



## RESOLUCIÓN DE LA SUBSECRETARÍA POR LA QUE SE ACUERDA LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN DE LA ABOGACÍA GENERAL DEL ESTADO A LA ENTIDAD TRAGSATEC PARA LA REALIZACIÓN DE PROYECTOS TÉCNICOS AVANZADOS EN LA ABOGACÍA GENERAL DEL ESTADO - DIRECCIÓN DEL SERVICIO JURÍDICO DEL ESTADO

Madrid, a 20 de diciembre de 2016

Doña Áurea Roldán Martín, Subsecretaria del Ministerio de Justicia, nombrada para dicho cargo mediante el Real Decreto 843/2014, de 3 de octubre, en ejercicio de las competencias delegadas por Orden JUS 696/2015, de 16 de abril, sobre delegación de competencias.

### EXPONE

La Unidad de Informática de la Abogacía General del Estado - Dirección del Servicio Jurídico del Estado (AGE-DSJE) cuenta con una infraestructura tecnológica configurada durante los últimos años, mediante sucesivos expedientes de compra, desde la que presta los servicios corporativos que forman parte de su competencia. Esa infraestructura está formada por diversas plataformas que cubren diferentes áreas tecnológicas: servidores, sistemas de almacenamiento, dispositivos de comunicaciones de datos, sistemas de alimentación ininterrumpida, sistemas de monitorización, servicios web, sistemas de información corporativos y un parque de puestos de usuario y dispositivos de apoyo, como impresoras y escáneres, para el desempeño de las responsabilidades laborales de sus trabajadores.

La coordinación, integración e interacción de todas ellas mediante las configuraciones realizadas por el equipo técnico de la Unidad de Informática permite asumir y atender las necesidades informáticas de la AGE-DSJE.

La Unidad de Informática presta servicio a 850 usuarios. Estos usuarios llevan a cabo las responsabilidades que tienen asignadas fundamentalmente apoyadas en el sistema de información corporativo de gestión documental REGES y utilidades microinformáticas tales como correo electrónico. Estas utilidades y sistemas se sustentan en diferentes plataformas tecnológicas específicas por ámbitos de funcionalidad así como en sistemas de almacenamiento, de gestión de bases de datos relacionales e infraestructuras de comunicaciones.

La empresa Tecnologías y Servicios Agrarios (TRAGSATEC), como filial de TRAGSA, se configura como medio propio instrumental y servicio técnico de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y los poderes adjudicadores dependientes de ellas, para el ejercicio de sus competencias y funciones, así como las que resulten complementarias o accesorias, tal como se establece en el apartado primero de la Disposición Adicional Vigésima Quinta del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y el artículo 2.1 del Real Decreto 1072/2010, de 20 de agosto, por el que se desarrolla el régimen jurídico de la Empresa de Transformación Agraria, Sociedad Anónima, y de sus filiales.

Según lo establecido en el artículo segundo de los estatutos sociales de la empresa Tecnologías y Servicios Agrarios (TRAGSATEC) donde se establece su objeto social, entre sus funciones figuran "la prestación de servicios especializados de formación, documentación, asesoramiento, consultoría, cartografía, informática, mediante la gestión y suministro de los equipos adecuados y el desarrollo de los programas precisos".



Conforme a lo establecido en el apartado 4º de la Disposición Adicional Vigésima Quinta del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y que establece el régimen jurídico de TRAGSA y sus filiales, las sociedades del grupo TRAGSA "estarán obligadas a satisfacer las necesidades de los poderes adjudicadores de los que son medios propios instrumentales en la consecución de sus objetivos de interés público mediante la realización, por encargo de los mismos, de la planificación, organización, investigación, desarrollo, innovación, gestión, administración y supervisión de cualquier tipo de asistencias y servicios técnicos en los ámbitos de actuación señalados en el apartado anterior, o mediante la adaptación y aplicación de la experiencia y conocimientos desarrollados en dichos ámbitos a otros sectores de la actividad administrativa".

Por todo lo expuesto, se acuerda encomendar a la Empresa de Transformación Agraria, Sociedad Anónima (TRAGSATEC) la asistencia para el desarrollo de Proyectos Técnicos Avanzados de la Abogacía General del Estado-Dirección del Servicio Jurídico del Estado, según el siguiente clausulado.

## CLAUSULADO DE LA ENCOMIENDA

### 1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El equipo técnico de la AGE-DSJE se encarga de la definición de la línea estratégica que asegure el cumplimiento de dichas directrices. Esa línea estratégica se concreta en una planificación de proyectos que alcanzan los ámbitos apuntados que deben ser implantados y desplegados atendiendo a las precedencias oportunas según las limitaciones de interoperabilidad que se identifiquen entre ellos.

Esos proyectos y por tanto las plataformas sobre las que se ejecutan deben atender requerimientos de diferente índole, buenas prácticas de uso y exigencias normativas en aspectos tales como seguridad o interoperabilidad que garanticen la disponibilidad y accesibilidad a los servicios así como la integridad y confidencialidad de los datos, información y documentación gestionada por la AGE-DSJE. Todo ello pretendiendo ofrecer unos niveles de continuidad en la prestación de los servicios que permitan el normal desempeño de las atribuciones de los usuarios de la AGE-DSJE.

Cada uno de los proyectos que se contienen en el plan estratégico técnico informático de la AGE-DSJE se concretan en un conjunto de trabajos técnicos que requieren una especialización en el ámbito específico correspondiente a la plataforma concreta a la que aplica ese proyecto. Esos proyectos si bien se encuentran integrados en la mencionada estrategia tecnológica de la organización son específicos, acotados y no repetitivos pues la finalidad de tales proyectos es la de implantar la solución obtenida integrada en el conjunto de configuraciones de las plataformas tecnológicas en las que se apoya la AGE-DSJE.

El personal técnico de la AGE-DSJE deberá asegurar una funcionalidad adecuada a las necesidades de la organización en el conjunto de soluciones producto de tales proyectos así como garantizar la interoperabilidad entre ellas, asegurar su disponibilidad y evaluar periódicamente la adecuación de esas soluciones. Del resultado de esas evaluaciones se deducirán nuevos proyectos técnicos específicos y acotados que serán gestionados de la forma en que se ha descrito en el párrafo anterior.

Por tanto las responsabilidades técnicas de la AGE-DSJE se pueden diferenciar en dos grupos fundamentalmente:

1. la construcción e implementación de soluciones mediante proyectos técnicos específicos, o evoluciones de esas soluciones y
2. la integración, supervisión, aseguramiento de la disponibilidad y evaluación de la adecuación de esas soluciones.



La dotación de recursos humanos en el apartado técnico con que cuenta la Unidad de Informática de la AGE-DSJE permite abordar las tareas derivadas del segundo grupo de trabajos técnicos, pero no es suficiente para el primer grupo.

Las tareas del primer grupo de trabajos deben ser llevadas a cabo por un personal técnico cualificado y dimensionado de forma adecuada. Estas tareas suponen una carga de trabajo considerable para la cual, como ya se ha argumentado, la AGE-DSJE no cuenta con recursos humanos suficientes.

## 2. ENTORNO TECNOLÓGICO

Todas las sedes de la AGE-DSJE cuentan con una red local que interconecta ordenadores, impresoras, escáneres y dispositivos multifunción. En la actualidad, y de forma general, todas las sedes de la AGE-DSJE cuentan con un servidor departamental desde el que se atienden varios servicios: servidor de base de datos relacional y servidor de ficheros en todos los casos, y en algunos además actúan como Controlador de Dominio de la infraestructura de Directorio Activo de la organización.

En ese servidor departamental se encuentra instalado un gestor de bases de datos documental SQL Server en el que reside una base de datos que almacena la información gestionada por el sistema de información documental corporativo. Asimismo actúa como servidor de ficheros almacenando los documentos de los asuntos judiciales en los que participa el Servicio Jurídico residente en cada una de las sedes. También almacena espacios de almacenamiento compartido por los usuarios de cada sede.

Cada uno de esos servidores atiende los servicios necesarios para cubrir las necesidades de gestión documental de la AGE-DSJE. Esa gestión documental es realizada de forma operativa mediante una aplicación con arquitectura cliente/servidor que integra eficazmente herramientas ofimáticas, base de datos y conexiones externas. Esta aplicación desarrollada en Visual Basic se denomina REGES.

REGES es, por tanto, una aplicación cliente pesado en arquitectura cliente-servidor que gestiona tanto la documentación como la información de los expedientes administrativos y procedimientos en los que participa la AGE-DSJE.

La infraestructura descrita se reproduce en todos los Servicios Jurídicos de la AGE-DSJE. Cada instanciación de la solución REGES gestiona exclusivamente los asuntos propios de cada Servicio Jurídico, sin acceso a las instanciaciones equivalentes existentes en el resto de Servicios Jurídicos.

Para salvar esta limitación existe otra solución denominada REGES Central o REGES Intranet.

En un servidor central, ubicado en la sede de la AGE-DSJE en la calle Ayala, 5, de Madrid, se acumula, mediante procedimientos de réplica planificada, la información y documentación producida en todos los Servicios Jurídicos de la AGE-DSJE. De esta forma se construye una base de datos conjunta que en modo de consulta puede ser accedida por todas las sedes de la AGE-DSJE poniendo a disposición de todos los usuarios con acceso habilitado a esta solución de la totalidad de la información y documentación producida por la AGE-DSJE. Esta utilidad consolidada, denominada como se ha dicho REGES Central o REGES Intranet, se consulta mediante una aplicación ASP que realiza la presentación de resultados a través del navegador Internet Explorer.

El entorno actual descrito está siendo objeto de evolución tecnológica que pretende la consolidación de los servicios REGES en los Centros de Proceso de Datos con que cuenta el Ministerio de Justicia en sus salas técnicas de Ocaña y Luis Cabrera.

Se trabaja en la consecución de los objetivos expuestos anteriormente de coherencia y uniformidad de uso persiguiendo la construcción de un entorno final en el que la arquitectura cliente/servidor utilizada en la última década evolucione a un entorno web basado en un gestor documental que con la parametrización adecuada reproduzca la funcionalidades de la solución REGES y sea accesible a través de un navegador de manera que pueda prescindirse del cliente pesado REGES. Como consecuencia de



esa consolidación se evolucionarán los servicios horizontales que presta la organización también bajo la misma directriz de consolidación de servicios.

Lo anterior se concreta en el conjunto de proyectos técnicos que está abordando la Unidad de Informática y que determinan un escenario técnico en plena evolución y cambio. Desde la situación inicial hasta el modelo final perseguido se abre un amplio espectro de escenarios transitorios que, evidentemente, es utópico describir de forma exhaustiva.

### **2.1. Puestos de usuario**

Todos los puestos de usuario son PCs o portátiles con sistema operativo Microsoft Windows 7 64 bits. Todos los puestos de usuario son desplegados desde una infraestructura MDT que ya se encuentra operativa. Desde esos puestos están accesibles diferentes recursos y dispositivos, como escáneres e impresoras, equipos multifunción así como unidades de almacenamiento compartidas en servidores departamentales.

La evolución tecnológica persigue la reducción de la gestión del puesto de trabajo. En el momento actual se está implantando un nuevo modelo de puesto de usuario basado en soluciones de publicación de escritorio remoto o virtualización de aplicaciones. Este modelo de trabajo está sustentado en productos del fabricante Citrix.

### **2.2. REGES**

Como se ha indicado anteriormente el modelo actual con el que se presta el servicio de gestión documental mediante la aplicación REGES es una arquitectura cliente/servidor clásica. De forma general, en cada sede se ha desplegado una arquitectura completa cliente servidor apoyada en un servidor departamental que actúa como servidor de base de datos (SQL Server) y servidor de ficheros. Los puestos de usuario de cada sede acceden a su instancia local a través de su red de área local para el manejo de los datos y producción de la documentación gestionada en cada instancia concreta del modelo de arquitectura. Cada instancia actúa de manera independiente del resto. A este modelo general existen excepciones que corresponden a sedes cuyo servicio de base de datos y servidor de ficheros se ha consolidado en otro servidor departamental.

Por tanto, desde un punto de vista estructural, cada instancia local consta de una aplicación cliente, un servidor de base de datos y un repositorio de documentos.

La aplicación cliente es un ejecutable Windows, desarrollado con Visual Basic, que se despliega en cada puesto de usuario. Para acceder al servidor de base de datos el ejecutable ataca directamente a la base de datos. Para acceder al repositorio de documentos, accede a una unidad de Red compartida. Como se ha indicado anteriormente los servicios de base de datos y servidor de ficheros están residentes en un mismo servidor departamental.

Por otro lado está el servicio REGES Intranet, también denominado REGES Central. Ese servicio atiende desde un servidor central de base de datos y un repositorio general de documentos. En ellos se almacena e integra la información de todas las unidades. Su información se actualiza y consolida atendiendo a una planificación que pretende impactar mínimamente en el rendimiento de los servidores departamentales. El proceso de consolidación supone la replicación de los datos gestionados en las bases de datos departamentales y la copia incremental de los espacios de almacenamiento documental de los servidores de ficheros departamentales.

Para la explotación de la información y documentación consolidada en REGES Intranet se dispone de una aplicación web desarrollada en entorno .NET con visual Basic y con componentes AJAX.

Todas las comunicaciones entre las máquinas cliente y el servidor se realizan mediante conexión segura bajo protocolo HTTPS. El certificado de dicha conexión es un certificado emitido por la propia Abogacía.



Se está implantando una nueva solución para el servicio REGES Intranet que reorienta la estrategia de explotación de la información y documentación consolidada e incrementa los niveles de seguridad en el acceso a la información y documentación. Estando ya iniciados los trabajos de consolidación de bases de datos y documentos mediante la unificación en un servicio centralizado en arquitectura de cluster de las bases de datos de la totalidad de las sedes de la AGE-DSJE, existe una solución transitoria para la explotación de la información, que concluirá tras la finalización de ese proyecto y la implantación de una solución tecnológica basada en un conjunto de informes implementados en Reporting Services que cubre las nuevas directrices de explotación y control de acceso incrementando la flexibilidad en la generación de informes parametrizables que facilitarán la concreción y especificidad de necesidades puntuales sin que generen sucesivas cargas de producción y adaptación de mecanismos de extracción ya existentes.

### 3. OBJETO DE LA ENCOMIENDA Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Consistirá en la realización de los proyectos técnicos avanzados (PTA) que la Unidad de Informática de la AGE-DSJE identifique como específicos, acotados y no repetitivos que requieran de una especialización técnica o carga de trabajo que no puedan ser abordados por el personal técnico asignado a la Unidad de Informática de la AGE-DSJE.

Mediante esos PTA se buscará en unos casos la identificación de soluciones o mejoras técnicas para problemas concretos o la elaboración de configuraciones o propuestas de ajuste en otros casos, siempre en los ámbitos que se enumeran en el apartado *Ámbitos tecnológicos*.

Los trabajos técnicos correspondientes a cada PTA serán realizados atendiendo a las directrices técnicas que establezca la Unidad de Informática de la AGE-DSJE. Los trabajos concretos serán realizados en exclusividad por el equipo de trabajo proporcionado por TRAGSATEC en el ámbito de esta Encomienda.

El equipo de trabajo proporcionado por TRAGSATEC participará en la puesta en servicio e implantación de las soluciones producto de cada PTA. También abordará los trabajos correctivos que se deriven de la identificación de imperfecciones en los trabajos correspondientes a un PTA o que no se ajusten a las especificaciones incluso tras la puesta en producción de las soluciones resultantes de los PTA.

Queda fuera del objeto de la encomienda el mantenimiento de las soluciones obtenidas tras la aceptación e implantación de los productos resultantes de cada PTA así como la evaluación de rendimiento y la identificación de nuevas necesidades que puedan dar lugar a nuevos PTA para su evolución o mejora. Este trabajo será responsabilidad única y exclusiva del equipo técnico de la Unidad de Informática de la AGE-DSJE.

#### 3.1. Ámbitos tecnológicos

Los PTA objeto de la encomienda se encuadrarán en alguno de los ámbitos tecnológicos en los que la AGE-DSJE preste servicio.

Concretamente:

- Sistemas operativos Microsoft Server.
- Sistemas de gestión de bases de datos relacionales SQL Server.
- Infraestructuras y servicios de comunicaciones.
- Directorio Activo.
- Sistemas de almacenamiento
- Seguridad y respaldo de datos.
- Soluciones de configuración de puestos de usuario.



- Sistemas de impresión y digitalización.
- Soluciones de escritorio remoto.
- Soluciones de gestión documental.

### 3.2. Trabajos a realizar

Los trabajos concretos que se encomendarán estarán encuadrados en los ámbitos tecnológicos enumerados en el apartado anterior.

Concretamente serán los siguientes:

- Instalación y configuración de servidores en las instalaciones de los CPD del Ministerio de Justicia.
- Revisión de la parametrización de los servicios de cluster SQL Server en los que se alojan y administran las bases de datos relacionales de soporte al sistema de gestión documental REGES.
- Evolución de las políticas de Directorio Activo que se aplican a los puestos de usuario.
- Revisión de inconsistencias en las políticas aplicadas en los puestos de usuario.
- Adecuación a las directrices de copias de seguridad para los servidores corporativos centralizados en el CPD gestionado por la DTIC-MJ
- Participación en la recopilación de requerimientos para la definición de una solución de seguridad en redes cableadas acorde a los requerimientos de seguridad definidos por la DTIC-MJ.
- Administración de los servicios de autenticación, auditoría y contabilización de los sistemas de impresión.
- Administración de la solución Citrix para usuarios.
- Configuración de la plataforma WECO para la instalación del nuevo entorno documental de la AGE-DSJE.

### 4. RECURSOS NECESARIOS

Se estima que para la realización de este servicio TRAGSATEC debe aportar un equipo de trabajo integrado por la cantidad de recursos en cada perfil que se detallan en la siguiente tabla:

PERFIL	RECURSOS
Técnico de Sistemas Senior	1
Técnico de Sistemas	1

En el punto *Perfil técnico* se detallan estos perfiles, precisando la formación y experiencia requerida.

### 5. PERFIL TÉCNICO

Corresponde a TRAGSATEC la configuración del equipo de trabajo y será TRAGSATEC quien lleve a cabo los procesos de selección de personal de acuerdo con los requisitos de titulación y experiencia exigidos.



Los recursos que integrarán el equipo de trabajo deberán estar en posesión de la titulación y de la experiencia mínima exigida en este apartado. Sólo se considerará válida como experiencia en trabajos realizados la acumulada por cada recurso dentro de los últimos cuatro años.

La AGE-DSJE podrá verificar si los recursos cumplen los requerimientos en formación y experiencia que se detallan a continuación.

## **5.1. Perfil Técnico de Sistemas Senior**

### **5.1.1 Formación**

El recurso estará en posesión de una titulación equivalente a Formación Profesional o Ciclo Formativo con especialización en Informática y/o Comunicaciones, o titulaciones de mayor rango siempre que correspondan a especialidades en el ámbito de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

### **5.1.2. Experiencia en el entorno tecnológico**

El recurso deberá acumular una experiencia de 36 meses en los últimos cuatro años desempeñado tareas de dirección o coordinación de proyectos en los ámbitos enumerados en el apartado *Objeto de la Encomienda y descripción del servicio*.

## **5.2. Perfil Técnico de Sistemas**

### **5.2.1 Formación**

El recurso estará en posesión de una titulación equivalente a Formación Profesional o Ciclo Formativo con especialización en Informática y/o Comunicaciones, o titulaciones de mayor rango siempre que correspondan a especialidades en el ámbito de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

### **5.2.2. Experiencia en el entorno tecnológico**

El recurso deberá acumular una experiencia acreditada no inferior a 36 meses en los últimos cuatro años desempeñando puestos de trabajo en los ámbitos enumerados en el apartado *Objeto de la Encomienda y descripción del servicio*.

## **6. CONFIGURACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**

### **6.1. Interlocutores entre TRAGSATEC y la AGE-DSJE**

#### **6.1.1. Por la AGE-DSJE**

La AGE-DSJE nombrará un Director Técnico que asumirá las responsabilidades de definir la metodología de trabajo, fijar el modo de atención de los trabajos encomendados según la naturaleza tecnológica de los mismos y evaluar el rendimiento del servicio midiendo las desviaciones producidas atendiendo a lo establecido en los apartados *Modelo de gestión y Acuerdos de nivel de servicio*.

#### **6.1.2. Por TRAGSATEC**

##### **6.1.2.1 Jefe de Proyecto**

TRAGSATEC propondrá un Jefe de Proyecto que se asumirá la interlocución con la AGE-DSJE mediante el Director Técnico que ésta identifique. El Jefe de Proyecto no podrá ser ninguno de los recursos objeto de esta encomienda.

La persona propuesta como Jefe de Proyecto deberá reportar experiencia suficiente de al menos tres años en dirección de proyectos en el ámbito tecnológico del objeto de la encomienda. El Director Técnico evaluará esas capacidades y bajo su único criterio validará el candidato propuesto o solicitará a TRAGSATEC otro candidato en un plazo no superior a 48 horas.

El Jefe de Proyecto se encargará de:



- Gestión del equipo de trabajo. Configuración inicial, atención de necesidades y control de presencia, gestión de ausencias y vacaciones.
- De acuerdo a las decisiones estratégicas adoptadas en los distintos proyectos tecnológicos en el ámbito de la encomienda el Jefe de Proyecto preparará un plan de formación que capacite a los recursos en las técnicas y herramientas necesarias para poder llevarse a cabo con garantías de éxito.
- Conjuntamente con el Director Técnico preparará un plan de formación en las herramientas y materias del entorno tecnológico del ámbito de la encomienda que garantice el conocimiento de los recursos de evoluciones tecnológicas y nuevas prestaciones de esas herramientas.

#### 6.1.2.1 Coordinador Técnico

El Coordinador Técnico será el recurso proporcionado por TRAGSATEC correspondiente al perfil Técnico de Sistemas Senior.

Se encargará de:

- La interlocución directa con el Director Técnico para cuantas especificaciones y directrices sea necesario transmitir, a través de este Coordinador Técnico, al resto del equipo de trabajo de TRAGSATEC para la adecuada ejecución de los PTA encomendados.
- La gestión y planificación en fases y tareas de cada PTA encomendado así como de la estimación de tiempos.
- La distribución y asignación de carga al equipo de trabajo de TRAGSATEC.
- La comunicación de cualquier circunstancia que afecte a la normal realización de cada PTA.
- La presentación de la solución obtenida en cada PTA así como su evaluación y adecuación hasta su despliegue y puesta en servicio.

#### 6.2. Configuración inicial del equipo

El Jefe de Proyecto de TRAGSATEC, atendiendo a los requisitos de titulación y experiencia exigidos anteriormente proporcionará la relación de trabajadores que configurarán el equipo de trabajo.

El plazo para la definición completa del equipo no podrá ser superior a quince días hábiles desde la firma de la encomienda. Transcurrido ese plazo, y hasta que el equipo esté configurado en su totalidad, TRAGSATEC asumirá los costes de prestación de los servicios.

#### 6.3. Modificación del equipo de trabajo

El Director Técnico, apoyado por el equipo técnico de la AGE-DSJE que considere oportuno, podrá supervisar la adecuación técnica, formación y experiencia que garantice el cumplimiento de los requerimientos expresados en el apartado *Perfil técnico*.

En caso de incumplimiento, el recurso será sustituido de forma inmediata aplicando la penalización contemplada en el apartado *Regularización por incumplimiento de perfil técnico*.

Por su parte TRAGSATEC podrá modificar en cualquier momento la configuración del equipo de trabajo con los siguientes límites:

1. Sólo se podrá sustituir un recurso en cada cambio. Se entenderá como cambio la sustitución por incumplimiento de adecuación técnica.
2. Salvo motivos de fuerza mayor no podrán transcurrir menos de tres meses hasta el siguiente reemplazo, salvo que el recurso sustituido sea el último incorporado en cuyo caso no se aplicará esta exigencia.



3. En cada sustitución se garantizará un período de solapamiento que no podrá ser inferior a 10 jornadas.
4. La AGE-DSJE no asumirá los costes de esos solapamientos.

El Jefe de Proyecto de TRAGSATEC justificará al Director Técnico de la AGE-DSJE la modificación del equipo de trabajo.

Se exceptúan como modificaciones del equipo de trabajo aquellas que, con carácter temporal, tengan como desencadenante causas de fuerza mayor, accidente o enfermedad del recurso, estableciéndose un plan de acción en función de la duración previsible de incidencias temporales que será acordado entre el Jefe de Proyecto y el Director Técnico.

#### **6.4. Subcontratación**

Se permite que el equipo de trabajo esté parcialmente formado por personal subcontratado por TRAGSATEC. En ningún momento el porcentaje de subcontratación podrá superar el 50 por 100 del equipo de trabajo.

### **7. MODELO DE GESTIÓN: PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS DE PLANIFICACION Y VALORACIÓN.**

En fase de ejecución el modelo de gestión se ajustará al siguiente esquema:

- El Director Técnico confeccionará las solicitudes o Encargos de Trabajo (ET) correspondientes a cada PTA encomendado según el ámbito de aplicación.
- Cada ET estará configurado por los siguientes elementos:
  1. Código asignado al ET.
  2. El ámbito funcional del ET según la naturaleza del PTA encomendado.
  3. Prioridad del ET determinada en valores comprendidos en el intervalo (0, 1], siendo 0 mínima prioridad y 1 máxima prioridad.
  4. Las especificaciones funcionales generales.
  5. Datos específicos relativos a la planificación temporal del ET. Respecto a esta planificación al menos se proporcionarán las fechas límite de disponibilidad del trabajo tras la evaluación del Coordinador Técnico.
  6. La relación de entregables resultado del ET (a concretar por cada ET).
- El Jefe de Proyecto, una vez recibido el ET, lo evaluará en colaboración con el Coordinador Técnico y en un tiempo razonable comunicará el resultado de la evaluación al Director Técnico, que comprenderá la siguiente información:
  1. Si procede una propuesta de reestructuración del ET en Unidades de Trabajo (UT) entendidas como subproyectos dentro del PTA encomendado y el desglose de UT que requerirá la realización de cada ET.
  2. Las fechas estimadas de disponibilidad de cada ET/UT.
  3. El periodo estimado en jornadas hábiles, desde la fecha de inicio del trabajo.
- La evaluación efectuada conjuntamente por el Jefe de Proyecto y el Coordinador Técnico deberá ser aprobada por el Director Técnico. Si este último no estuviera de acuerdo con la evaluación se establecerá un proceso de diálogo hasta que el Jefe de Proyecto realice una evaluación que pueda ser aprobada por el Director Técnico que será la que se aplicará al ET.



- Cuando un ET sea calificado como urgente por parte de la AGE-DSJE, tal consideración podría afectar a la priorización establecida para ET anteriores, pudiendo requerir un nuevo ejercicio de asignación de prioridades de los ET en curso entre el Director Técnico y Jefe de Proyecto.

El Director Técnico transmitirá tanto al Jefe de Proyecto como al Coordinador Técnico los criterios y directrices generales para la adecuada atención de las tareas encomendadas al equipo de trabajo según se ha descrito en el apartado *Objeto de la encomienda y descripción del servicio*.

Durante el desarrollo del ET, y con el objeto de alcanzar fluidez en la transmisión de requerimientos y circunstancias condicionantes a los trabajos técnicos, el Director Técnico mantendrá interlocución directa con el Coordinador Técnico transmitiendo las precisiones y directrices específicas para cada ET. De esas indicaciones también tendrá conocimiento el Jefe de Proyecto.

El Coordinador técnico será quien transmitirá el conjunto de directrices y cuantas precisiones sean necesarias al equipo de trabajo.

La AGE-DSJE habilitará un punto de distribución, lista de distribución o cuenta de correo compartida para la comunicación de cuantas directrices o circunstancias acontezcan en el desarrollo de los diferentes ET y UT encomendados. En ese punto de distribución participarán tanto el Director Técnico como el Jefe de Proyecto y el Coordinador Técnico. Las comunicaciones en ese punto de distribución se referenciarán mediante el código de ET, y UT si procede, encomendado y una tipificación de la naturaleza de la comunicación. El contenido de la comunicación se detallará de forma concisa.

#### 7.1. Valores de referencia

Para cada ET se calculará un valor de referencia que considerará los aspectos de *Prioridad del ET* según se ha determinado anteriormente y el dimensionamiento en jornadas hábiles necesarias para la realización del ET aprobado por el Director Técnico.

El valor de referencia se obtendrá realizando el cociente entre el valor numérico del número de jornadas hábiles aprobado por el Director Técnico y el valor numérico asignado como prioridad del ET.

Los valores de referencia podrán cambiar tras las revisiones de prioridad y redimensionamiento que puedan acordarse por motivos organizativos y estratégicos entre el Director Técnico y el Jefe de Proyecto.

Estos valores de referencia serán los utilizados en las diferentes Regularizaciones que se describen en el apartado *Acuerdos de nivel de servicio*.

### 8. SUPERVISIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN

Al comienzo de la encomienda, una vez configurado el equipo de trabajo, se realizará una reunión de inicio entre el Director Técnico, el Jefe de Proyecto y el Coordinador Técnico en la que éste transmitirán las directrices generales, ámbitos tecnológicos y criterios de clasificación de criticidad de los ET encomendados.

En esa primera reunión se transmitirán los ET correspondientes a PTA que deban ser asumidos por el equipo de trabajo.

También en esa primera reunión el Director Técnico comunicará la clasificación preliminar de criticidad para cada uno de ellos, que serán tenidas en consideración para la determinación de los valores de referencia a considerar en cada uno de los indicadores de calidad de prestación del servicio de cara a la aplicación de las penalizaciones establecidas en los apartados *Regularización específica relacionada con la gestión de incidencias y mantenimiento de los puestos de usuario* y *Regularización por incumplimiento en indicadores de calidad asociados a la gestión del servicio*.



Tras esa reunión el Jefe de Proyecto presentará en un plazo de dos días hábiles el dimensionamiento en jornadas hábiles requeridas para la realización de los ET encomendados. Tras la validación por parte del Director Técnico se fijarán los valores iniciales de referencia.

### 8.1. Seguimiento mensual

Con periodicidad mensual se celebrará una reunión de seguimiento entre el Director Técnico, el Jefe de Proyecto y el Coordinador Técnico, junto con el personal técnico de la Unidad de Informática de la AGE-DSJE que considere oportuno el Director Técnico, en se revisará el grado de avance del conjunto de ET encomendados. También se revisarán los criterios de planificación y priorización de ET y se analizarán las desviaciones en las estimaciones de duración.

También se anunciarán los nuevos ET correspondientes a nuevos PTA identificados como encomendables al equipo de trabajo y el impacto en la carga de trabajo soportada.

De ese contraste y de la carga generada por los nuevos PTA encomendados podrán derivarse cambios en los niveles de criticidad y redimensionamiento del número de jornadas hábiles requeridas para cada ET y la consiguiente adecuación del nivel de referencia particular para cada ET. Esos nuevos valores serán los que se utilicen a partir de ese momento para las diferentes regularizaciones contempladas en el apartado *Acuerdos de nivel de servicio*.

Asimismo podrán suponer la necesidad de contrastar la adecuación de perfiles de los recursos suministrados a lo requerido en el apartado *Perfil técnico*, pudiendo dar lugar a la solicitud de sustitución de algún recurso según lo establecido en el apartado *Modificación del equipo de trabajo* y las consecuentes penalizaciones según lo indicado en el apartado *Regularización por incumplimiento de perfil técnico*.

### 8.2. Seguimiento continuado

Como se ha indicado a lo largo de este documento el Coordinador Técnico será el único componente del equipo de trabajo suministrado por TRAGSATEC con que existirá interlocución directa por parte de la AGE-DSJE.

Como también se ha indicado a lo largo de este documento esa interlocución tiene como objeto la agilidad en la aplicación de cuantas evoluciones se identifiquen como necesarias para la adecuación y especificación de cada PTA.

Por tanto durante la ejecución de la encomienda, y siempre a través del punto de distribución descrito anteriormente, el Coordinador Técnico podrá requerir del Director Técnico todas aquellas precisiones que considere oportunas para la adecuada ejecución de cada PTA; y por su parte el Director Técnico podrá requerir al Coordinador Técnico la información que considere oportuna referente al avance de cada ET.

Durante la ejecución de la encomienda el Director Técnico podrá requerir la participación del Coordinador Técnico en las reuniones de seguimiento del personal técnico de la Unidad de Informática con el fin de que el Coordinador Técnico conozca, desde su concepción, los motivos y requerimientos específicos que condicionarán la identificación de nuevos PTA así como la integración e interoperabilidad de los distintos PTA encomendados dentro de la estrategia tecnológica de la organización. Asimismo el Coordinador Técnico podrá aportar iniciativas, sugerencias y alternativas que identifiquen nuevas líneas de trabajo y mejores soluciones.

## 9. LUGAR Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 9.1. Lugar de prestación del servicio

Con carácter general TRAGSATEC estará obligado a ejecutar la encomienda en sus propias dependencias o instalaciones. Sin embargo, atendiendo a la naturaleza del servicio, la AGE-DSJE



habilitará una zona de trabajo en la que el equipo de trabajo de TRAGSATEC podrá abordar los trabajos técnicos para un mejor avance de los PTA encomendados.

En todo momento el equipo de trabajo de TRAGSATEC deberá estar perfectamente identificado. Por ello el equipo de trabajo se identificará en los controles de seguridad cada vez que acceda a la zona de trabajo.

### **9.2. Horario de prestación del servicio**

El equipo de trabajo de TRAGSATEC prestará sus servicios en horario habitual de lunes a jueves de 8.00 a 19.00 horas y viernes de 8.00 a 15.00 horas. En período estival, y por necesidades del servicio podrá reducirse ese horario si se alcanza un acuerdo entre el Director Técnico de la AGE-DSJE y el Jefe de Proyecto de TRAGSATEC. Esa reducción de horario generará una bolsa de horas que podrán ser utilizadas en momentos de mayor carga de trabajo.

### **9.3. Encargos fuera de horario habitual**

Con carácter excepcional, atendiendo a requerimientos de limitación en los tramos horarios en que puedan ser puestos en producción las soluciones obtenidas de PTA, y en la participación del equipo de trabajo de TRAGSATEC en las tareas de puesta en producción, la AGE-DSJE podrá solicitar a TRAGSATEC actuaciones concretas enmarcadas en ET fuera del horario habitual o en días festivos. Esas solicitudes fuera de horario laboral, de las que tendrá conocimiento el Jefe de Proyecto, se compensarán con horas de jornada habitual. La compensación para solicitudes de actuación fuera de horario laboral de lunes a viernes será de dos horas en horario laboral por cada hora trabajada fuera de horario laboral de lunes a viernes. En el caso de solicitudes de actuación en días festivos la compensación será de tres horas en horario laboral por cada hora trabajada en día festivo. Se limita a cuatro el número de solicitudes de actuación en días festivos que tendrá que aceptar TRAGSATEC.

### **9.4. Gestión de vacaciones**

Los períodos vacacionales serán fijados por el Jefe de Proyecto. Los dos recursos integrantes del equipo de trabajo en virtud de esta encomienda no podrán disfrutar de forma simultánea del descanso vacacional. La misma limitación es aplicable a cualquier otra circunstancia que suponga la ausencia de uno de los dos recursos contenidos en esta encomienda.

## **10. CESIÓN DE EQUIPAMIENTO**

TRAGSATEC se compromete a proporcionar todos los medios materiales necesarios para el servicio excepto aquellos específicos para la reproducción de entornos reales de producción para la adecuada ejecución de los diferentes PTA. Ese equipamiento específico será aportado por la AGE-DSJE al objeto de favorecer la eficiencia del servicio y estará perfectamente identificado y diferenciado del equipamiento suministrado por TRAGSATEC.

El equipamiento suministrado por TRAGSATEC no podrá incorporarse a la infraestructura técnica de la AGE-DSJE. No podrán ser incorporados al dominio de la AGE-DSJE ni conectados a las redes de datos de la AGE-DSJE.

El equipamiento puesto a disposición de TRAGSATEC por parte de la AGE-DSJE se dedicará única y exclusivamente a los PTA encomendados. No se permitirá el uso de ese equipamiento para tareas propias del equipo de trabajo ni para la interrelación del equipo de trabajo con TRAGSATEC. Para ese tipo de necesidades el equipo de trabajo utilizará única y exclusivamente el equipamiento facilitado por TRAGSATEC. Si en el desempeño de esas operaciones fuese necesario el acceso a redes públicas de comunicaciones, tales como comunicaciones por correo electrónico o acceso a redes corporativas, TRAGSATEC proporcionará la solución que considere oportuna siempre que no interfiera en la



estabilidad o condicione el funcionamiento de las infraestructuras de la AGE-DSJE y siempre de forma no integrada con las soluciones e infraestructuras de la AGE-DSJE.

Los accesos a la intranet corporativa se realizarán únicamente a servicios limitados imprescindibles para el correcto desarrollo de los trabajos por parte del equipo de TRAGSATEC.

Para el desarrollo y coordinación de los PTA encomendados se facilitarán buzones de correo corporativo. Esos buzones no incluirán elementos que permitan la identificación del recurso que haga uso de él. En el buzón de correo electrónico se hará constar la condición de personal externo. Esos buzones de correo serán los utilizados en el punto de distribución de información cuya finalidad se ha descrito en el apartado *Modelo de gestión: procedimientos y herramientas de planificación y valoración*.

## 11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se detallan los indicadores de servicio y penalizaciones que podrán aplicarse a efectos de esta encomienda, por causas atribuibles a TRAGSATEC y darán lugar a la variación de precio de la Encomienda.

El incumplimiento de alguno de los siguientes supuestos, supondrá el cálculo de una regularización en la facturación consistente en un porcentaje de decremento de la facturación respecto al importe mensual del precio base del servicio regular certificada por la AGE-DSJE a mes vencido.

### 11.1. Regularización específica relacionada con la gestión de PTA encomendados

En este apartado se medirán los indicadores de calidad específicos asociados a indicadores de calidad de la prestación del servicio regular. Cada Nivel de Servicio vendrá determinado por un indicador. Para cada indicador existe un factor de regularización o variación ( $F_i$ ) en función de la severidad en la desviación con respecto al valor esperado para cada indicador. Asimismo, en caso de que el valor requerido para el Servicio no se alcance repetidamente durante dos o más meses consecutivos, se aplicará un coeficiente de repetición que multiplicará por dos el factor de regularización ( $F_i$ ) del indicador que no se haya alcanzado repetidamente, en cada mes que se produzca la repetición. La regularización o variación en el pago del precio en relación con los Niveles de Servicio acordados se aplicará en la siguiente factura al mes vencido.

El procedimiento de cálculo de la regularización o variación será el siguiente:

1. Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento.
2. En caso de no alcanzarse el nivel de servicio, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve o grave. Según dicha severidad, se determinará el valor  $F_i$  de para cada indicador.
3. Se determinarán los indicadores en los que el valor requerido para el servicio no se haya alcanzado reiteradamente (dos o más meses consecutivos), en cuyo caso el factor de regularización que se aplicará para dicho indicador será el doble del factor  $F_i$  de regularización correspondiente. Para ello se define el coeficiente de repetición  $K_i$  que toma el valor 1 en caso de que se repita la no satisfacción del indicador o 0 en caso de que no haya repetición.
4. Se sumarán los resultados obtenidos de aplicar los dos pasos anteriores para cada indicador no satisfecho en el nivel de servicio fijado.

La regularización responderá a la siguiente formulación:

$$\text{Regularización (\% decremento de la facturación)} = \sum_{i=1}^{10} (F_i + F_i * K_i)$$



Siendo,

- $F_i$  = Factor de regularización del indicador  $i$
- $K_i$  = Coeficiente de repetición del indicador  $i$ , que toma el valor 1 en caso de que se repita la no satisfacción del indicador  $i$  ó 0 en caso de no repetición.
- % decremento de la facturación se calculará respecto al importe de facturación del servicio regular, prestaciones adicionales y bolsas de horas excluidas.

Inicialmente, los valores de  $F_i$  se detallan en las siguientes tablas que recogen un resumen de los indicadores y las regularizaciones asociadas a las no satisfacciones de los niveles de servicio fijados:

Indicador de calidad	Leve		Grave		
	Valor	$F_i(\%)$	Valor	$F_i(\%)$	
PU1	Índice de cumplimiento de tiempo de respuesta de solicitudes	$\geq 80 \% \text{ y } < 90 \%$	0,5	$< 80 \%$	0,75
PU2	Índice de cumplimiento de tiempo de respuesta según prioridad del PTA	$\geq 80 \% \text{ y } < 90 \%$	0,5	$< 80 \%$	0,75
PU3	Índice de reapertura de PTA según su prioridad	$> 5 \% \text{ y } \leq 7 \%$	0,5	$> 8 \%$	0,75
PU4	Índice de cumplimiento de tiempo puesta en servicio según prioridad de PTA	$\geq 80 \% \text{ y } < 90 \%$	0,5	$< 80 \%$	0,75
PU5	Incorporación de la documentación técnica y de gestión	$\geq 80 \% \text{ y } < 90 \%$	0,5	$< 80 \%$	0,75

### 11.2. Regularización por incumplimiento en indicadores de calidad asociados a la gestión del servicio

Este apartado describe los indicadores de calidad asociados a la gestión del servicio durante las fases de ejecución y devolución de la prestación del servicio regular. Se medirán indicadores de calidad asociados a la gestión del servicio en cuanto a los recursos asignados al equipo del servicio regular: asistencia regular, sustituciones, rotaciones y suplencias del equipo mínimo exigido en el pliego de prescripciones técnicas para la prestación del servicio regular.

Para cada indicador existe un factor de regularización o variación ( $F_i$ ) en función de la severidad en la desviación con respecto al valor requerido para cada indicador. Así mismo, en caso de que el valor requerido para cada indicador no se alcance repetidamente durante dos o más meses consecutivos, se aplicará un coeficiente de repetición que multiplicará por dos el factor de regularización ( $F_i$ ) del indicador que no se haya alcanzado repetidamente, en cada mes que se produzca la repetición. La regularización o variación en el pago del precio se aplicará en la siguiente factura al mes vencido.

El procedimiento de cálculo de la regularización o variación será el siguiente:

1. Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento.
2. En caso de no alcanzarse los valores requeridos, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve o grave. Según dicha severidad, se determinará el valor  $F_i$  de para cada indicador.
3. Se determinará los indicadores en los que el valor requerido no se haya alcanzado reiteradamente (dos o más meses consecutivos), en cuyo caso el factor de regularización que se



aplicará para dicho indicador será el doble del factor  $F_i$  de regularización correspondiente. Para ello se define el coeficiente de repetición  $K_i$  que toma el valor 1 en caso de que se repita la no satisfacción del indicador o 0 en caso de que no haya repetición.

4. Se sumarán los resultados obtenidos de aplicar los dos pasos anteriores para cada indicador no satisfecho según los valores acordados.

La regularización responderá a la siguiente formulación:

$$\text{Regularización (\% decremento de la facturación)} = \sum_{i=1}^8 (F_i + F_i * K_i)$$

Siendo,

- $F_i$  = Factor de regularización del indicador  $i$
- $K_i$  = Coeficiente de repetición del indicador  $i$ , que toma el valor 1 en caso de que se repita la no satisfacción del indicador  $i$  o 0 en caso de no repetición.
- Regularización (% decremento de la facturación) se calculará respecto al importe de facturación del servicio regular.

En la siguiente tabla que recogen un resumen de los indicadores y las regularizaciones asociadas a las no satisfacciones de los valores requeridos:

Indicador de calidad		Leve		Grave	
		Valor	$F_i(\%)$	Valor	$F_i(\%)$
GS1	Porcentaje de asistencia (jornadas realizadas) de los recursos del equipo completo que presta el servicio frente al equipo requerido	$\geq 85\%$ y $< 95\%$	2	$< 85\%$	5
GS2	Número de incumplimientos del plazo de preaviso en la sustitución solicitada de recursos del equipo	1	1	$\geq 2$	2
GS3	Número de incumplimientos del plazo de solape o transición en la sustitución no solicitada de recursos del equipo	1	1	$\geq 2$	2
GS4	Número de incumplimientos de rotaciones de recursos del equipo	1	1	$\geq 2$	2

### 11.3. Regularización por incumplimiento de perfil técnico

En caso de que se detecte un incumplimiento de los requerimientos establecidos en el apartado *Perfil técnico* de cada uno de los perfiles se aplicará una disminución en la facturación correspondiente a la parte proporcional del tiempo de trabajo presencial del recurso, incrementado en un 20 por 100.

### 11.4. Regularización acumulada

El porcentaje de regularización en la facturación será la suma de los tres porcentajes de regularización obtenidos en los tres apartados anteriores.

## 12. INDEMNIDAD

TRAGSATEC garantiza la total indemnidad de AGE-DSJE respecto de cualquier reclamación que le dirija el personal que sostenga en el ejercicio de un proceso legal por cesión ilegal de trabajadores, debiendo



prestar a AGE-DSJE la asistencia y apoyo en la defensa respecto de dicha cesión y resarcido de cualquier perjuicio que se le produzca a AGE-DSJE por esta circunstancia.

TRAGSATEC garantiza la total indemnidad de AGE-DSJE respecto de cualquier reclamación que le dirijan terceros que sostengan la vulneración de sus derechos previos de propiedad intelectual o industrial, debiendo prestar a AGE-DSJE total asistencia y apoyo en la defensa de su plena titularidad sobre los bienes y derechos objeto de litigio y resarcido de cualquier perjuicio que se le produzca por esta circunstancia.

### **13. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

#### **13.1. Propiedad intelectual**

TRAGSATEC acepta expresamente que los derechos de explotación de los servicios informáticos y diseñados, configurados e implementados al amparo de la presente encomienda corresponden únicamente a la Administración General del Estado, con exclusividad y a todos los efectos.

#### **13.2. Seguridad y confidencialidad**

Todos los empleados de TRAGSATEC observarán la más estricta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato o información a la que pueda tener acceso o pudieran conocer con motivo de su participación en los trabajos incluidos en esta encomienda, así como sobre los resultados obtenidos de su tratamiento, y a utilizarla únicamente para la consecución del objeto del mismo, no pudiendo comunicarla, utilizarla, ni cederla a terceros bajo ningún concepto, ni siquiera para su conservación, obligaciones que subsistirán aún después de haberse extinguido la encomienda de gestión y que se extiende a todas las personas que, bajo su dependencia o por su cuenta, hayan podido intervenir en cualquiera de las fases de ejecución de la Encomienda.

La obligación de confidencialidad y reserva conlleva la de custodia e impedir el acceso a la información y documentación facilitada y a la que resulte de su tratamiento, de cualquier tercero ajeno, entendiéndose como tal, tanto las personas ajenas a TRAGSATEC, como aquellas que, aun no siéndolo, no estén autorizadas para acceder a tal información.

Asimismo, el personal de TRAGSATEC se compromete a velar por la integridad de los datos, es decir a la protección de la información facilitada y a la que resulte de su tratamiento contra la modificación o destrucción no autorizada de los datos.

TRAGSATEC declarará expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y en el Reglamento aprobado en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y que adoptará las medidas necesarias para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y la documentación facilitada para la prestación de los servicios.

Por tanto, deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en concreto lo dispuesto en el artículo 12 de acceso a los datos por cuenta de terceros.

Asimismo, TRAGSATEC se responsabiliza del cumplimiento de la política de seguridad establecida por la AGE-DSJE.

TRAGSATEC aportará una memoria descriptiva de las medidas que se adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información manejada y de la documentación facilitada. Asimismo deberán incluir en la encomienda la designación de la persona o personas que actúen como responsables de seguridad en la empresa, a efectos de esta encomienda, así como de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con la AGE-DSJE a efectos del uso correcto del material y de la información a gestionar.



## **14. METODOLOGÍA EN LA ELABORACIÓN DE LOS TRABAJOS**

### **14.1. Metodología de trabajo**

Sin perjuicio de la utilización de los medios técnicos y del entorno de trabajo que proporcione la AGE-DSJE, corresponderá a TRAGSATEC establecer la metodología de planificación, ejecución, análisis, diseño, construcción e implantación de los servicios.

### **14.2. Calidad**

Durante el desarrollo de los trabajos la Administración podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

## **15. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

Durante la ejecución de los trabajos objeto de la encomienda TRAGSATEC se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Administración a tales efectos, toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

A efectos de favorecer el traspaso de servicios en caso de cambio de proveedor ante una nueva contratación, TRAGSATEC se compromete a elaborar un inventario de aplicaciones, a las que unirá sus correspondientes especificaciones funcionales y de diseño, las especificaciones de contorno, el catálogo de procedimientos de gestión y toda aquella documentación de interés elaborados en el periodo de la encomienda.

## **16. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS**

Como parte de los trabajos TRAGSATEC se compromete a generar para cada trabajo realizado toda la documentación que sea aplicable de acuerdo con la metodología y especificaciones de la AGE-DSJE.

La documentación será propiedad exclusiva del AGE-DSJE sin que TRAGSATEC pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del mismo, que la daría en su caso previa petición formal de TRAGSATEC con expresión del fin.

## **17. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS**

TRAGSATEC deberá garantizar por un año los productos derivados de la presente encomienda, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a TRAGSATEC si así lo solicita el AGE-DSJE.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los servicios implantados o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este documento.

## **18. DURACIÓN**

La presente encomienda de gestión surtirá efectos desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2017, pudiendo ser prorrogada por un periodo adicional de dos meses mediante resolución de la Subsecretaría



de Justicia. La resolución de prórroga de la encomienda deberá ser comunicada a TRAGSATEC con una antelación mínima de quince días respecto al momento en que ésta deba surtir efectos.

Con carácter previo a la decisión de prórroga de la encomienda, la Abogacía General del Estado elaborará una memoria en la que hará constar que subsisten las circunstancias que motivaron la necesidad de contar con un medio externo para prestar el servicio encomendado. Dicha memoria cuantificará igualmente el gasto máximo previsto, partiendo del análisis de las tareas a realizar y de las tarifas vigentes en el período para el que se proponga la prórroga.

## 19. CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de los ET realizados a satisfacción de AGE-DSJE y según la valoración de los mismos previamente aprobada por AGE-DSJE, con aplicación en su caso de las penalidades que se indican en la cláusula *Acuerdos de nivel de servicio*.

Solamente generarán importe facturable aquellos ET que hayan recibido la conformidad del Director Técnico en fase de control de calidad y que hayan sido aceptados.

Cuando tras la puesta en producción de las prestaciones objeto de un ET se adviertan deficiencias de funcionamiento o errores no imputables a la definición funcional o a las condiciones técnicas del entorno, las actuaciones necesarias por parte de TRAGSATEC para la resolución del error o deficiencia no generarán importe facturable alguno.

Se establece el siguiente plan de facturación:

Período facturable	Fecha de facturación
1 de enero – 31 de marzo	31 de marzo 2017

## 20. PRESUPUESTO

El presupuesto para la realización de las actividades incluidas en el presente Acuerdo asciende a VEINTIOCHO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y TRES EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS (28.363,20 €), costes indirectos y gastos generales incluidos.

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 28/2014 de 27 de noviembre, por la que se modifica entre otras la ley 37/1992 de 28 de diciembre, del impuesto sobre el valor añadido, a partir del 1 de enero de 2015 las encomiendas de prestación de servicios a las empresas del Grupo TRAGSA quedan no sujetas al impuesto sobre el valor añadido (IVA).

La financiación de la Encomienda corresponde al Ministerio de Justicia con cargo al crédito que a continuación se detalla del Presupuesto de Gastos.

ANUALIDAD	APLICACIÓN	IMPORTE	IVA	TOTAL
2017	13.04.95.921S.630.06	28.363,20 €	No aplica	28.363,20 €

En la siguiente tabla se desglosa este presupuesto para el equipo de trabajo aportado por TRAGSATEC, de acuerdo a las tarifas determinadas por la disposición adicional vigésima quinta del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y el artículo 3 del Real Decreto 1072/2010, de 20 de agosto, para



la realización de las actividades especificadas en la cláusula segunda, detallando las diferentes categorías profesionales consideradas, y sus tarifas respectivas según Acuerdo de 25 de febrero de 2016 de la Comisión para la Determinación de las Tarifas de TRAGSA por el que se revisan los coeficientes para la actualización de los precios simples, publicado mediante Resolución de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas de 15 de marzo de 2016 (BOE de 21 de marzo). En este Acuerdo se fijan los coeficientes que se aplicarán a las encomiendas que se formalicen a partir de la publicación de la resolución "Boletín Oficial del Estado" y que permanecerán en vigor durante toda la vida de la encomienda.

Perfil	Código de tarifa	Precio final (€/h)	Nº de horas	Importe (€)
Técnico de Sistemas Senior	003019	33,53	480	16.094,40
Técnico de Sistemas	003020	25,56	480	12.268,80
<b>Presupuesto de ejecución por Administración</b>				<b>28.363,20</b>

El detalle de la descomposición de las tarifas es el siguiente:

Código	Nomenclatura	Unidad	Precio Simple (€/h)(*)	Costes Indirectos (1%)	Gastos Generales (4%)	Precio Sin Redondeo (€)	Precio Final (€/h)
003020	Técnico de sistemas senior	h	31,92	0,3192	1,2896	33,5288	33,53
003020	Técnico de sistemas	h	24,33	0,2433	0,9829	25,556232	25,56

(\*) Actuaciones no sujetas al impuesto sobre el valor añadido (IVA)

## 21. RÉGIMEN JURÍDICO

La presente encomienda de gestión tiene la naturaleza prevista en el artículo 4.1.n) del TRLCSP y se registrará por este instrumento y por lo establecido en la Disposición Adicional de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas, aplicándose los principios del TRLCSP para resolver las dudas que pudieran suscitarse.

## 22. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias entre las partes se resolverán de manera ejecutiva por la Administración de conformidad con lo dispuesto en la Ley 52/1997, de 27 de noviembre, de Asistencia Jurídica al Estado e Instituciones Públicas.

## 23. MODIFICACIÓN DE LA ENCOMIENDA

La presente encomienda podrá modificarse por la Administración cuando resulte necesario para la mejor realización de su objeto o por variación de las necesidades inicialmente previstas, comunicándose a TRAGSATEC los términos de la modificación con una antelación mínima de un mes respecto al momento en que ésta deba surtir efectos.

La tramitación de cualquier modificación de la encomienda, requerirá que la Abogacía General del Estado elabore previamente una memoria en la que hará constar las circunstancias que la hacen precisa, así



como la lista de los trabajos a desarrollar por TRAGSATEC, su coste estimado y, si procede, el detalle de las tarifas vigentes aplicables a las nuevas tareas.

#### 24. RESOLUCIÓN

La presente encomienda de gestión podrá finalizar anticipadamente por razones de interés público, mediante resolución de la Subsecretaría de Justicia, sin perjuicio de la continuidad de la prestación del servicio hasta que el Ministerio de Justicia adopte las medidas necesarias.

POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA  
P.D. (Orden JUS 696/2015, de 16 de abril)  
LA SUBSECRETARIA

Áurea Roldán Martín