

RESOLUCIÓN DE 21 DE SEPTIEMBRE DE 2015 DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) LAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN INTEGRAL DEL CORREO CORPORATIVO, SERVICIOS HORIZONTALES CORPORATIVOS Y GESTIÓN DEL CENSO DE RECURSOS INFORMÁTICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

El Decreto 72/2003, de 18 de marzo (BOJA num. 55, de 21 de marzo de 2003), de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía tiene por objeto establecer medidas para contribuir a que Andalucía se incorpore plenamente a la sociedad del conocimiento y establece que la Consejería de la Presidencia, en ese momento competente en la materia, habilitará, para ello, la infraestructura necesaria de un Portal, correspondiéndole su gestión y definición técnica. Así mismo, facilitará una dirección de correo electrónico personal en el Portal a todos los andaluces que lo soliciten, habilitando a tal efecto la infraestructura necesaria que posibilite su utilización asegurando la calidad, gratuidad y perdurabilidad del servicio.

El Decreto 206/2015, de 14 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, atribuye a dicha Consejería la política informática de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales. Concretamente, la Dirección General de Política Digital ostenta las funciones de dirección, impulso y gestión de la política informática y de la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la propuesta, impulso, dirección, desarrollo y gestión de los sistemas e infraestructuras informáticas comunes de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz. Entre las funciones de la Dirección General descritas en este decreto, se encuentra la gestión de las infraestructuras TIC que soportan los servicios del Correo Corporativo, Correo Andaluz, Sistema de Información Geográfico Corporativo, Callejero Digital de Andalucía, entre otros.

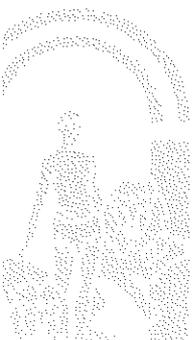
El objeto social de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL) es *“la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y de servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía, para incorporar y mantener completamente a Andalucía en la Sociedad de la Información”*. SANDETEL viene realizando la gestión integral del correo corporativo y servicios horizontales corporativos desde que existe esa infraestructura.

Por todo ello, conforme a lo establecido en el artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y en virtud de las competencias actualmente conferidas,

RESUELVO

PRIMERO. OBJETO DE LA ENCOMIENDA.

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 servicios de la gestión integral del correo corporativo, servicios horizontales corporativos y Gestión del Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía, con las condiciones y especificaciones que se indican.

La infraestructura corporativa asociada está formada por:

- Producción del correo corporativo y correo andaluz de la Junta de Andalucía
- Producción de Sistemas horizontales de la Junta de Andalucía
- Gestión integral del Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA)
- Servicios y subsistemas asociados que llevan aparejados la producción de los items anteriores.

SEGUNDO. DETERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES A REALIZAR.

Los trabajos a realizar son:

- Alojamiento en el Centro de Proceso de Datos (CPD) de los servicios encomendados.
- Gestión integral de las infraestructuras que soportan los servicios encomendados.
- Gestión integral de la producción de sistema y aplicaciones encomendadas.
- Ingeniería de proyectos específicos de mejora de infraestructuras y servicios.
- Gestión de la herramienta del Censo de Recursos Informáticos

Las labores que deban realizarse se gestionarán mediante órdenes de trabajo y periódicamente se actualizará el proyecto y presupuesto técnico conforme a lo establecido en el apartado COMPROMISOS Y OBLIGACIONES.

TERCERO. CONDICIONES DE REALIZACIÓN

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la Junta de Andalucía, sin que puedan ser utilizados o divulgados sin el consentimiento expreso de ésta.

Todas las actuaciones que se encomiendan a la empresa son de carácter material, técnico o de servicios, no suponiendo nunca una cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio.

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 software desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial.

La empresa, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Consejería, y



no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Para la gestión del proyecto y su documentación se utilizarán las herramientas establecidas por la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

CUARTO. PLAZO DE EJECUCIÓN.

Los trabajos relacionados en el anterior apartado se realizarán desde el día de la notificación de la Resolución de Encomienda hasta el 30 de septiembre de 2016, siendo posible su prórroga mediante resolución del órgano competente.

QUINTO. DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DE LA ENCOMIENDA

La dirección técnica del proyecto corresponderá a D. Juan Carlos Rubio Pineda, Jefe de Servicio de Sistemas Horizontales de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, adscrito a la Dirección General de Política Digital de la Consejería de Hacienda y Administración Pública. La dirección técnica velará por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en la encomienda.

Los trabajos objetos de la presente encomienda se gestionarán siguiendo el modelo de órdenes de trabajo.

1. Las órdenes de trabajo que incluirán una descripción suficiente de los mismos, el plazo propuesto de ejecución y el importe estimado. La ejecución de las mismas comenzará con la aprobación de la orden de trabajo por parte de la dirección del proyecto.
2. Durante la ejecución de una orden de trabajo, la dirección técnica del proyecto podrá cancelarla, facturándose los trabajos realizados hasta ese momento.
3. A la finalización de los trabajos, SANDETEL propondrá el cierre de la orden de trabajo, con indicación de los productos resultantes. Una vez aprobado su cierre por la dirección técnica del proyecto, la orden de trabajo podrá ser cerrada y facturada.

Para controlar el consumo de recursos efectivo dedicado a cada orden de trabajo, SANDETEL imputará los gastos incurridos para la resolución de la Orden de Trabajo y que deberá estar detallada con costes directos e indirectos así como gastos generales, que determinaran el importe final.

Para el seguimiento de los trabajos se realizarán informes de progreso con periodicidad mínima mensual, en los que se dará cuenta de la marcha de los trabajos y se recogerá la situación actualizada del proyecto y presupuesto técnico conforme a las directrices de la dirección técnica del proyecto. Para el seguimiento y control de cumplimiento del servicio se emplearán acuerdos



de nivel de servicio (ANS) compuestos por indicadores de nivel de servicio (INS) y valores objetivo (VO) aprobados por la dirección técnica del proyecto (Anexo II).

El dirección técnico del proyecto certificará la conformidad con cada hito de facturación. La certificación de conformidad por parte del director técnico de la encomienda consistirá en la certificación de la correcta prestación de los servicios correspondientes a las órdenes de trabajo contenidas en la factura y su conformidad con el proyecto técnico y las directrices de la dirección, con indicación de la imputación de costes directos e indirectos correspondiente.

SEXTO. COMPROMISOS Y OBLIGACIONES

En las facturas presentadas por SANDETEL constarán las órdenes de trabajo realizadas en el periodo de facturación, incluyendo en su caso el porcentaje de ejecución, con objeto de que la dirección técnica del proyecto certifica la efectiva prestación de los servicios, incluyendo además una relación detallada de los justificantes de gasto y el análisis de costes directos e indirectos con la aplicación de los criterios de imputación correspondientes.

SANDETEL certificará la correspondencia de los costes imputados con los trabajos realizados para la prestación de los servicios facturados.

Respecto a los costes directos, la relación comprenderá los datos que permitan su identificación inequívoca, y necesariamente el acreedor, el importe, número de factura o de documento contable, concepto económico, descripción sintética, fecha de devengo y registro y fecha de pago en su caso. Se presentará adecuadamente estructurada en función de las actuaciones y operaciones previstas en la encomienda.

Los costes indirectos habrán de imputarse por la empresa a los trabajos encomendados en la parte que razonablemente corresponda de acuerdo con los principios y normas de contabilidad generalmente admitidas y, en todo caso, en la medida que tales costes correspondan al periodo en que efectivamente se realizan los trabajos. La determinación por parte de SANDETEL de los criterios de imputación de los costes indirectos, atendiendo a la organización de su contabilidad, se incorpora como Anexo III a la presente encomienda.

SÉPTIMO. PRESUPUESTO DE LAS ACTUACIONES.

Para la financiación de estas actividades, se consigna un presupuesto de 1.496.919,58 euros (UN MILLÓN CUATROCIENTOS NOVENTA Y SÉIS MIL NOVECIENTOS DIECINUEVE EUROS CON CINCUENTA Y OCHO CÉNTIMOS DE EURO), con el desglose indicado en el Anexo I.

Este presupuesto incluye un 6% de Gastos Generales.

Este gasto tiene carácter plurianual, y se imputará a la partida presupuestaria 3100010000 G/611/60905/00 2013000172, con las anualidades siguientes:

- **414.216,11.-** euros para la anualidad 2015.
- **1.082.703,47.-** euros para la anualidad 2016.



De acuerdo con la normativa de aplicación y las directrices emanadas de la Intervención General de la Junta de Andalucía, la prestación por parte de SANDETEL de los servicios objeto de la presente encomienda de gestión no se considera sujeta al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). El coste de las cantidades que en concepto de IVA deban ser abonadas por la empresa, en los casos en los que proceda, se entiende ya incluido en el presupuesto de la encomienda.

OCTAVO. RÉGIMEN DE PAGOS

El pago del importe de los trabajos realizados se efectuará una vez expedida certificación de conformidad por el director técnico del proyecto descrita en el apartado DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DE LA ENCOMIENDA.

Se deberán acreditar los costes reales incurridos en la realización de la actuación mediante la relación detallada y certificada de las facturas que deba abonar la entidad instrumental, en el caso de costes directos, y mediante el análisis de costes imputados directamente a la misma, en el caso de costes indirectos.

La periodicidad de estos abonos será mensual. La periodicidad mensual en la presentación de las facturas quedará exceptuada cuando el importe del total a facturar en esa mensualidad no supere los 1.000 euros en cuyo caso dicho importe se acumulará a la factura siguiente. Asimismo, la mensualidad de diciembre se podrá acumular a la de enero y las de julio y agosto a la de septiembre.

NOVENO. MODIFICACIÓN Y REVOCACIÓN.

Cuando sea necesario introducir alguna modificación en la encomienda o revocarla, deberá acordarse mediante resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir las actuaciones, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.

Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución de la encomienda sobre lo previsto al iniciarse el expediente, por 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.

LA CONSEJERA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Por delegación, Orden de 26/11/12, BOJA nº 239, de 7/12/12
LA VICECONSEJERA



Fdo.: Pilar Paneque Sosa.

A) DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES**1- Alojamiento en el Centro de Proceso de Datos (CPD)**

- a) Servicios alojamiento de infraestructura propiedad de la Junta de Andalucía
- b) Servicios de provisión de las Infraestructuras (hardware y software), propiedad de SANDETEL

2- 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.). Securitización 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.



3- Gestión integral de Producción

- Administración integral de los sistemas que dan soporte a Correo Corporativo, Sistemas Horizontales, Censo de Recursos Hardware de la Junta de Andalucía y sistemas asociados a ellos.
- Gestión integral de los entornos de pre-producción, producción y entornos no productivos.
- Colaboración con el Centro de Calidad Integral 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 tic en el uso de las infraestructuras técnicas de los sistemas de información cubiertos bajo esta encomienda. 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, entendiéndose 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.

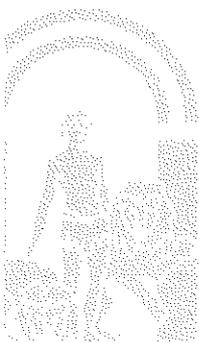
En cuanto a la gestión de incidentes de seguridad se elaborará un informe trimestral que incluirá tanto las principales notificaciones como las respuestas a requerimientos realizadas en el periodo, para lo cual, y en aplicación de la normativa de protección de datos se mantendrá un registro adecuado.

4- 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.

5- Gestión de la herramienta del Censo de Recursos Informáticos que incluye:

- Suministro y generación de las etiquetas RFID para el censo de equipos informáticos hardware de la Junta de Andalucía
- Actualización de datos de los equipos informáticos en el censo y administración de usuarios.
- Mantenimiento evolutivo y adaptativo de dicha herramienta
- La interlocución con organismos y proveedores sobre aspectos relacionados con el Censo.
- Gestión de los contratos de mantenimiento hardware corporativos que incluye:
 - Resolución de problemas, quejas y/o escalados de organismos y proveedores.
 - Seguimiento y análisis de cumplimiento de objetivos y ANS's establecidos en los contratos de mantenimiento.
 - Elaboración de propuestas de acciones correctivas para la resolución de posibles desviaciones
- Gestión del software del puesto de trabajo que incluye las siguientes tareas:
 - Gestión y mantenimiento del sistema de control y activación de licencias de productos de Microsoft.
 - Mantenimiento evolutivo y adaptativo del sistema de control y activación de licencias



de productos de Microsoft.

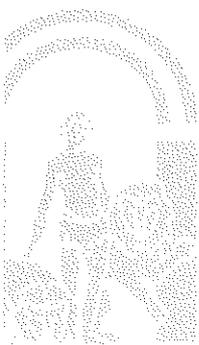
- Gestión del censo de licencias de productos de Microsoft de cada organismo de la Junta de Andalucía
- Gestión de incidencias reactivas y proactivas sobre software de Microsoft.

B) PRESUPUESTO DETALLADO DE LA ENCOMIENDA

El presupuesto detallado se desglosa conforme a la siguiente distribución de importes por actuación, con importes estimados dado que las labores de producción y gestión concretas que deban realizarse dependerán de las necesidades que surjan durante la ejecución de la encomienda.

	<i>Total</i>	<i>Total Con CG</i>
Alojamiento SSHH	58.957,50 €	62.494,95 €
Alojamiento Correo Corporativo	149.568,06 €	158.542,14 €
Infraestructuras de Sistemas SSHH	60.838,01 €	64.488,29 €
Infraestructuras de Sistemas Correo Corporativo	80.992,13 €	85.851,66 €
Producción de Sistemas SSHH	483.804,28 €	512.832,54 €
Producción de Sistemas Correo Corporativo	200.863,69 €	212.915,51 €
Ingeniería de Sistemas SSHH	154.615,99 €	163.892,95 €
Ingeniería de Sistemas Correo Corporativo	38.677,46 €	40.998,10 €
Censo Recursos Hw JA	183.871,17 €	194.903,44 €
TOTAL	1.412.188,29 €	1.496.919,58 €

Y siendo el desglose el siguiente:



Actividad	Subactividad	Suma de Total	Suma de Total con CG
Alojamiento Correo Corporativo		149.568,06 €	158.542,14 €
	Comunicaciones	86.960,64 €	92.178,28 €
	Mantenimiento Infraestructuras CPD	35.094,62 €	37.200,29 €
	Suministro Eléctrico	27.512,80 €	29.163,57 €
Alojamiento SSHH		58.957,50 €	62.494,95 €
	Comunicaciones	1.901,05 €	2.015,11 €
	Mantenimiento Infraestructuras CPD	31.968,48 €	33.886,59 €
	Suministro Eléctrico	25.087,97 €	26.593,25 €
Infraestructuras de Sistemas Correo Corporativo		80.992,13 €	85.851,66 €
	Almacenamiento	8.157,24 €	8.646,68 €
	Backup	10.391,79 €	11.015,29 €
	Bases de Datos	280,13 €	296,93 €
	Capacidad de Proceso	1.478,82 €	1.567,54 €
	Licencias/Soporte	25.595,64 €	27.131,38 €
	Seguridad y electrónica de Red	35.088,52 €	37.193,83 €
Infraestructuras de Sistemas SSHH		60.838,01 €	64.488,29 €
	Almacenamiento	3.329,03 €	3.528,77 €
	Backup	3.365,14 €	3.567,05 €
	Bases de Datos	18,58 €	19,69 €
	Capacidad de Proceso	2.921,63 €	3.096,93 €
	Licencias/Soporte	16.730,28 €	17.734,10 €
	Seguridad y electrónica de Red	34.473,35 €	36.541,75 €
Ingeniería de Sistemas Correo Corporativo		38.677,46 €	40.998,10 €
	Arquitectura de Sistemas y Gestión de Proyectos	38.677,46 €	40.998,10 €
Ingeniería de Sistemas SSHH		154.615,99 €	163.892,95 €
	Arquitectura de Sistemas y Gestión de Proyectos	154.615,99 €	163.892,95 €
Gestión integral de la producción de Correo y aplicaciones integradas		200.863,69 €	212.915,51 €



	Administración de Servidores	156.820,46 €	166.229,69 €
	Gestión de Cambios, Informes y Nivel de Servicio	24.729,23 €	26.212,99 €
	Herramientas de Gestión	5.603,99 €	5.940,23 €
	Vigilancia 24x7	13.710,01 €	14.532,61 €
	Gestión integral de la producción de sistemas horizontales y aplicaciones integradas	483.804,28 €	512.832,54 €
	Administración de Servidores	396.164,14 €	419.933,99 €
	Gestión de Cambios, Informes y Nivel de Servicio	66.926,65 €	70.942,25 €
	Herramientas de Gestión	6.753,50 €	7.158,71 €
	Vigilancia 24x7	13.959,99 €	14.797,59 €
	Censo Recursos Hardware de la JA	183.871,17 €	194.903,44 €
		183.871,17 €	194.903,44 €
	TOTAL GENERAL	1.412.188,29 €	1.496.919,58 €

C) CONSIDERACIONES GENERALES DE GESTIÓN

Organización de los Servicios

a) Competencias y Obligaciones de SANDETEL

Al objeto de realizar el seguimiento y dejar constancia de la evolución en el desarrollo de la prestación de los servicios, su calidad y circunstancias, deberá elaborarse por parte SANDETEL un **informe de los niveles de servicio y disponibilidad mensuales y acumulados anualmente** (según **Anexo II “Acuerdos de Nivel de Servicio”**), en el que se reflejen el número de usuarios totales y en concurrencia y parámetros de carga de los sistemas, incidencias gestionadas y sus tiempos de resolución, incidentes ocurridos y actuaciones programadas tanto, para la operativa del servicio, como para la gestión de cambios y provisión para aquellos servicios que están en producción dentro de la encomienda.

Corresponde exclusivamente a SANDETEL la selección de personal que formará parte del equipo técnico de trabajo (en adelante ET) adscrito a la ejecución de la encomienda. SANDETEL procurará que exista estabilidad en el ET y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en aras a no alterar el funcionamiento del servicio, informando en todo momento de la situación a la Dirección de los Servicios.

SANDETEL asume la obligación de ejercer en modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución de la encomienda, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago



de salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

SANDETEL velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución de la encomienda desarrollen su actividad sin exralimitarse en las funciones desempeñadas respecto a la actividad delimitada en el presente documento.

SANDETEL deberá designar al menos un Coordinador Técnico Responsable que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de SANDETEL con la Dirección de los Servicios, canalizando la comunicación entre SANDETEL y el personal propio integrante del ET, de un lado, y con la Dirección de los Servicios, de otro.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución de la encomienda, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la ejecución de los servicios encomendados.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del ET de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Informar a la Dirección de los Servicios acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del ET adscrito a la ejecución de la encomienda.

La composición del ET encargado de la ejecución de los trabajos deberá ser, en cantidad y calidad, el adecuado en cada momento para suministrar el servicio requerido con la calidad suficiente. Ello implica además la capacidad de adaptación del ET a las distintas situaciones que se puedan presentar: guardias, actuaciones concretas específicas fuera del horario laboral, etc.

El personal constitutivo del ET deberá poseer un nivel de conocimientos técnicos contrastado. Será responsabilidad de SANDETEL asegurar que el ET se mantenga actualizado permanentemente en los conocimientos técnicos necesarios para la realización de los trabajos que le son propios.

El ET deberá disponer de todos los medios materiales necesarios para la correcta ejecución de los trabajos delimitados en la encomienda, tanto en horario laboral como no laboral (servicio de guardia). Todo el material técnico necesario será suministrado por SANDETEL.

b) Competencias y Obligaciones de la Dirección de los Servicios:

Corresponde a la Dirección de los Servicios la supervisión y dirección de los trabajos, decidir las modificaciones que convengan introducir o, en su caso, decidir la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

La Dirección de los Servicios podrá designar uno o más Responsables Técnicos de proyecto pertenecientes al Servicio de Sistemas Horizontales de la Dirección General de Política Digital para el cumplimiento de las funciones que le son propias.



Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto, la Dirección General de Política Digital podrá establecer controles de calidad adicionales sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre la Dirección de los Servicios y el Coordinador Técnico de SANDETEL
- Existirán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad al menos mensual, de la Dirección de los Servicios y el Coordinador Técnico, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades, etc.

c) Lugar de Ejecución de los Servicios:

SANDETEL estará obligada a ejecutar los trabajos incluidos en encomienda en sus propias dependencias, salvo en casos extraordinarios en que sea imprescindible para la ejecución de los trabajos delimitados en la encomienda. Dichos trabajos deberán ser comunicados por SANDETEL con la suficiente antelación a la Dirección de los Servicios, y deberán ser autorizados expresamente por ésta última.

d) Horario Laboral y Servicio de Guardia

A efectos de la medición de los niveles de servicio, se entenderá por horario laboral el comprendido en las siguientes franjas horarias: **8:00 a 20:00** de lunes a viernes, sin perjuicio de las actuaciones que sean necesarias realizar en el servicio de guardia que se describe en el siguiente párrafo.

Fuera del horario laboral, deberá existir un servicio de guardia, que deberá cubrir 24 horas al día, siete días a la semana, 365 (ó 366 si es bisiesto) días al año (en adelante, Servicio 24x7), que será cubierto necesariamente con técnicos que presten el servicio en horario laboral. El servicio de guardia cubrirá las siguientes actuaciones:

- Incidencias de prioridad media y alta.
- Peticiones de criticidad media y alta, o que por el impacto de la actuación en los servicios al ciudadano y/o usuarios internos no puedan ser realizados en horario laboral.

e) Metodología

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

- Gestión de Incidencias: devolver a los servicios de Tecnología de la Información (IT) a un estado de funcionamiento normal, ante una desviación, lo antes posible.
- Gestión de Problemas: corregir las causas de las incidencias que se generan en los servicios de IT de la mejor manera posible.
- Gestión de la Configuración: disponer de una Base de Datos de la Configuración



(CMDB) que incluya y relacione todos los elementos entre sí. Aquí, la presencia de un elemento en el inventario es igual de importante que el registro de sus relaciones con el resto de elementos.

- Gestión de Cambios: implementar los cambios en la Infraestructura de IT de la forma más eficiente posible en tiempo, coste y calidad, minimizando los efectos adversos.
- Gestión del Despliegue: asegurar el despliegue de nuevos elementos de IT (SW, HW) de forma eficiente para el negocio, en coste, calidad y tiempo.
- Gestión Financiera: proporcionar a la organización de IT la información para una gestión efectiva en costes de los recursos necesarios para entregar sus servicios.
- Gestión de la Capacidad: disponer de los recursos necesarios de IT en el momento adecuado y con los mejores costes, según las necesidades.
- Gestión de la Disponibilidad: proveer de un nivel definido de disponibilidad de los servicios de IT, de forma efectiva en costes, que permita al negocio cumplir sus objetivos.
- Gestión de la Continuidad: apoyar al plan de Continuidad del negocio asegurando que la infraestructura de IT y los servicios necesarios pueden ser recuperados en plazos pactados tras un desastre.
- Gestión del Nivel de Servicio: asegurar que los servicios prestados por el área de IT satisfacen los ANS, y éstos son mantenidos y mejorados.
- Gestión de la Seguridad: transversal a todos los procesos.

D) INFORMACIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS TIC OBJETO DE LAS ACTUACIONES

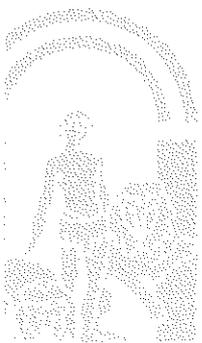
PRODUCCIÓN DE CORREO CORPORATIVO

Los servicios y subsistemas objeto de las actuaciones en la categoría de Correo son:

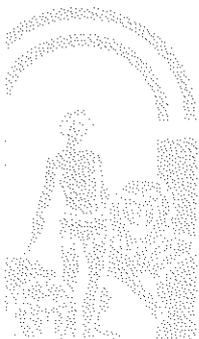
- Servicio Buzones de Correo Corporativo y de Correo Andaluz
- Servicio Pasarela de Correo Corporativo de la Junta de Andalucía
- Servicio Directorio de Correo Corporativo y de Correo Andaluz.
- Servicio AntiSpam (SpamAssassin)
- Servicio Antivirus
 - CLAMAV
 - Kaspersky

PRODUCCIÓN SISTEMAS HORIZONTALES CORPORATIVOS

Los servicios objeto de las actuaciones en la categoría de Sistemas Horizontales Corporativos son:



- AGATA
- AGUJA
- CMTIC
- CONSIGNA
- CUSTODIA
- ECO
- RED PROFESIONAL
- FORMACIONTIC
- FORMULA
- G3 (de la Consejería)
- GESTOR DOCUMENTAL
- GUIA
- GUIA CONTRATACIÓN TIC
- INFOCOR
- LIBREA
- MADEJA
- NAOS
- ORGANOS COLEGIADOS
- OVCTIC
- PLANTILLA
- PLATINA
- PORTAFIRMAS
- PROYECTA
- SIG CORPORATIVO
 - JARA
 - Callejero
 - Clientes Callejero
 - Geodesia
 - Mapea
 - CallejeroWS
 - WFSGeoscallejero
 - WMSMapserver
 - GWCCallejero



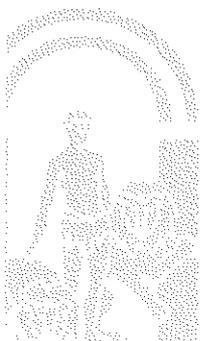
- WEBOFFICE
- LIBRAE
- CA Wily Introscope
- Repositorio de Software
- Catálogo de Software

Además de los servicios incluidos en cada una de las categorías, también se incluyen las actuaciones relacionadas con las siguientes herramientas de trabajo de uso común:

- SugarCR
- Testlink
- Hudson
- Maven2
- Sonar
- Repositorio de librerías Artifactory
- Data Generator
- Redmine
- Subversión
- HypericHQ
- awstats
- xWiki
- KMS
- SRADA

GESTIÓN DEL CENSO DE RECURSOS HARDWARE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Gestión integral del Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA)



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: entendiendo 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 CHAP, 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:

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

◦ 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

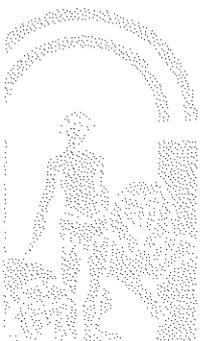


servicio para determinadas aplicaciones críticas)

- 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 dirección de la encomienda. 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 (bien por la dirección de la encomienda, el propio ET o un sistema automatizado) 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.
 - % Reducción de Incidencias = (no incidencias en el periodo de medida/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



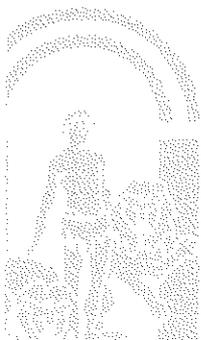
- Ki: constante de ponderación, depende de la criticidad la sede (Ki = 4 para CPD de la Consejería; Ki = 3 para sedes de DDPP con servicio SAC; Ki =1 para el resto de sedes).
- N: sumatoria de Ki
- Tiempo de disponibilidad general 99,50% Anual 24x7
- Disponibilidad de Servicios Críticos
 - Disponibilidad de Servicios Críticos = $(T_{tot} - T_{nodisp}) / T_{tot} \times 100 (\%)$
 - Ttot: tiempo total del período considerado (minutos)
 - Tnodisp: 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:

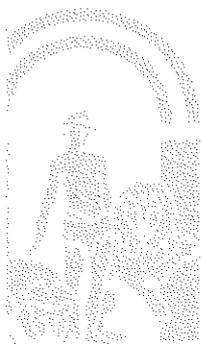
- Tiempo de respuesta ante peticiones 95% < 20' Mensual Horario Laboral
 - Tiempo de resolución ante peticiones de prioridad alta (Prioridad 1): 90% < 120' Mensual Horario Laboral
 - Tiempo de resolución ante peticiones de prioridad media/baja (Prioridad 2/3): 90% < 120' Mensual Horario Laboral
- Peticiones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

