



RESOLUCIÓN DE LA SUBSECRETARÍA POR LA QUE SE ACUERDA LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN DE LA ABOGACÍA GENERAL DEL ESTADO A LA ENTIDAD TRAGSATEC PARA SOPORTE AVANZADO EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A USUARIOS 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 que hacen uso de recursos informáticos y equipamiento hardware que la AGE-DSJE pone a su disposición: puestos de usuario, equipos multifuncionales, sistemas de almacenamiento e infraestructuras de comunicaciones; mediante los cuales llevan a cabo las responsabilidades que tienen asignadas, fundamentalmente apoyadas en el sistema de información corporativo REGES y utilidades microinformáticas tales como correo electrónico.

Estos usuarios se encuentran distribuidos geográficamente en diferentes sedes o Servicios Jurídicos. Es objetivo de la AGE-DSJE construir un entorno tecnológico coherente y uniformizado que estandarice los recursos puestos a disposición de sus usuarios en todas sus sedes y gestionado, soportado y atendido con criterios que contemplen esa misma uniformidad con el fin de alcanzar una coherencia en la prestación de los servicios de la AGE-DSJE. Para alcanzar esos objetivos la AGE-DSJE está abordando un conjunto de proyectos que consoliden los procesos de gestión, almacenamiento y producción de la información garantizando unos niveles de seguridad mínimos que aseguren la continuidad en la prestación de los servicios, la accesibilidad y disponibilidad controlada y auditada a la información, la confidencialidad de los datos y documentos gestionados, y la integridad de los mismos.

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 atención de incidencias y soporte a usuarios de la Abogacía General del Estado-Dirección del Servicio Jurídico del Estado, según el siguiente clausulado.

CLAUSULADO DE LA ENCOMIENDA

1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Una de las responsabilidades asignadas a la Unidad Informática es la atención de incidencias y soporte a usuarios de la Abogacía General del Estado-Dirección del Servicio Jurídico del Estado.

Esas tareas deben ser llevadas a cabo por un personal técnico cualificado y adecuadamente dimensionado. Ese personal, atendiendo y aplicando el conjunto de criterios y directrices establecidos por la Unidad de Informática, debe ser el encargado de proporcionar a los usuarios de la AGE-DSJE soluciones tanto a nivel operativo (también denominado primer nivel, o nivel uno) como de asistencia, apoyo y capacitación elemental para el manejo de las herramientas, y técnicas que la AGE-DSJE pone a disposición de sus usuarios.

Estas tareas suponen una carga de trabajo considerable para la cual 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 atención de usuarios y resolución de incidencias en los entornos que acabamos de describir, atendiendo en cada momento a la evolución tecnológica que considere oportuna la AGE-DSJE. La definición de la arquitectura y la identificación de soluciones técnicas será objeto del personal técnico propio de la AGE-DSJE.

Asimismo, se realizarán labores de asistencia técnica a usuarios con el objetivo de capacitarles en las metodologías de trabajo de los productos y entornos corporativos. Atenderán tareas de configuración y



adaptación de los puestos de trabajo para adecuarlos a los requerimientos funcionales generales definidos por la AGE-DSJE.

3.1. Entornos de puestos de usuario

3.1.1. Operaciones generales

Engloba aquellas tareas que suponen la explotación y gestión del entorno de equipamiento de usuario final, sus incidencias y peticiones.

A lo largo del documento se entenderá por puesto de usuario el conjunto compuesto por equipo PC o portátil y, en su caso, dispositivos de movilidad, de impresión, de digitalización y espacios y dispositivos de almacenamiento.

La descripción de trabajos y tareas se entenderá de aplicación en la totalidad de sedes que se enumeran en el apartado *Lugar de prestación del servicio*.

Como se ha expuesto en párrafos precedentes, la evolución tecnológica persigue la reducción de la gestión del puesto de trabajo. Como también se indicó anteriormente se está implantado un nuevo modelo de puesto de usuario basado en soluciones de publicación de escritorio remoto y virtualización de aplicaciones sobre productos del fabricante Citrix.

La descripción de trabajos y tareas de este apartado se entiende aplicable al entorno de usuario que exista en cada momento dentro de la duración de la encomienda.

Las tareas asignadas serán tareas del tipo siguiente:

- Instalación, configuración y desinstalación de equipos en el puesto de trabajo del usuario final así como conexión a redes de datos.
- Adecuación de los elementos de conectividad de los puestos de usuario a redes eléctricas, telefónicas y de datos.
- Realización de sustituciones de puestos de usuario
- Realización de traslados de equipamiento relacionado con el puesto de usuario.
- Monitorización del parque de puestos de usuario.
- Resolución de fallos/problemas derivados del funcionamiento del software de base, S.O. y aplicaciones del puesto.
- Renovaciones de equipamiento y traslados.
- Instalación de software de puesto cliente autorizado por la AGE-DSJE.
- Peticiones de configuración.
- Asesoramiento en manejo del equipamiento y aplicaciones ofimáticas.
- Atención técnica en eventos que se solicitan en las sedes.
- Preparación de salas de formación.
- Mantenimiento preventivo y evolutivo de hardware y software de puesto de trabajo.

Esa relación no es exhaustiva y podrán ser asignadas a ese grupo de trabajo otras tareas de naturaleza similar a las indicadas.

El equipo de trabajo implantará las decisiones tecnológicas que transmita la AGE-DSJE referentes a:

- Configuración de los puestos de usuario entendiendo por tal, como se dijo con anterioridad, tanto PCs de sobremesa como equipos portátiles o móviles. Asimismo, instalación y configuración en los puestos de trabajo de impresoras, dispositivos de almacenamiento.



- Gestionarán las averías que se produzcan en ordenadores personales, impresoras y escáneres que estén en garantía recurriendo al servicio técnico del fabricante para el registro de la incidencia necesaria para la reparación del equipo dañado.
- Instalación, configuración, de los puestos de usuario según el sistema operativo que en cada momento seleccione la AGE-DSJE para sus puestos de usuario.
- Soporte de primer nivel sobre sistema operativo, redes, ofimática, aplicaciones comerciales, aplicaciones externas y aplicaciones internas, así como dudas, peticiones y quejas.
- Mantenimiento preventivo de ordenadores, impresoras, escáneres que evite su deterioro y que reduzca el riesgo de averías.
- Gestión de antivirus: revisión de la instalación y estado de actualizaciones así como los trabajos de limpieza en caso de infección.
- Adaptación del puesto de trabajo, en cuanto a las necesidades criptográficas, a las distintas versiones y desarrollos relacionados con las autoridades de certificación soportadas por la AGE-DSJE (FNMT, Administración Pública, eDNI, @Firma); certificados Clase I y II y sellado de tiempos.
- Asistencia a usuarios. Atención continuada, formación elemental y resolución de dudas en la utilización de los paquetes ofimáticos. Soporte remoto o in-situ a los usuarios en caso de incidencia que requiera actuación por parte de los técnicos para la reinstalación, actualización o configuración del software cliente.
- Tutela y asesoramiento telefónico y presencial en el uso de aplicaciones ofimáticas (Word, Excel, Access, Outlook, PDF Converter, PDF Creator, Omnipage, Adobe Acrobat Reader, etc) y de aplicaciones externas de la Abogacía (INTECO, LexNET, AMIGO, ALMACÉN, MINERVA, CORINTO, CENDOJ, AEJUS y aquellas que identifique como necesarias la AGE-DSJE).
- Preparación de los equipos que se utilicen en oposiciones, cursos y presentaciones, dando el soporte necesario durante la celebración de los mismos. Preparación de las salas de formación en las que se vayan a impartir cursos de la AGE-DSJE.
- Preparación, envío y recepción de material informático entre las sedes de la Abogacía. Seguimiento de los envíos.
- Atención al Tribunal encargado de la evaluación de los opositores del proceso selectivo de acceso al Cuerpo de Abogados del Estado. En este sentido prepararán los puestos usados por los opositores en el desarrollo de los ejercicios prácticos de dicho proceso selectivo. A todos los efectos esos puestos se considerarán como parte del parque de puestos de usuario de la AGE-DSJE.

Asimismo realizarán las tareas de gestión administrativa de usuarios del Directorio Activo y cuentas de correo, entre otras:

- Cambios de contraseñas.
- Creación de cuentas y asignación de permisos correspondientes.
- Altas, bajas y cambios en cuentas correo.
- Altas y baja y cambios en listas de distribución.
- Asesoramiento en el manejo de clientes de correo.



3.1.2. Operaciones de logística e inventario

Se desarrollará de acuerdo con los protocolos y procedimientos definidos por la AGE-DSJE y aplica a todo equipamiento material, asignado al servicio de CAU, que sea adquirido por la AGE-DSJE para prestar su servicio.

A) Adquisiciones de equipamiento hardware.

Recepción en el almacén de la AGE-DSJE del material con el siguiente protocolo:

- Verificación in situ de datos mediante la utilización de dispositivos de lectura óptica de códigos de barras.
- Etiquetado de todos y cada uno de los equipos o elementos de acuerdo con las especificaciones y formato definido por la AGE-DSJE.
- Carga masiva de los datos en la base de datos

B) Renovaciones de equipamiento y traslados

Asumirá los trabajos de sustitución de puestos de usuario e impresoras en las sedes de la AGE-DSJE que se relacionan en el apartado *Lugar de prestación de servicio*.

Asimismo atenderá las peticiones de traslado de puestos de usuario por reestructuración o reorganización de las sedes contenidas en dicha relación.

C) Monitorización del equipamiento.

Supervisará mediante la herramienta de monitorización seleccionada por la AGE-DSJE el parque de puestos de usuario y dispositivos periféricos para identificar de forma proactiva la existencia de incidencias y fallos en esos dispositivos. En la actualidad esa herramienta es Nagios.

3.2. Solución de escritorio Citrix

La AGE-DSJE está en proceso de implantación de un nuevo modelo de acceso a los servicios corporativos basado en el uso de clientes ligeros e interfaces de escritorio virtual. Esta solución, implementada mediante productos del fabricante Citrix será atendida en el alcance definido con anterioridad como un modelo de puesto de usuario en producción coexistente con el modelo de puesto de trabajo tradicional disponible para los usuarios de la AGE-DSJE.

Esta nueva solución de escritorio supone que las incidencias que se presenten en los puestos de usuario deberán ser atendidas y resueltas observando las particularidades de cada modelo de puesto de usuario y será asumida por el equipo de TRAGSATEC.

En el momento actual se continúa evaluando la solución basada en clientes ligeros que aprovechen las definiciones de escritorio remoto, que podrían afectar a la configuración del puesto de usuario.

El equipo de trabajo manejará la consola de visualización de primer nivel del entorno Citrix, supervisando el estado de las sesiones, los niveles de latencia en las conexiones y atendiendo las incidencias que se produzcan en esa plataforma.

3.3. Entorno REGES

Durante el período transitorio de consolidación del servicio REGES en el cluster centralizado el equipo de trabajo participará en la atención de incidencias que los usuarios comuniquen referentes a esta utilidad y se limitará a la comprobación de la correcta configuración de la misma y de los elementos y herramientas en los que REGES se apoya.

El equipo de trabajo abordará las tareas derivadas de la gestión de usuarios de REGES.



3.4. Entorno WECO futuro

La AGE-DSJE ha evaluado diferentes soluciones para la gestión documental atendiendo a los requerimientos de uso y necesidades de gestión de su personal. Se ha identificado la herramienta WECO desarrollada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) como posible solución para atender esas necesidades de gestión documental.

En el momento actual siguen sin iniciarse los trabajos de adaptación de esa plataforma a las necesidades de gestión documental de la AGE-DSJE mediante la parametrización pertinente que ajuste a los referidos requerimientos de uso el comportamiento del entorno WECO. En cualquier caso la AGE-DSJE no implantará modificaciones funcionales que supongan el desarrollo y programación de módulos o componentes.

En caso de llegar a consolidarse la solución basada en el gestor documental WECO, el equipo de trabajo ofertado por TRAGSATEC realizaría las actuaciones que le fuesen encargadas en cuanto a la atención de incidencias derivadas de este nuevo entorno corporativo.

Al equipo de trabajo también se le podrán encargar trabajos de migración o trasvase de los expedientes definidos en el REGES actual hacia el REGES futuro sobre plataforma WECO. Estos encargos se dimensionarán de tal manera que no suponga un incremento de la carga de trabajo encomendada y sin que generen un impacto económico para la AGE-DSJE.

El entorno WECO también podría ser utilizado por la AGE-DSJE como plataforma para el despliegue o evolución de otros servicios corporativos, aún por identificar, que se incorporarían al conjunto de utilidades y herramientas disponibles por los usuarios de la AGE-DSJE. En caso de realizarse esta posibilidad el equipo de trabajo también asumiría la atención de incidencias que se comuniquen relativas a esos posibles nuevos servicios.

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	2

En el punto *Perfil técnico* se detalla este perfil, 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. Formación

Los recursos estarán 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. Experiencia en el entorno tecnológico

Los recursos deberán acumular una experiencia acreditada en trabajos de naturaleza técnica similar a la descrita en los apartados *Entorno tecnológico* y *Objeto de la Encomienda y descripción del servicio*.

5.2.1. Experiencia en entornos de primera necesidad

En este ámbito los recursos deberán acumular una experiencia no inferior a 36 meses desempeñando puestos de trabajo en entornos de la siguiente relación:

Experiencia en entornos de primera necesidad
Operación con sistemas y aplicaciones Helpdesk
Sistemas operativos de puesto de usuario Microsoft Windows 7
Suite Microsoft Office 2010
Servidores Exchange 2010 de Microsoft y clientes Outlook
Instalación configuración y mantenimiento de equipos informáticos en redes de Redes de Área Local (Sistema Operativo W7)
Instalación y mantenimiento de la electrónica de Redes de Área Local
Firma electrónica y gestión de certificados
Monitorización de entornos Citrix

5.2.2. Experiencia en entornos adicionales

Los recursos deberán acumular una experiencia no inferior a 12 meses desempeñando puestos de trabajo en los que se hayan manejado entornos de la siguiente relación:

Experiencia en entornos adicionales
Sistemas de impresión
Sistemas de digitalización
Sistemas de videoconferencia y audiovisuales
Mantenimiento y actualización de dispositivos de movilidad y su conexión con redes locales y sistemas de correo electrónico y aplicaciones
Sistemas operativos de dispositivos móviles iOS, Android y Windows mobile
Protocolos de Internet TCP/IP(http; https; smtp; ssl; ftp; arp; ...) y servicios Internet.
Documentación



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

TRAGSATEC propondrá un Jefe de Proyecto que se asumirá la interlocución en aspectos exclusivamente técnicos 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.

6.2. 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) en los que se hará constar el trabajo específico a realizar de entre los detallados en el apartado *Objeto de la encomienda y descripción del servicio*.
- Cada ET estará configurado por los siguientes elementos, algunos de los cuales ya se han avanzado anteriormente:
 1. Código asignado al ET.
 2. El tipo de módulo o prestación funcional.
 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.
 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.
 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 un tiempo razonable y comunicará el resultado de la evaluación al Director Técnico, que comprenderá la siguiente información:
 1. El número de UT que requerirá la realización de cada prestación.
 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 por el Jefe de Proyecto 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 al Jefe de Proyecto los criterios y directrices oportunos 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*. El Jefe de Proyecto transmitirá esas directrices y criterios al equipo de trabajo.

El Director Técnico facilitará al Jefe de Proyecto un punto de notificación, lista de distribución o cuenta de correo compartida para escalado de incidencias. El Jefe de Proyecto informará de la existencia de dicho punto de notificación para escalado al equipo de trabajo.

El equipo de trabajo aplicará las soluciones pertinentes ajustadas a los criterios y directrices de atención y resolución de incidencias. Si el alcance de la incidencia superase lo contemplado en el apartado Objeto de la encomienda y descripción del servicio el equipo de trabajo de TRAGSATEC escalará el problema a través del mencionado punto de notificación poniendo en copia al Jefe de Proyecto.

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

Corresponde a la AGE-DSJE:

- Configurar los ET con toda la documentación requerida para cada ET por TRAGSATEC.
- Efectuar las pruebas de aceptación de los trabajos realizados por TRAGSATEC en colaboración con la unidad a quien corresponda la responsabilidad funcional.
- Revisar los trabajos y servicios para lograr los objetivos en base a las especificaciones de la encomienda y proponer las modificaciones que convenga introducir o en su caso la suspensión de los trabajos si existiesen causas suficientemente motivadas, sin perjuicio de las facultades de dirección y organización propia de TRAGSATEC.

Al comienzo de la encomienda se realizará una reunión de inicio entre el Jefe de Proyecto y el Director Técnico en la que éste transmitirá la relación de ET encomendados así como 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.

Con periodicidad mensual se celebrará una reunión de seguimiento entre el Jefe de Proyecto y el Director Técnico, acompañado del equipo técnico que considere oportuno, en la que se revisarán los volúmenes de incidencias notificadas e incidencias atendidas. Asimismo se analizarán aquellas incidencias escaladas a niveles superiores con el fin de contrastar que la naturaleza de dicha incidencia no está incluida en las tareas encomendadas según el apartado *Objeto de la encomienda y descripción del servicio* y/o que la capacitación técnica necesaria para su resolución excedía las exigencias detalladas en el apartado *Perfil técnico*.

De ese contraste 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*.

También 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 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*.

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, que requiere para la reproducción de los errores notificados vía incidencia de disponer de un entorno que reproduzca las características de configuración y accesibilidad de los puestos de usuario, la AGE-DSJE habilitará una zona de trabajo en la que el equipo de trabajo de TRAGSATEC podrá abordar los trabajos que sean necesarios para la ágil atención y resolución de las incidencias.

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 accedan a cualquiera de los edificios en los que se ubiquen las sedes de la AGE-DSJE, ya sea para la atención una incidencia como para el acceso a la zona de trabajo.

Para el desarrollo de los trabajos encomendados los trabajadores de TRAGSATEC que formen parte del equipo de trabajo acudirán a las diferentes sedes de la AGE-DSJE en Madrid para la ejecución de los trabajos presenciales en los ET en los que se considere necesario.

Se enumeran a continuación los Servicios Jurídicos de la AGE-DSJE en Madrid a los que el equipo de trabajo se desplazará para la atención de incidencias y realización de trabajos encomendados según se recoge en el apartado *Objeto de la encomienda y descripción del servicio*:

UNIDAD
A.E. ANTE EL TRIBUNAL DE CUENTAS
A.E. ANTE EL TRIBUNAL SUPREMO y A.E. MADRID y SGSC - UNIDAD CIVIL Y MERCANTIL
A.E. ANTE JUZG.CENTRALES CA
A.E. ANTE LA AUDIENCIA NACIONAL



A.E. EN LA AG. ESP. COOP. INTERNAL. DESARROLLO
A.E. EN LA AG. EST. DEL CSIC
MIN. ECONOMIA Y COMPETITIVIDAD
SEC. DE ESTADO DE COMERCIO
A.E. EN LA AG. EST. METEOROLOGIA
MIN. DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE
A.E. EN MADRID
ABOGACÍA GENERAL DEL ESTADO
D.G. PATRIMONIO DEL ESTADO (JUNTA CONS.CONT.ADM.)
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
MIN. DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN
MIN. DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
MIN. DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE
MIN. DE EMPLEO Y SS
MIN. DE FOMENTO
MIN. DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO
MIN. DE LA PRESIDENCIA
MIN. DE SANIDAD, SERV. SOC. E IGUALDAD
MIN. DEL INTERIOR
PATRIMONIO NACIONAL
SEC. DE ESTADO ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
SEC. DE ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA
SEC. DE ESTADO DE HACIENDA
SEC. DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS
SEC.DE ESTADO INVEST., DESARROLLO E INNOVACION
SÉCRETARÍA GENERAL
SERV. JURID. EN LA AEAT CENTRAL
SERV. JURID. EN LA AEAT DE MADRID
SUBD.GRAL. ASUNTOS U.E. E INTERNAC.
AG. PROTECCIÓN DE DATOS
TEAC

El desplazamiento se realizará a la ubicación que en cada momento se encuentren los Servicios Jurídicos enumerados. Asimismo en todo momento se atenderá la evolución en la denominación del Organismo.

No se limita el número de ET que requieran desplazamiento, ni el número de desplazamientos para cada ET. TRAGSATEC asumirá los costes de estos desplazamientos.

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 la AGE-DSJE podrá asignar a TRAGSATEC Encargos de Trabajo fuera del horario o en días festivos. Los ET fuera de horario laboral, de los que tendrá conocimiento el Jefe de Proyecto, se compensarán con horas de jornada habitual. La compensación para ET 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 ET 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 ET en días festivos que tendrá que aceptar TRAGSATEC.

9.4. Gestión de vacaciones

Los períodos vacacionales serán fijados por el Jefe de Proyecto. Podrán disfrutar de descanso vacacional de manera simultánea no más del 50 por 100 de los recursos.

10. CESION 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 la reproducción de incidencias y resolución de problemas. 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 de las tareas encomendadas 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.

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 incidencias y mantenimiento de los puestos de usuario

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 determinará 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 de la incidencia	$\geq 80 \% \text{ y } < 90 \%$	0,5	$< 80 \%$	0,75
PU3	Índice de reapertura de incidencias según su prioridad	$> 5 \% \text{ y } \leq 7 \%$	0,5	$> 8 \%$	0,75
PU4	Índice de cumplimiento de tiempo de resolución según prioridad de peticiones	$\geq 80 \% \text{ y } < 90 \%$	0,5	$< 80 \%$	0,75
PU5	Índice de reapertura de peticiones según su prioridad	$> 5 \% \text{ y } \leq 7 \%$	0,5	$> 8 \%$	0,75
PU6	Índice de problemas con alternativa disponible	$\geq 70 \% \text{ y } < 80 \%$	0,5	$< 70 \%$	0,75
PU7	Incorporación de la documentación técnica y de gestión	$\geq 80 \% \text{ y } < 90 \%$	0,5	$< 80 \%$	0,75
PU8	Mantenimiento de la documentación técnica y de gestión	$\geq 80 \% \text{ y } < 90 \%$	0,5	$< 80 \%$	0,75
PU9	Actualización de los activos microinformáticos			$< 99 \%$	1
PU10	Tratamiento de las solicitudes	$\geq 80 \% \text{ y } < 90 \%$	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:

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

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	≥ 2	2
GS3	Número de incumplimientos del plazo de solape o transición en la sustitución no solicitada de recursos del equipo	1	1	≥ 2	2
GS4	Número de incumplimientos de rotaciones de recursos del equipo	1	1	≥ 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* 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 aquéllas 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 periodo 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 incidencias 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 incidencia 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 de 2017

20. PRESUPUESTO

El presupuesto para la realización de las actividades incluidas en el presente Acuerdo asciende a VEINTICUATRO MIL QUINIENTOS TREINTA Y SIETE EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS (24.537,60€), 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.227.06	24.537,60€	No aplica	24.537,60€



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 (€)
Técnicos Sistemas	003020	25,56 €	960	24.537,60
Presupuesto de ejecución por Administración				

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 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

