

RESOLUCIÓN DE 30 DE DICIEMBRE DE 2016 DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A., (SANDETEL) LA EJECUCIÓN DE DETERMINADAS ACTUACIONES DE APOYO A LA GESTIÓN DE ACTIVOS SOFTWARE Y SOPORTES CORPORATIVOS ASOCIADOS.

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 la Dirección General de Política Digital (en adelante DGPD) de dicha Consejería la política informática de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, ostentando 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. Concretamente, en el artículo 9 se indica que "corresponde a la Dirección General de Política Digital la competencia para realizar la gestión de las contrataciones de bienes y servicios informáticos de carácter general".

Dentro de este marco legislativo, se incluyen los Proyectos de Carácter Corporativo, que son aquéllos cuyo alcance organizativo incluye a la gran mayoría de la Administración de la Junta de Andalucía, entre los que se encuentran los de gestión de licencias de productos software de uso generalizado en la Junta de Andalucía y sus soportes corporativos asociados. Actualmente son dos, concretamente el software de gestión de bases de datos y servidor de aplicaciones de Oracle, y el software ofimático y de sistemas operativos de usuario y servidor de Microsoft.

La contratación centralizada de la adquisición de licencias, y la prestación de servicios de soporte básico y soporte avanzado de los productos que se hayan adquirido y se estén utilizando en la Junta de Andalucía, permite un ahorro significativo no sólo en los precios sino también en tiempo, frente al escenario de una contratación individual por cada organismo para atender a sus propias necesidades. Al mismo tiempo, se consigue homogeneizar la prestación de servicios y gestionar las necesidades con una única posición e interlocución con el proveedor.

Con el objetivo de unificar la gestión, estructurar las tareas, aprovechar los aspectos en común y generar sinergias entre ambos proyectos, se hace necesario el desarrollo de determinadas actuaciones de apoyo a la gestión de activos software y soportes corporativos asociados, encaminadas a la consecución de un seguimiento pormenorizado de la situación en los organismos del alcance y a la elaboración de una planificación estratégica adecuada a las nuevas necesidades. Asimismo, toda la información generada por la realización de estas tareas será de vital importancia a la hora de acometer nuevos procesos de licitación, para hacerlos más ajustados a las necesidades reales y a la situación de los productos software de Microsoft y Oracle en la Junta de Andalucía.

Actualmente, el personal que integra la Dirección General de Política Digital es insuficiente para abordar los trabajos citados de forma interna, teniendo en cuenta que este Centro Directivo ejerce las competencias horizontales de la política informática de la Junta de Andalucía. El ejercicio de estas competencias genera una carga de trabajo muy considerable, dado el carácter descentralizado de la informática en la Junta de Andalucía y la dificultad que el alto número de interlocutores provoca. Por otro lado, la complejidad técnica y la especificidad de los trabajos a desarrollar exige la participación de personal muy especializado y con una dedicación alta, del que no dispone esta Dirección General.

Las razones que motivan que los trabajos citados se realice mediante una encomienda de gestión y que sea la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U., en adelante SANDETEL, la entidad idónea para llevar a cabo estas tareas bajo la dirección y supervisión de la DGPD, se basan fundamentalmente en los siguientes puntos:

- SANDETEL, es la entidad instrumental idónea, habida cuenta de que, según el Decreto 76/2014¹ reconoce como actividades incluidas en el objeto social de esta entidad “el desarrollo de actividades instrumentales y/o técnicas de la política informática junto con las políticas estratégicas de aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la Administración Pública de la Junta de Andalucía, y sus entes instrumentales”.
- La gestión de activos software se identifica como una necesidad estratégica, cuya ejecución debe sostenerse en el tiempo en tanto esté vigente la titularidad de los activos por parte de la Junta de Andalucía. La encomienda de gestión es la fórmula adecuada, ya que permitirá la definición de procedimientos y recursos cuyo conocimiento pueda consolidarse en el tiempo y servir de base a la DGPD para un mejor aprovechamiento de los recursos públicos.
- SANDETEL viene realizando determinadas labores de apoyo a los dos proyectos citados mediante otras encomiendas de gestión. La unificación y ampliación de estas actividades constituye una alternativa eficaz de gestión, continuando la experiencia altamente positiva en relación con este modelo de gestión pública.

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 determinadas actuaciones de apoyo a la gestión de activos software y soportes corporativos asociados.

El objeto de la presente encomienda es la realización actividades consistentes en actuaciones de soporte y apoyo tecnológico que precisan un alto grado de especialización técnica. No supone en ningún caso la cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio.

SEGUNDO.- ACTUACIONES A REALIZAR.

Las actuaciones a realizar por SANDETEL objeto de la presente encomienda serán de apoyo a la Dirección de los Proyectos corporativos que incorporan el software de gestión de bases de datos y servidor de aplicaciones de Oracle, y el software ofimático y de sistemas operativos de usuario y servidor de Microsoft, concretamente:

1 “Decreto 76/2014, de 11 de marzo, por el que se modifica el Decreto 99/1997, de 19 de marzo, por el que se autoriza a la Empresa Pública de la Radio y Televisión de Andalucía y al Instituto de Fomento de Andalucía para la constitución de una Sociedad Mercantil relacionada con el sector de las telecomunicaciones, en lo referente a las competencias para el nombramiento de las personas integrantes del Consejo de Administración por la Junta General de Accionistas en la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., se autoriza la modificación de sus estatutos y el establecimiento de tarifas”



- El impulso de la línea de gestión de los activos software de los principales productos Oracle y Microsoft adquiridos por la Junta de Andalucía, a través del conocimiento del parque instalado, el establecimiento de procedimientos para el seguimiento y evolución del mismo así como los mecanismos para la detección de nuevas necesidades.
- La gestión de la información técnica de seguimiento de la prestación de los soportes asociados y su supervisión, mediante el seguimiento a través de las herramientas corporativas que recogen las actividades vinculadas a estos soportes, y la coordinación con el CAU para la prestación de determinadas actividades de atención de primer nivel.
- El control de los niveles de servicio ofrecidos por los proveedores, supervisando la calidad y el cumplimiento de los acuerdos contractuales.
- La realización de actividades de comunicación, dinamización y formación asociadas a los proyectos de software citados.
- El mantenimiento de las Guías de contacto con los principales interlocutores vinculados a los distintos proyectos incluidos en el alcance.
- La realización de tareas de explotación de datos, Business Intelligence y prospectiva, con el mantenimiento de cuadros de mandos de los proyectos, elaboración de informes y análisis específicos relacionados con los productos gestionados.
- El apoyo al seguimiento de la situación de los organismos incluidos en los alcances.
- La realización e impulso de determinadas actuaciones de carácter técnico que se identifican como necesarias para el desarrollo exitoso de los proyectos de licencias y soportes corporativos asociados.

En el Anexo I se incluye una descripción detallada de las actuaciones a realizar en el ámbito de la presente encomienda.

TERCERO.- FORMA Y 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.

La realidad económica y organizativa actual, sujeta a constantes cambios, requiere de flexibilidad máxima en las personas y las organizaciones. Por ello los servicios ejecutados en el ámbito de la presente Encomienda deben ser prestados de forma que la capacidad no necesaria circunstancialmente en un determinado tipo de servicios pueda ser utilizada en la prestación de otros servicios dentro del objeto de la Encomienda, siempre en función de las necesidades y solicitudes autorizadas por la Dirección técnica de la Encomienda. En cualquier caso la asignación de recursos y la asignación de tareas a estos recursos en el marco de la presente Encomienda es una prerrogativa exclusiva de la citada Dirección.



CUARTO.- PLAZO DE EJECUCIÓN.

Los trabajos relacionados en el anterior apartado se realizarán en un plazo de 18 meses desde el día de la notificación de la Resolución por la que se apruebe la Encomienda, siendo posible su prórroga mediante Resolución del órgano competente.

QUINTO.- DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DE LA ENCOMIENDA.

La dirección técnica del proyecto velará por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en el apartado segundo. Se propone a la persona titular del Gabinete de Planificación y Relación con Usuarios de la DGPD, como responsable de la dirección de las actuaciones de la encomienda. En caso de ausencia temporal, será suplida por el Jefe de Servicio de Coordinación y Desarrollo de Sistemas Horizontales. Sus principales funciones serán:

- Velar por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en el apartado segundo.
- Certificar la conformidad con cada hito de facturación, consistente en la verificación y evaluación objetivas de la efectiva prestación de los servicios facturados por SANDETEL a la DGPD y la verificación de la elegibilidad de los gastos presentados como justificación del importe facturado. La verificación de elegibilidad consistirá en la comprobación de que la fecha y naturaleza de los costes incurridos se corresponden con lo dispuesto en la presente encomienda.
- Ostentar la dirección técnica de las tareas necesarias para el desempeño ordinario de las funciones recogidas en esta encomienda, las cuales se gestionarán siguiendo el modelo de ordenes de trabajo:
 - 1. A petición de la Dirección de la Encomienda, SANDETEL propondrá órdenes de trabajo que incluirán una descripción suficiente de los mismos, el plazo propuesto de ejecución y el importe estimado. La ejecución de las ordenes de trabajo comenzará con la aprobación de la propuesta por parte de la Dirección de la Encomienda.
 - 2. Durante la ejecución de una orden de trabajo, la Dirección de la Encomienda 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 trabajos resultantes. Una vez aprobado su cierre por la dirección de la encomienda, la orden de trabajo podrá ser facturada
 - El importe final de una orden de trabajo será el correspondiente a todos los recursos dedicados a su resolución, incluidos los gastos generales.

Para el seguimiento de los trabajos por parte del Director de la Encomienda 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, esfuerzo empleado y coste incurrido, seguimiento económico y proyecciones de gasto, estado de los contratos, etc.

Sexto.- COMPROMISOS Y OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A., (SANDETEL).

El Consejero Delegado de SANDETEL certificará la correspondencia de los gastos presentados y su porcentaje de imputación a la presente actuación con los trabajos realizados para la prestación de los servicios facturados, estando su verificación fuera del alcance de la dirección técnica del proyecto al depender del conocimiento del resto de la actividad de SANDETEL.

Para ello, SANDETEL aportará, para cada pago, la siguiente documentación:

- Factura, en la que constarán las unidades de trabajo realizados en el periodo de facturación corriente conforme a las partidas definidas en el proyecto técnico, incluyendo en su caso el porcentaje de ejecución, con objeto de que la dirección técnica del proyecto certifique la efectiva prestación de los servicios.
- Certificado que acredite la correcta imputación de los gastos por parte de la empresa encomendada.
- Análisis de costes y copias de los documentos acreditativos de la efectiva realización de los gastos por parte de SANDETEL, consistentes en facturas de proveedores a SANDETEL, certificación del pago de nóminas y Seguridad Social, etc.

El análisis de costes contendrá los costes acreditados para la verificación de su elegibilidad clasificados por cada una de las actuaciones referidas en el apartado segundo y por los siguientes conceptos:

- Gastos generales y corporativos, que podrán ser imputados al coste de las actuaciones encomendadas hasta un máximo del 6% de dicho coste sin necesidad de acreditación documental.
- Costes de puesto de trabajo: se considerarán elegibles en este apartado los gastos correspondientes a los conceptos contenidos en el Anexo II.
- Desempeño ordinario de las funciones recogidas en la encomienda: trabajos estructurales, trabajos realizados en forma de proyecto : su elegibilidad se valorará técnicamente por la dirección técnica del proyecto.

SÉPTIMO.- IMPORTE ECONÓMICO.

El presupuesto de la encomienda se estima en la cantidad de SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS DOCE EUROS CON TRES CÉNTIMOS (669.312,03 €), IVA y gastos generales incluidos, con un plazo de ejecución de DIECIOCHO (18) meses, previéndose su financiación con cargo al crédito disponible en el concepto 609.05, programa 611, proyecto de inversión 2013000171, Sistemas de información de carácter corporativo, con las anualidades siguientes:

- 367.091,70 – euros, para la anualidad 2017.

- 302.220,33 – euros para la anualidad 2018.

El presupuesto se ha realizado en base a la estimación de carga de trabajo de los distintos grupos identificados, conforme se detalla en el Anexo III.



OCTAVO.- RÉGIMEN DE PAGOS.

El pago de los gastos efectivamente realizados será abonado, en virtud del citado artículo 106.6 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, una vez expedida certificación de conformidad por parte de la dirección técnica del proyecto, y se apruebe la misma y/o el documento que acredite la realización total o parcial de la actuación conforme al apartado cuarto.

La periodicidad de estos abonos será mensual, siempre previa presentación de las correspondientes justificación del trabajo realizado, facturas, otros documentos acreditativos del gasto realizado y el análisis de costes imputados.

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, IVA y Costes Generales incluidos, en cuyo caso dicho importe se acumulará a la factura siguiente.

NOVENO.- MODIFICACIÓN DE LA ENCOMIENDA.

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.

Entre las razones que pueden llevar a un ajuste de la Encomienda, entre otras, cabe destacar las siguientes:

- Ajustes económicos por motivos de estabilidad presupuestaria y optimización del presupuesto.
- Aumento o disminución de los recursos humanos adscritos a la Dirección General
- Reorganización de la Junta de Andalucía, y en particular de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.
- Funcionalidades adicionales, no recogidas en el presente proyecto, como consecuencia del desarrollo de las iniciativas políticas indicadas.

Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución de la encomienda sobre lo inicialmente previsto, modificaciones en la misma o por cualquier otra razón de interés público debidamente justificada 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.

DÉCIMO.- INSTRUCCIONES DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN.

Se faculta a la persona titular de la Dirección General de Política Digital para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Resolución.



UNDÉCIMO.- INFORME POLÍTICA INFORMÁTICA.

La presente encomienda se considera informada favorablemente por la Dirección General de Política Digital, a efectos de lo establecido en el artículo 5 de la Orden de 23 de octubre de 2012, por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.

LA CONSEJERA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
(P.D. Orden de 26/11/12, BOJA nº 239, de 7/12/12)
LA VICECONSEJERA


Fdo. Pilar Paneque Sosa.



ANEXO I. PROYECTO TÉCNICO

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL ALCANCE, CONDICIONES DE EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN.....	7
1.1 Contexto.....	7
1.2 Necesidades a cubrir.....	8
2 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS.....	9
2.1 Coordinación de Encomienda.....	9
2.2 Coordinación de los Trabajos Técnicos.....	9
2.3 Prestación de Servicios al usuario.....	10
2.4 Gestión de Proveedores y Niveles de Servicio.....	10
2.5 Comunicación, Dinamización y Formación.....	10
2.6 Gestión de Activos y Licencias.....	11
2.7 Business Intelligence y Prospectiva.....	11
2.8 Apoyo a necesidades específicas de carácter técnico.....	12



INTRODUCCIÓN

Contexto La DGPD ha adquirido durante los últimos años para la Junta de Andalucía de forma centralizada y con diferentes condiciones de licenciamiento, un determinado conjunto de licencias de los siguientes productos software:

Microsoft: Licencias de productos ofimáticos (Microsoft Office 2013 Standard -en propiedad- y Microsoft Office 365 -en derecho de uso-), Licencias de sistemas operativos de usuario en propiedad (Microsoft Windows 8.1 Professional), Licencias de sistemas operativos de servidor en propiedad (Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard), Licencias de sistema de gestión de bases de datos relacional en propiedad (Microsoft SQL Server 2012 Standard y Enterprise), Licencias de derecho de acceso en propiedad y en derecho de uso (CAL Windows Server 2012, Client Access License), por usuario y por dispositivo

Oracle: Licencias ilimitadas de sistema de gestión de bases de datos relacional (Oracle Database Enterprise Edition), Licencias ilimitadas de servidor de aplicaciones (Oracle Internet Application Server, Oracle Application Server, Web Logic Suite), Licencias ilimitadas de software de particionamiento (Oracle Partitioning), Licencias limitadas de software de base de datos para soluciones de alta disponibilidad (Oracle RAC, Real Application Clusters), Licencias de productos asociados a la gestión de identidades (Enterprise Single Sign-On Suite Plus, Identity Manager Connector, Identity Federation, Identity Manager y Directory Services)

Vinculados a estas licencias, y en función de las diferentes condiciones establecidas en los respectivos pliegos, se contratan y gestionan asimismo servicios de soporte de forma centralizada, que se prestan a los diferentes organismos incluidos en el alcance de los proyectos.

A través de esta encomienda se pretende dar cobertura a las necesidades derivadas del seguimiento de la prestación de servicios y la gestión de los activos adquiridos, al tiempo que aprovechar las sinergias existentes entre los distintos proyectos dados los puntos que tienen en común (Contratos corporativos con multinacionales de software, Implicación de gran número de organismos de la Junta de Andalucía, Procedimientos similares o asimilables en cuanto a la prestación de soporte, detección de necesidades, gestión de activos. Posibilidad de agrupar tareas de gestión).

Asimismo, se persigue disponer de una mayor información y poder realizar desde la Dirección de Proyecto una labor de gestión estratégica que actualmente no es posible por ser demasiado elevada la implicación a niveles más operativos.

Necesidades a cubrir

Pese a que existen diferencias entre los dos proveedores de software implicados en estos trabajos (Microsoft y Oracle) y la distinta naturaleza de los productos que comercializan, no cabe duda que existen bastantes similitudes en la necesidad de procesos de gestión y seguimiento asociados a los servicios de ambos contratos. Se identifican las siguientes necesidades:



- *Gestión de la prestación de los servicios a los organismos incluidos en el alcance.* El alcance de organismos beneficiarios es amplio y similar (superando los 40 organismos en todos los casos), siendo más generalizada la implantación de los productos Microsoft, tanto Ofimáticos como de servidor (en todos los organismos hay instalaciones de unos y otros) frente a los de Oracle, donde existe un parque histórico de organismos usuarios, que es susceptible de ampliarse.
- *Identificación y seguimiento del grado de implantación de los productos en el mismo.* Es necesario el establecimiento de procedimientos (en la medida de lo posible automáticos) para la detección o comunicación de la información lo que dificulta el conocimiento cierto de la realidad del parque instalado en los organismos de la Junta de Andalucía evitando el intercambio de hojas de cálculo u otros archivos editables que no garantizan la homogeneidad de la información (por las diferentes interpretaciones que pueden hacerse al rellenarlos) ni la actualización de la información (que queda obsoleta casi al instante de la recogida).
- *Dotación de herramientas que faciliten o automaticen el control y seguimiento,* dependiendo en cada caso de la petición/remisión de datos.
- *Adquisición y difusión del conocimiento especializado acerca de los modelos de licenciamiento de cada proveedor.* Los modelos de licenciamiento de los proveedores de software son complejos y no demasiado intuitivos por lo que son difíciles de conocer y se prestan a la asunción de falsas ideas que condicionan el mal uso que pudiera hacerse del software.
- *Comunicación de objetivos/requisitos.* Ambos proyectos basan una parte muy importante de su éxito en las iniciativas de comunicación y coordinación con los organismos, iniciativas que por otra parte son muy valoradas por los organismos. Por la heterogeneidad y dispersión de las responsabilidades TIC, es importante consolidar la línea de comunicación, para asegurar que lleguen a la mayor parte de implicados en los procesos.
- *Identificación de los interlocutores principales* (responsables de informática de los organismos) y *técnicos* (responsables de puesto de trabajo, responsables de sistemas, DBA). Es fundamental para ambos proyectos mantener una Guía de Contactos actualizada para dirigirse en todo momento a los interlocutores pertinentes y fomentar la comunicación en el proyecto.
- *Gestión un número limitado de activos, su distribución y activación.* Cada proveedor tiene sus características en ese sentido, pero la base en cuanto a la necesidad de gestionar activos es común y se pueden compartir procedimientos. Esto facilitaría también la gestión tanto para la DGPD como para los organismos que tendrían asumido un mismo procedimiento y vinculado todo lo relativo a licencias con una única interlocución. En el caso de Microsoft, será necesario mantener los dos sistemas de control actualmente en uso: uno para el control de la activación de licencias vía KMS y otro para el control de activación de usuarios ofimáticos.



- *Seguimiento del soporte*, prestado por los proveedores conforme a las condiciones contractuales, y con determinados acuerdos de nivel de servicio.
- *Articulación de mecanismos de control que complementen al seguimiento y coordinación*. Además de gestionar el reparto de los bienes, obtener por distintas vías el estado de situación de esos bienes, ya sea a través de la declaración responsable de los competentes en cada caso (certificación), la revisión por parte de un tercero contratado al efecto (auditoría) o la indagación con los medios propios que al efecto tiene la Administración (inspección). Estas actuaciones serán medidas coadyuvantes de la consecución de los objetivos que se persiguen.
- *Impulso y seguimiento de acciones técnicas* que den soporte a necesidades específicas identificadas por la Dirección del Proyecto como estratégicas para la consecución de los objetivos marcados.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS

Para la elaboración del presupuesto técnico se ha tenido en cuenta la estimación del volumen de dedicación por perfiles correspondiente a los grupos de trabajos identificados, no obstante la ejecución real de la encomienda se concretará a través de ordenes de trabajo englobadas dentro de dichos grupos de trabajos

1. A petición de la Dirección de la Encomienda, SANDETEL propondrá órdenes de trabajo que incluirán una descripción suficiente de los mismos, el plazo propuesto de ejecución y el importe estimado. La ejecución de las ordenes de trabajo comenzará con la aprobación de la propuesta por parte de la Dirección de la Encomienda.
2. Durante la ejecución de una orden de trabajo, la Dirección de la Encomienda 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 trabajos resultantes. Una vez aprobado su cierre por la dirección de la encomienda, la orden de trabajo podrá ser facturada

El importe final de una orden de trabajo será el correspondiente a todos los recursos dedicados a su resolución, incluidos los gastos generales.

Para el seguimiento de los trabajos por parte de la Dirección de la Encomienda 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, esfuerzo empleado y coste incurrido, seguimiento económico y proyecciones de gasto, estado de los contratos, etc.

A petición de la Dirección de la Encomienda se podrán realizar cambios en la distribución económica de las áreas definidas en el presupuesto técnico, que permitirán corregir desviaciones o errores en la estimación económica. En el caso de que se produzca alteraciones significativas respecto de los hitos consignados en el cuadro económico del presupuesto técnico se realizará el correspondiente ajuste de anualidades y/o la correspondiente modificación de la Encomienda.

Partiendo del estado actual, y para dar cobertura a las necesidades detectadas en el apartado anterior, se han identificado los grupos de trabajos que se detallan a continuación:

Coordinación de Encomienda

Los trabajos a desarrollar serán:

- Ser interlocutor único para la DGPD para el seguimiento general de la encomienda.
- Gestión de la encomienda en Sandetel:
 - Seguimiento y control económico interno de la encomienda
 - Ejecución presupuestaria de los trabajos
 - Facturación
 - Alertas de desvíos y propuesta de reanualización si procediera.
- Apoyo a la gestión, seguimiento y control de los contratos adjudicados en el marco de la encomienda

Coordinación de los Trabajos Técnicos

Los trabajos a desarrollar serán:

- Ser interlocutor único para la DGPD en el seguimiento de los trabajos técnicos identificados.
- Gestión de los servicios
 - Apoyo en actuaciones específicas emprendidas o áreas en las que se detecte especial necesidad, en función de la evolución del proyecto.
 - Definición de procesos y procedimientos de operación.
 - Gestión del Catálogo de Servicios.
 - Implantación de procesos de mejora. Identificación, registro, planificación, implantación de cambios/mejoras en el servicio.
 - Gestión del Conocimiento Interno.
- Coordinación y supervisión de todos los grupos de trabajo.
- Gestión de conflictos/incidencias en el servicio.
- Apoyo en las tareas de Coordinación de Encomienda si fuera necesario.



Prestación de Servicios al usuario

Se prestarán por un equipo de trabajo de soporte de segundo nivel, asumiendo el CAU TIC el 1er nivel en las operaciones disponibles para usuarios. No existirá separación en las tareas de Oracle y Microsoft, debiendo existir polivalencia para evitar retrasos en el servicio.

Se atenderán las peticiones específicas que lleguen desde cada proyecto y que no sean resueltas en el primer nivel. Además, participarán en la definición y revisión de procedimientos del CAU TIC para cada proyecto, así como la definición de necesidades funcionales de NAOS vinculadas a los proyectos, cuando proceda.

Al 1^{er} nivel de soporte (CAU TIC) se le transferirá la ejecución de procedimientos repetitivos y documentados.

Los trabajos a desarrollar serán:

- Gestión de accesos: Mantener la Guía de Contactos, identificando los distintos perfiles y actualizando los permisos en las aplicaciones de gestión del soporte en cada caso.
- Atención de incidencias, consultas y peticiones generales relacionadas con la gestión y alcance de los contratos.
- Atención de quejas o sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios.
- Recopilación de las respuestas a peticiones de datos realizadas por la Dirección de Proyecto.

Gestión de Proveedores y Niveles de Servicio

Los trabajos a desarrollar serán:

- Recopilación de la información del seguimiento de la prestación del servicio de soporte por parte de los proveedores, incluido los Niveles de Servicio fijados contractualmente, que incluirá:
 - Seguimiento de ejecución de los contratos, con la elaboración de informes mensuales.
 - Supervisión de la calidad en la prestación de servicio.
- Verificación del Nivel de Servicio prestado a los usuarios.

Comunicación, Dinamización y Formación

Los trabajos a desarrollar serán:

- Apoyo a la Dirección del Proyecto en las actividades de Comunicación Corporativa de los proyectos (redacción de correos, seguimiento de calendario de comunicación, identificación de hitos clave, identificación de contenidos de interés...).
- Apoyo en la gestión de contenidos y la dinamización en portales corporativos de los proyectos (OVCTIC, Red Profesional).



- Apoyo en la gestión de las actividades de difusión de conocimiento técnico, con la participación de las empresas proveedoras cuando proceda (Transferencias de conocimiento, Talleres prácticos, Mantenimiento de la Base de Datos de Conocimiento, Otras sesiones formativas/informativas), incluyendo:
 - gestión de la participación en las distintas actividades (convocatoria, seguimiento de la inscripción, comunicación de la admisión, emisión de certificados...)
 - gestión de la documentación generada y su difusión
 - gestión de la emisión a través de Red Profesional
- Definición de la estructura de la Guía de Contactos y supervisión de los datos recabados en la misma.

Gestión de Activos y Licencias

Los trabajos a desarrollar pueden dividirse en varios grupos:

- Apoyo en la gestión de Activos Software: con el objetivo fundamental de identificar el parque de activos software existente en la Junta de Andalucía de los diferentes productos incluidos en el alcance de los citados contratos corporativos. Para ello será necesario:
 - Ejecutar periódicamente las campañas de actualización de información de activos.
 - Elaborar informes bajo demanda acerca de la situación de los activos.
 - Realizar la monitorización y supervisión de la calidad de los activos, identificando aquellos organismos clave y realizando un seguimiento más específico para esos casos.
 - Atender las consultas relativas a registro, mantenimiento y configuración de activos.
 - Registrar la carga inicial de la línea base de activos.
 - Actualizar los activos conforme a las modificaciones indicadas por los organismos.
 - Participar en la definición de necesidades relacionadas con la gestión de activos en NAOS, así como en la selección de otras herramientas que se consideren necesarias.
- Apoyo en la gestión del Patrimonio de Licencias: con el objetivo de gestionar el patrimonio de licencias software propiedad de la Junta de Andalucía, colaborando en la identificación de aquellas que se van liberando y promoviendo su reasignación bajo solicitud. Para ello será necesario:
 - Gestionar la bolsa de licencias propiedad de la Junta de Andalucía (Asignación/desasignación de uso de licencias disponibles a organismos).
 - Definir los mecanismos de control de la información de asignación real de licencias y controlar su aplicación.
 - Impulsar los procesos de certificación interna, gestionando la realización de declaraciones por



- Promover y organizar la realización de sesiones de divulgación y concienciación sobre licenciamiento y optimización/consolidación de uso de licencias.
- Atender las consultas relativas al licenciamiento: si un producto está o no incluido en el contrato corporativo, si existen licencias disponibles, consultas sobre lista de precios mantenida, recomendaciones sobre cómo realizar despliegues en arquitecturas complejas de cara a optimizar el consumo de licencias, etc.
- Análisis de nuevas necesidades de licencias software
 - Participar en la identificación de nuevas necesidades de licencias que no estén cubiertas con las contrataciones vigentes, como paso previo a nuevas contrataciones.

Business Intelligence y Prospectiva

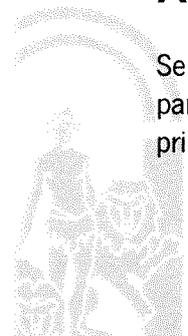
Los trabajos a desarrollar serán:

- Business Intelligence, para transformar los datos recopilados en información y ésta en conocimiento, que sirva de apoyo a la toma de decisiones por parte de la Dirección del Proyecto. Para ello será necesario:
 - Desarrollar, explotar y analizar cuadros de mando (NAOS intelligence y hojas de cálculo).
 - Elaborar informes estadísticos particularizados para organismos.
- Prospectiva Tecnológica y Laboratorios, para la realización de tareas específicas que contribuyan a anticipar diferentes escenarios y favorecer la toma de decisiones. Para ello será necesario:
 - Analizar el mercado, experiencias en otras administraciones y clientes.
 - Conocer en detalle el portfolio comercial de productos Oracle y Microsoft, su roadmap.
 - Conocer en detalle el modelo de licenciamiento de productos Oracle y Microsoft.
 - Realizar pilotos de despliegue, configuración, integración de herramientas o soluciones técnicas.
 - Analizar la viabilidad de productos alternativos al software Oracle y Microsoft (ej: software libre).
 - Proponer mejoras y cambios de estrategia ventajosos para la organización.

Se identifica la necesidad de conocer en profundidad el modelo de licenciamiento en cada caso y los condicionantes técnicos y organizativos de cada proyecto. Además, adquiere una importancia fundamental la labor de explotación de la información y seguimiento.

Apoyo a necesidades específicas de carácter técnico

Se han identificado actuaciones de carácter técnico que precisan de un impulso específico y un seguimiento particularizado. Se detallan a continuación cuáles son las actuaciones inicialmente previstas indicando los principales trabajos que se precisan para su desarrollo:



Impulso del proyecto de sustitución de la ofimática propietaria por la ofimática de fuentes abiertas y seguimiento del mismo.

Apoyo a la Dirección de Proyecto en la línea de trabajo iniciada en 2015 para promover la alternativa de uso de herramientas ofimáticas de fuentes abiertas, que ya estaban implantadas en algunos organismos, en lugar de las herramientas propietarias manteniendo el uso de estas últimas sólo para aquellos casos tasados como imprescindibles desde el punto de vista técnico u organizativo (dependencias de aplicativos, dependencias de intercambio de datos con otros organismos, necesidades funcionales que no sean cubierta por las herramientas de fuentes abiertas).

Aunque en el objeto de la Encomienda se incluye la gestión de las licencias de productos Microsoft, ello debe estar alineado con el Proyecto de sustitución mayoritaria de ofimática propietaria por ofimática de fuentes abiertas. Los trabajos a realizar serán:

- Colaborar en la petición de datos de seguimiento a los organismos.
- Identificar aquellos escenarios que precisen de una atención especial, por no estar alineados con la estrategia del proyecto.
- Facilitar a la Dirección del Proyecto la información periódica que se determine.
- Promover, a petición de la Dirección del Proyecto, actuaciones específicas puntuales de soporte a organismos en aquellos casos que se detecten como obstáculos para prescindir de la ofimática propietaria.
- Analizar la necesidad de emprender acciones de mayor calado que pudieran desembocar en ampliación del alcance del proyecto.

Seguimiento efectivo del control de activaciones de productos Microsoft (KMS/SCL/base de datos)

En la responsabilidad que tiene la DGPD de compra y gestión de un número limitado de licencias de Productos Microsoft que distribuye entre los distintos Organismos, el Sistema de Control de Licencias (SCL) es un software desarrollado en el marco del proyecto de Gestión de Productos Microsoft como consecuencia de la necesidad de controlar las activaciones de las licencias adquiridas, como complemento al KMS de Microsoft.

Por diversas modificaciones realizados por Microsoft, es necesaria una adaptación del sistema actual para el control exclusivo a través de IP. Esto conlleva la realización de tareas técnicas así como otras de apoyo para la adaptación de los organismos a los cambios realizados. Los trabajos a realizar serán:

- Analizar las necesidades técnicas previas para la realización de las adaptaciones pertinentes.



- Implantar las modificaciones en el SCL.
- Documentar el nuevo procedimiento de solicitud de activaciones.
- Trasladar la información específica a los organismos para que realicen los cambios conforme al nuevo procedimiento.
- Realizar el seguimiento posterior del funcionamiento del SCL, detectando posibles irregularidades.

Promover la adopción de una herramienta de gestión de activos TI de usuario

Para el seguimiento de la situación de activos se considera fundamental disponer de una herramienta de inventario automático de activos TI, como OCS, que además de ser gratuito está ampliamente extendido entre los organismos que forman parte del alcance de la Encomienda. Con un software de estas características, cada organización dispondría en tiempo real de la situación de su parque de activos HW y SW, para de esta forma compartirlo con la DGPD. Esta información resulta muy valiosa para la gestión de contratos corporativos de soporte, como los de licencias Microsoft y Oracle o los relacionados con la microinformática y supondría disponer de un censo de recursos TIC, explotable para la extracción de información de interés y la toma de decisiones de carácter estratégico.

Los trabajos a realizar son los siguientes:

- Apoyar a los organismos que ya disponen de OCS, para conseguir su comunicación con el OCS corporativo.
- Apoyar a los organismos que no tienen OCS para su despliegue y posterior comunicación con el OCS corporativo.
- Realizar el seguimiento al envío de información y a la coherencia de la misma.
- Realizar análisis de la información incluida en el OCS en función de los parámetros que se determinen (versiones de sistema operativo de usuario, características del HW, censado de equipos, situación de las herramientas ofimáticas...).

ANEXO II. GASTOS ELEGIBLES

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

- 1.- Arrendamientos de inmuebles
- 2.- Consumo de electricidad
- 3.- Servicios de microinformática (help-desk)
- 4.- Cuotas de renting de los equipos de sobremesa, tanto pcs como de impresoras
- 5.- 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)
- 6.- Coste del personal de plantilla que está en el mantenimiento de los distintos puestos físicos de trabajo
- 7.- 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 SAls, entre otros .
- 8.- Telefonía móvil y fija
- 9.- 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 TÉCNICO

PRESUPUESTO Gestión de Activos Software y Soportes Corporativos Asociados	2017	2018	TOTAL
	ANUALIDAD	HASTA 30/06/18	
Coordinación de Encomienda	30.671,61 €	19.412,61 €	50.084,22 €
Coordinación Oficina	31.579,79 €	26.443,32 €	58.023,11 €
Prestación de Servicios al Usuario	47.712,21 €	39.706,15 €	87.418,36 €
Gestión de Proveedores y Niveles de Servicio	28.440,77 €	27.283,14 €	55.723,91 €
Comunicación, Dinamización y Formación	40.787,42 €	20.558,77 €	61.346,19 €
Gestión de Activos y Licencias	93.135,11 €	85.583,02 €	178.718,13 €
Business Intelligence y Prospectiva	13.882,12 €	16.644,00 €	30.526,12 €
TOTAL SIN IVA	286.209,03 €	235.631,01 €	521.840,04 €
Gastos Generales (6%)	17.172,54 €	14.137,86 €	31.310,40 €
SUBTOTAL	303.381,57 €	249.768,87 €	553.150,44 €
IVA (21%)	63.710,13 €	52.451,46 €	116.161,59 €
TOTALES	367.091,70 €	302.220,33 €	669.312,03 €

