas y Servicios

El servicio de Operación y Mantenimiento de Sistemas y Servicios, se proporcionará en un horario laboral habitual de lunes a viernes entre las 08:00 y las 20:00 horas, teniendo en cuenta que el horario de principal actividad será el comprendido entre las 08:00 y las 18:00 horas.

Fuera del horario laboral, deberá existir un servicio de guardia ante incidencias, que cubrirá 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, para los servicios definidos por el SAE como críticos y que será ofrecido por técnicos de soporte especialistas. El servicio de guardia incluirá la actuación presencial en el CPD si fuera necesario.

Se deberá contemplar la disponibilidad presencial o remota en jornadas festivas y en periodos horarios fuera del habitual de trabajo, para la ejecución de trabajos programados que por su afección al servicio o por motivos operacionales se tengan que realizar fuera de la jornada laboral.

Mantenimiento de CPD y salas técnicas de SSSC

El alcance de este servicio es el siguiente:

- Instalación física en racks de los equipos gestionados.
- Instalación del cableado necesario.
- Instalación física de los elementos que componen las redes SAN (Storage Area Network) sobre Fibre Channel.

Gestión de las Comunicaciones

El alcance de este servicio es el siguiente:

- Gestión de los equipos de comunicaciones (switches, balanceadores, etc.).
- Gestión ante la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA) de altas, bajas y modificaciones de usuarios, servicios, publicaciones, etc., excepto las peticiones que supongan efectos de contratación de servicios.
- Gestión de incidencias y problemas de forma coordinada con RCJA, los Operadores de Telecomunicaciones y otros organismos implicados (SEPE, etc.).

Gestión de la Seguridad

El alcance de este servicio es el siguiente:

- Gestión de las plataformas de seguridad perimetral (cortafuegos, etc.).
- Gestión del servicio de antivirus.
- Securitización de acceso a la red de datos.
- Exploración de vulnerabilidades de las aplicaciones e implantación de mecanismos para la detección de intrusos en las plataformas gestionadas.
- Implantación de las políticas definidas en la Normativa de Seguridad para Infraestructura del SAE: accesos a los sistemas de información, protección de la información, etc.

Gestión de los Sistemas

El alcance de este servicio es el siguiente:

C/ Leonardo Da Vinci, nº 19 B.
41092. Isla de la Cartuja. Sevilla.
Teléfono: 955 033 100 Fax: 955 693 295
Web: www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	30/11/2017	PÁGINA 5/13
VERIFICACIÓN	Pk2jm776PFIRMAb01CiU1Mg1kb/dPM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Instalación, configuración y administración del hardware y software (sistema operativo y software base) de los servidores, en cualquiera de los entornos disponibles: Pruebas, Pre-Producción, Producción, etc.
- Instalación, configuración y administración de las infraestructuras avanzadas: plataforma de virtualización de servidores, clusterización de servidores, alta disponibilidad, etc.
- Gestión de los servicios de acceso, básicos y avanzados: DHCP, DNS, Proxy Web, LDAP, etc.
- Gestión de los servidores de ficheros, servidores de impresión, servidores de terminales y del directivo activo, incluyendo el despliegue de perfiles, políticas, directivas de seguridad y el control de usuarios y grupos.
- Gestión de los sistemas de almacenamiento masivo de información (cabinas de discos, NAS, sistema NFS, etc.).
- Gestión de los elementos que componen la red de fibra SAN (switches de fibra, tarjetas HBA de los servidores, etc.).
- Gestión de las infraestructuras de backup y custodia de la información: robots de cintas, servidores de backup, armarios ignífugos, etc.
- Ejecución de las copias de seguridad, restauración de datos y custodia de cintas, según las políticas de backup definidas por el SAE.
- Gestión de las plataformas de monitorización de la infraestructura desplegada.
- Configuración de la monitorización de las infraestructuras hardware y software desplegadas, y de los servicios suministrados.
- Ejecución de tareas de mantenimiento preventivo: instalación de parches, etc.
- Garantizar el rendimiento adecuado de todas las infraestructuras técnicas y sus componentes, realizando las pruebas de rendimiento necesarias y reportando los resultados, proponiendo mejoras en los servicios.

Gestión de las Bases de Datos

El alcance de este servicio es el siguiente:

- Gestión de las bases de datos, en cualquiera de los entornos disponibles: Pruebas, Pre-Producción, Producción, etc.
- Ejecución de despliegues de aplicaciones (scripts de bases de datos), según los procedimientos definidos por el SAE.
- Migraciones de bases de datos y actualizaciones de versiones.
- Ajustes de rendimiento de las bases de datos. Elaboración de propuestas de mejora (creación de nuevos índices, etc.).

Gestión de las Aplicaciones

El alcance de este servicio es el siguiente:

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	30/11/2017	PÁGINA 6/13
VERIFICACIÓN	Pk2jm776PFIRMAb01CiU1Mg1kb/dPM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Gestión de los servidores web y de aplicaciones, en cualquiera de los entornos disponibles: Pruebas, Pre-Producción, Producción, etc.
- Ejecución de despliegues de aplicaciones, según los procedimientos definidos por el SAE.
- Administración de las aplicaciones requeridas por el SAE, tanto de aplicaciones de gestión (Alfresco, Naos, etc.), como de negocio.
- Colaboración con la Oficina de Calidad del SAE, en el diseño y la ejecución de pruebas de carga y estrés de los aplicativos.

2 Explotación y Optimización de Datos

El alcance de este servicio es el siguiente:

- Instalación, configuración y administración de las herramientas software, soporte de la Explotación de Datos (Pentaho, etc.), en cualquiera de los entornos disponibles: Pruebas, Pre-Producción, Producción, etc.
- Realización y publicación de consultas SQL ad-hoc solicitadas por los Centros Directivos del SAE.
- Optimización de consultas SQL.
- Elaboración de Cuadros de Mando, soporte a la toma de decisiones por parte de los Centros Directivos del SAE.
- Soporte y apoyo al Área de Desarrollo del SAE, en los temas relacionados con la explotación de datos: revisión de modelos de datos, consultas SQL, etc.

3 Diseño y Planificación de Sistemas y Servicios

El alcance de este servicio es el siguiente:

- Elaboración de propuestas de diseños de red y arquitecturas físicas/lógicas de sistemas y aplicaciones, en base a los requerimientos definidos por el SAE.
- Organización de la ejecución de tareas en las puestas en marcha de nuevos sistemas, funcionalidades y aplicaciones, de acuerdo a la planificación realizada por el SAE. Seguimiento de la planificación.
- Propuestas de mejoras de la infraestructura, mediante la elaboración de planes de acción a acometer: dimensionamiento de los sistemas, optimización de los recursos, etc.
- Colaboración en la implantación de proyectos corporativos de la Junta de Andalucía: Centro de Respaldo, etc.
- Asesoramiento y soporte técnico para la selección de alternativas tecnológicas.
- Soporte y apoyo al Área de Desarrollo del SAE, en los temas relacionados con el diseño de la infraestructura.
- Colaboración en la elaboración del Plan de Continuidad, asegurando que la infraestructura técnica y los servicios necesarios podrían ser recuperados en los plazos definidos tras un desastre.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	30/11/2017	PÁGINA 7/13
VERIFICACIÓN	Pk2jm776PFIRMAb01CiULMg1kb/dPM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Para el desarrollo de los trabajos de Diseño y Planificación de Sistemas y Servicios podrán gestionarse determinadas actividades valoradas en forma de Órdenes de Trabajo, entendidas como unidades de esfuerzo, al objeto de dar cabida a necesidades que excedan de la capacidad del equipo habitual o tengan requerimientos tecnológicos específicos.

Para ello, el SAE registrará la solicitud de proyecto en la herramienta corporativa Redmine y recibirá una estimación económica de la misma en forma de número de Órdenes de Trabajo que implica el desarrollo del proyecto, así como un acuerdo de entregables como resultado de su ejecución. Una vez estudiada y aprobada la valoración, se procederá a la tramitación de la solicitud, con el correspondiente control y seguimiento realizado por el SAE.

Gestión de los Servicios

El nivel de Gestión de los Servicios estará encargado de realizar la interlocución única con el Director de los Servicios por parte del SAE, y como tal, será el encargado de proporcionar los informes del servicio, asistir a las reuniones de seguimiento y asegurar el cumplimiento de los Objetivos y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos. Por tanto, se encargará de implantar los mecanismos que aseguren el cumplimiento de los niveles de calidad adecuados por parte de los servicios, realizando entre otras las siguientes funciones:

- Supervisión de los equipos técnicos implicados en los servicios.
- Coordinación técnica de la resolución de incidencias, así como de las tareas planificadas, o bien solicitadas por las Áreas de Desarrollo y de Atención a Usuarios.
- Interlocución diaria con los responsables de los servicios por parte del SAE.
- Proveer al SAE de un nivel definido de disponibilidad de los servicios suministrados.
- Control y seguimiento del cumplimiento de los Objetivos definidos por el SAE.
- Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos por el SAE, y que podrán evolucionar a lo largo de la duración del servicio.
- Control presupuestario.

1 Calidad y Control

Como parte de la Gestión de los Servicios, se realizarán además tareas específicas de Calidad y Control de procesos.

El alcance de este servicio es el siguiente:

- Garantizar que para los nuevos sistemas y servicios en producción existe la documentación y procedimientos necesarios para la correcta administración y explotación.
- Asegurar que el inventario hardware y software de los equipos gestionados se encuentra permanentemente actualizado, y podrá ser consultado por el SAE en cualquier momento.
- Elaboración y propuesta para su aprobación, de todos los procedimientos internos del servicio, y de relación con otras áreas, internas y externas, necesarios para el buen funcionamiento.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	30/11/2017	PÁGINA 8/13
VERIFICACIÓN	PK2jm776PFIRMAb01CiU1Mg1kb/dPM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Propuesta de definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Generación de métricas, informes y estadísticas relacionadas con los servicios suministrados.
- Realización de los informes de seguimiento y de los que se demanden por el SAE, sobre rendimiento de los entornos, incidencias, cambios o cualquier asunto relacionado con el ámbito tecnológico de su competencia.
- Garantizar que todos los trabajos solicitados se realizarán siguiendo el conjunto de buenas prácticas y recomendaciones, conocido con el nombre de ITIL (Information Technology Infrastructure Library), convertido en estándar como norma ISO 20.000.

El alcance, en cuanto al equipamiento informático afectado (elementos hardware y software), sería el siguiente:

- Equipos en CPD, ubicado en las instalaciones de SANDETEL en Tomares.
- Infraestructura en salas técnicas de SSCC (Servicios Centrales).
- Servidores de las oficinas y los ubicados en otras sedes de las provincias que el SAE solicite.

TERCERO.- Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto de 1.837.335,87 € (UN MILLÓN OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO EUROS CON OCHENTA Y SIETE CÉNTIMOS), con gastos de gestión incluidos, no sujeto a I.V.A. Dicho importe se consignará con cargo a las anualidades y aplicaciones presupuestarias especificadas en la siguiente tabla:

ANUALIDAD	APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	IMPORTE
2017	14.39.180000 G/32L/22204/00.	153.111,32 €
2018	14.39.180000 G/32L/22204/00.	1.000.000,00 €
2018	14.39.010000 G/32L/22204/00.	684.224,55 €
TOTAL		1.837.335,87 €

El cálculo del coste global de la encomienda se ha realizado conforme al cálculo de las tarifas recogidas en el punto 10 del Proyecto Técnico y autorizado mediante Resolución de la Presidenta del Servicio Andaluz de Empleo.

CUARTO.- El abono del presupuesto aprobado se efectuará conforme a la actuación mensual efectivamente realizada, mediante certificaciones mensuales, o en su caso, por tarea realizada, aprobadas por el Director del Proyecto, previa presentación de las correspondientes facturas en las que conste la aplicación de las tarifas definidas en el Proyecto Técnico.

Los gastos generales y corporativos de SANDETEL podrán ser imputados al coste de las actuaciones encomendadas, hasta un máximo del 6 % de dicho coste, de acuerdo con el artículo 106.6 de la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.



QUINTO.- Los trabajos incluidos en la presente encomienda tendrán una duración de 12 meses, a contar desde el día siguiente a la notificación a SANDETEL, sin perjuicio de las posibles prórrogas y/o ampliaciones por el período necesario para la terminación de las actuaciones objeto de la presente encomienda, que el SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO estime conveniente acordar antes de la finalización del citado plazo de vigencia, siendo la duración de cada prórroga y/o ampliación la acordada entre las partes, y todo ello, sin perjuicio de la vinculación de la encomienda a las disponibilidades presupuestarias.

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

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

SEPTIMO.- La Dirección de las actuaciones corresponderá al Jefe de Servicio de Informática, unidad administrativa adscrita a la Secretaría General del SAE, que ejercerá como Director de Servicios de la encomienda, para lo cual establecerá directrices de trabajo, realizará el seguimiento de la encomienda y velará por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas en el apartado SEGUNDO.

SANDETEL designará un Director de la Gestión de los Servicios, que será el órgano capacitado para interpretar el presente documento y demás condiciones establecidas en otras disposiciones oficiales, y cuyas funciones principales serán las siguientes:

- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, presentando al Director de los Servicios del SAE, con la periodicidad establecida, los informes que recojan los indicadores que permiten evaluar la calidad de los servicios.

- Elaborar y proponer a la Dirección de los Servicios del SAE, para su aprobación, todos los procedimientos internos del servicio, y de relación con otros organismos internos y externos (OPT, empresas desarrolladoras, usuarios, etc.) necesarios para el buen funcionamiento del servicio. Deberá atenderse cualquier petición a este respecto realizado por el Director de los Servicios del SAE

- Proponer a la Dirección de los Servicios del SAE, para su aprobación, los cambios en los recursos de la infraestructura técnica hardware y software, cuando sean necesarios para mantener o mejorar los niveles de servicio vigentes.

- Presentar a la Dirección de los Servicios del SAE, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la ejecución de las distintas puestas en marcha de sistemas, nuevas funcionalidades e implantaciones de aplicaciones, así como su coste económico.

- La Dirección de la Gestión de los Servicios de SANDETEL podrá delegar funciones correspondientes a cada área de los servicios encomendados en las personas que crea conveniente, que formarán parte de su equipo.

- Planificar con el Jefe de Proyecto, de las tareas y/o servicios demandados por la Dirección de los Servicios del SAE

OCTAVO.- Se creará una Comisión Mixta para la coordinación e impulso de las actuaciones mencionadas formada por cuatro miembros, dos en representación del SAE, uno de los cuales ostentará la presidencia de esta Comisión Mixta, y siendo además uno de ellos el Jefe de Servicio de Informática del SAE; y dos en representación de SANDETEL, designados por sus órganos correspondientes, cuyas funciones serán las

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	30/11/2017	PÁGINA 10/13
VERIFICACIÓN	Pk2jm776PFIRMAb01CiU1Mg1kb/dPM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



que a continuación se indican.

Serán funciones de la Comisión Mixta:

- Información periódica sobre el seguimiento de las actuaciones objeto de la presente encomienda.
- Preparación, seguimiento, evaluación, así como la formulación a la entidad SANDETEL, en su caso, de las propuestas de gestión y contratación de la asistencia técnica encomendada.
- Propuesta de finalización de los trabajos a que se refiere la presente encomienda.
- Interpretación y resolución de las dudas que pueda suscitar la ejecución de la presente encomienda.

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

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

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

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

DÉCIMO.- Con objeto de garantizar la calidad de los servicios suministrados, se establecerán unos Objetivos de Nivel de Servicio, y el compromiso por parte de SANDETEL de cumplirlos. Estos Objetivos de Nivel de Servicio podrán evolucionar a lo largo de la ejecución de la Encomienda con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente prestado.

Los recursos tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los Objetivos de Nivel de Servicio vigentes en cada momento.

Los Objetivos de Nivel de Servicio se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real prestado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

UNDÉCIMO.- El período de garantía de los trabajos realizados será de seis meses (6) a partir de la finalización de la Encomienda.

DUODÉCIMO.- CLAÚSULAS GENERALES:

Lugar y condiciones tecnológicas para el desarrollo del servicio: Los trabajos se realizarán en las dependencias de SANDETEL o en el lugar que la Dirección de los Servicios del SAE determine o autorice, siempre y cuando se garantice la correcta ejecución de los trabajos y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

El SAE facilitará los accesos necesarios a su infraestructura de forma segura y a través de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, siendo responsabilidad de SANDETEL la conexión a ésta.

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	30/11/2017	PÁGINA 11/13
VERIFICACIÓN	Pk2jm776PFIRMAb01CiULMg1kb/dPM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Propiedad de los Resultados de los Trabajo: Serán propiedad de la Junta de Andalucía todos los productos resultado de los trabajos realizados. La Entidad Encomendada podrá utilizar los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, previa autorización expresa y por escrito de la Secretaría General Técnica del SAE.

Seguridad y Confidencialidad: La información a la que tengan acceso la Entidad Encomendada como consecuencia de los trabajos objeto del presente proyecto tendrá carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

Se deberá disponer de dispositivos propios de seguridad y confidencialidad de la instalación, tanto en su interacción con el mundo exterior como en su interacción con los técnicos propios del SAE.

Protección de Datos de Carácter Personal: *De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999, de 13 de diciembre (LOPD), se garantizará que se tienen establecidas medidas de índole técnica y organizativa que garanticen la integridad y seguridad de los centros, locales, equipos, sistemas y programas utilizados en el SAE, y que, en relación con los recursos humanos que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, se han procedido a informar a todo el personal del deber de secreto profesional regulado en el Artículo 10.*

Finalmente, y en relación con las obligaciones contempladas en el artículo 27 y en el ámbito de prestación de la Encomienda, se garantizan todas las obligaciones contempladas en el citado artículo así como las previstas en el artículo 17.3 de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo.

Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía: *Los trabajos en el ámbito de la encomienda deberán cumplir los requisitos y estándares técnicos de carácter general definidos en la Junta de Andalucía, tales como:*

- Disponibilidad Pública del Software
- Conformidad con MADEJA
- Interoperabilidad general y de contenidos Web
- Integración con GUIA
- Herramientas y componentes corporativos
- Marco de seguridad de la Junta de Andalucía, y cualquier otra que sea de aplicación

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

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	30/11/2017	PÁGINA 12/13
VERIFICACIÓN	Pk2jm776PFIRMAb01CiULMg1kb/dPM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.

Uso de Herramientas de Gestión del Servicio: *Para la ejecución del servicio, SANDETEL usará las herramientas informáticas definidas por el SAE, colaborando con el SAE en la configuración y despliegue de las mismas, y en la implantación de los procedimientos necesarios. Así como todas las herramientas corporativas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de su utilización.*

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

Formato de la Documentación: *Toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-12005). La documentación podrá ser completada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso del Responsable de Proyecto del SAE.*

La presente Resolución agota la vía administrativa, por lo que contra ella podrá interponerse potestativamente Recurso de Reposición ante la Presidencia del Servicio Andaluz de Empleo en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de la presente Resolución, en los términos previstos en los artículos 123 y 124, Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o Recurso Contencioso-Administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Sevilla en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, en los términos previstos en los artículos 8.2.a), 25, 45, 46 y demás concordantes de la Ley 29/1998, de 13 de julio de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

EL PRESIDENTE
P.D. EL DIRECTOR GERENTE
(Resolución de 28-11-12, BOJA 238 de 05-12-12)

FIRMADO POR	JULIO SAMUEL COCA BLANES	30/11/2017	PÁGINA 13/13
VERIFICACIÓN	Pk2jm776PFIRMAb01CiU1Mg1kb/dPM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	