

Expte. Núm. 15.602 - (ASE/2015/004)

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO, CORRECTIVO, ADAPTATIVO,
PREVENTIVO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES
INFORMÁTICAS DE APOYO A LA GESTIÓN PROCESAL Y
PORTALES**

MAYO DE 2015

1	INTRODUCCIÓN	4
2	OBJETO	5
3	ALCANCE DE LOS SERVICIOS	5
3.1	DESTINATARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
3.2	ÁMBITO FUNCIONAL.....	7
3.3	ÁMBITO DE IMPLANTACIÓN.....	7
3.4	ÁMBITO TECNOLÓGICO	7
3.4.1	<i>Arquitectura Tecnológica</i>	7
3.4.2	<i>Niveles de Acceso.....</i>	8
3.4.3	<i>Transferencia Tecnológica</i>	8
4	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	8
4.1	TIPOLOGÍAS DE SERVICIO.....	8
4.2	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	9
4.2.1	<i>Servicios de Gestión</i>	9
4.2.2	<i>Servicios de desarrollo</i>	9
4.2.3	<i>Servicios Soporte</i>	10
5	MODELO DE SERVICIO	12
5.1	FASES DEL SERVICIO.....	12
5.1.1	<i>Fase de Asunción del Servicio</i>	12
5.1.1.1	<i>Asunción del Conocimiento</i>	13
5.1.1.2	<i>Asunción del Servicio</i>	14
5.1.2	<i>Medición de Indicadores y satisfacción de ANS</i>	14
5.1.3	<i>Hito de fin de Periodo de Actividades Preparatorias</i>	14
5.1.4	<i>Fase de Prestación del Servicio</i>	14
5.1.5	<i>Devolución del Servicio</i>	14
5.2	MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	15
5.2.1	<i>Planificación y dirección de los trabajos</i>	15
5.2.2	<i>Seguimiento y control de los trabajos</i>	16
5.2.3	<i>Informes de Seguimiento</i>	16
5.2.3.1	<i>Informes de Seguimiento del contrato</i>	16
5.2.3.2	<i>Informes de Gestión final.....</i>	17
5.2.3.3	<i>Informes Específicos</i>	17
5.3	PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN.....	17
5.4	SEGURIDAD EN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.....	18
5.5	COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS.....	18
6	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	18
6.1.1	<i>Medición de los niveles de servicio.....</i>	18
6.1.1.1	<i>Indicadores de servicio</i>	21
6.1.1.2	<i>Indicadores de calidad</i>	22
7	ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y DISPONIBILIDAD	23
7.1	ESTRUCTURA	23
7.2	DESPLIEGUE DE SERVICIOS.....	23
7.3	CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	23
7.4	MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	24
7.5	HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	24
7.6	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	25
7.7	ESFUERZOS ESTIMADOS POR TIPOLOGÍA DE SERVICIO	26
8	FORMACIÓN	27
9	DIFUSIÓN DE RESULTADOS	27

10 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS (ENTREGABLES)	27
10.1 ENTREGABLES DE SERVICIOS DE DESARROLLO.....	28
10.2 ENTREGABLES DE SERVICIOS DE SOPORTE.....	28
10.3 SERVICIOS DE GESTIÓN. RESUMEN DE PLANES E INFORMES.	28
11 APARTADO DE CALIDAD	29
ANEXO I: REFERENCIA MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y CORRECTIVO	30
PORTALES (PORTAL ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA, PORTAL FISCALÍA, SEDE JUDICIAL ELECTRÓNICA).....	30
AGENDA JUDICIAL SEÑALAMIENTOS.....	30
VÍCTIMAS DE TERRORISMO Y BEBÉS SUSTRÁIDOS.....	31
SORTEO SEGUIMIENTO JURADO	32
AGENDA DE JUICIOS RÁPIDOS.....	32
ANEXO II: PLATAFORMA Y PRINCIPIOS TECNOLÓGICOS	33
PORTALES (PORTAL DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA, FISCALÍA Y SEDE JUDICIAL ELECTRÓNICA)	33
AGENDA JUDICIAL DE SEÑALAMIENTOS.....	34
VÍCTIMAS DE TERRORISMO Y BEBÉS SUSTRÁIDOS.....	35
SORTEO SEGUIMIENTO JURADO	36
AGENDA DE JUICIOS RÁPIDOS.....	37
ANEXO III: INDICADORES DE MEDICION DE LOS NIVELES DE SERVICIO .	41
I_1: ROTACIÓN NO PLANIFICADA DE RECURSOS.....	41
I_2: TIEMPO DE ENTREGA DE INFORMES DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	42
I_3: INDICADOR DE TIEMPO ENTREGA DE INFORMES ESPECÍFICOS	42
I_4: CUMPLIMIENTO DE PLAZO DE ENTREGA DE INFORME DE GESTIÓN FINAL.....	43
I_5: CUMPLIMIENTO DE HITOS Y PLAZOS DE RECEPCIÓN DE ENTREGABLES.....	43
I_6: CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO ESTABLECIDO (RESPUESTA/RESOLUCIÓN) DE INCIDENCIAS CRÍTICAS	44
I_7: CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO ESTABLECIDO (RESPUESTA/RESOLUCIÓN) DE INCIDENCIAS GRAVES	45
I_8: CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO ESTABLECIDO (RESPUESTA/RESOLUCIÓN) DE INCIDENCIAS MEDIAS.....	46
I_9: CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO ESTABLECIDO (RESPUESTA/RESOLUCIÓN) DE INCIDENCIAS BAJAS	47
IC_1: CALIDAD DE LA VERSIÓN DE UNA APLICACIÓN SEGÚN LAS INCIDENCIAS DETECTADAS EN EL CICLO INICIAL DE PRUEBAS	48
IC_2: CALIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LA METODOLOGÍA MEDES	49
ANEXO IV: FORMULA DE CALCULO EN RELACION CON LOS INDICADORES DE	
LOS NIVELES DE SERVICIO	50
GLOSARIO.....	53

1 INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Justicia ha asumido el compromiso de abordar una modificación estructural de la Administración de Justicia a través del *Plan de Acción de la Secretaría General de la Administración de la Justicia 2012-2015*; dicho plan nace impulsado y dirigido por la Secretaría General de la Administración de Justicia (en adelante, SGAJ) con el objetivo de avanzar en el proceso de evolución hacia una Justicia más eficiente, desarrollando programas específicos para la reformas estructurales organizativo - jurídicas y consolidando la modernización tecnológica. En este sentido, este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT) viene a dar cobertura a parte de los siguientes programas de actuación de dicho Plan de Acción:

Programa 1: Organización de la actividad Judicial	
Proyecto	01. Implantación de la Oficina Judicial
Programa 2: Infraestructura tecnológica y servicios de la actividad judicial	
Proyectos	10. Servicio de orientación víctimas del terrorismo
	11. Servicio de orientación para recuperación niños robados
Programa 4: Procedimientos de gestión de la Administración de Justicia	
Proyecto	03. Mejora del portal de Secretarios Judiciales
Proyecto	08. Portal Subastas Electrónicas

La Subdirección General de Nuevas Tecnologías de la Justicia (en adelante, SGNTJ) es una unidad dependiente de la SGAJ, cuyas funciones son la planificación estratégica, la dirección y la ejecución de la modernización tecnológica de los Juzgados y Tribunales, del Ministerio Fiscal y de los registros administrativos de apoyo a la actividad judicial, así como la coordinación de las actuaciones en esta materia con otras Administraciones, Órganos del Estado, Corporaciones Profesionales e Instituciones Públicas. Dentro de sus competencias está el suministro y mantenimiento de la infraestructura necesaria para el desarrollo de los proyectos tecnológicos con el objeto de transformar el sistema de justicia para dotarlo de mayor agilidad y eficacia, situando al ciudadano en el centro del cambio.

Con estos objetivos la SGNTJ ha ido desarrollando distintas aplicaciones en entorno J2EE e integrándolas con la aplicación de gestión procesal:

En Noviembre de 2012 se pone en funcionamiento una oficina electrónica para que las víctimas del terrorismo puedan conocer el estado de los procedimientos judiciales en los que se investigan sus casos.

En febrero de 2013 para aquellas personas que tengan indicios sobre posibles casos de bebés robados, se pone en marcha una oficina electrónica que les permita acceder a la documentación e información obrante en poder de la administración como los datos registrales o los expedientes sanitarios.

Para registrar señalamientos de las sedes territoriales de forma centralizada a los Secretarios Judiciales, Gestores procesales, y otro personal de la Administración de Justicia integrándolo con el sistema de grabación de salas de vista, se crea la aplicación web agenda judicial de señalamientos.

La coordinación de la Policía Judicial, el Juzgado de Guardia y los Juzgados de lo Penal en lo que a citaciones y señalamientos involucrados en la Ley de Juicios Rápidos se refiere, queda cubierta con la agenda web de juicios rápidos.

La evolución del sistema informático del tribunal del jurado, eliminando obsolescencias y operaciones manuales de usuario ha desembocado en una aplicación web ágil para sorteo y seguimiento de jurados en las distintas Audiencias Provinciales.

El desarrollo e integración de nuevas funcionalidades para la Sede Judicial Electrónica y el Portal de la Administración de Justicia permitieron centralizar la gestión y la prestación de servicios a ciudadanos y profesionales de la administración de Justicia.

2 OBJETO

El objeto del contrato es la prestación de los **servicios de mantenimiento evolutivo, correctivo, adaptativo, preventivo y soporte** de las aplicaciones informáticas de apoyo a la gestión procesal y portales conforme:

- **Alcance, prestación, modelo de los servicios y acuerdos de nivel de servicio** (Puntos 3, 4, 5 y 6 del presente pliego)
- **Adscripción de medios personales y disponibilidad de los servicios** (Punto 7 del presente pliego)
- **Entregables y calidad de los entregables** (Puntos 10 y 11 del presente pliego)
- **Formación y difusión de los resultados** (Puntos 8 y 9 del presente pliego)

3 ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Las aplicaciones denominadas en este pliego como apoyo a la Gestión Procesal y Portales son aplicaciones que complementan servicios, procesos o funciones de la gestión procesal, y que no son realizadas directamente en el Sistema de Gestión Procesal por su naturaleza independiente, estar modularizadas o bien por tratarse de servicios de apoyo.

En el ámbito de la SGNTJ dentro de la SGAJ, el contrato comprende las siguientes aplicaciones:

- **Portales, se refiere al Portal de Administración de Justicia (PAJ), Fiscales (Fiscal.es) y la Sede Judicial Electrónica (SJE).** Dentro de los servicios del Portal de Administración de Justicia cabe destacar el gestor para la publicación de Subastas Judiciales Electrónicas. Estos portales disponen de una parte pública para el ciudadano así como un escritorio de trabajo para los colectivos de la Administración de Justicia.
- **Agenda Judicial de Señalamientos (Agenda NOJ),** es la aplicación web para la gestión de los señalamientos en las salas de las sedes judiciales. Interopera como un módulo más con el Sistema de Gestión Procesal así como con la aplicación de grabación de vistas e-Fidelius.

- **Agenda de Juicios Rápidos (AJR)** es una aplicación web para la gestión de citaciones y señalamientos destinada fundamentalmente a los agentes involucrados en la aplicación de la Ley de Juicios Rápidos. Es usada especialmente en los Juzgados de Guardias y por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- **Víctimas del Terrorismo (VICTER)** es el sistema de información que da respuesta las necesidades de la oficina de Víctimas del Terrorismo en la Audiencia Nacional, con opción de acceso por parte del ciudadano a sus expedientes a través de un enlace en el Portal de la Administración de Justicia (PAJ).
- **Bebes Sustraídos (SRN)**: aplicación que gestiona el servicio de información sobre posible sustracción de recién nacidos” con opción de acceso por parte del ciudadano a sus expedientes a través del portal del Ministerio de Justicia.
- **Sorteos y Seguimiento de Jurados (SSJ)** sistema que se encarga del proceso de selección de los candidatos que formarán parte de un jurado popular. SSJ ha sido desarrollado de acuerdo a los criterios que establece la Ley para el sistema selectivo de jurados.

(*) Dentro del alcance evolutivo, conforme prioridades en la planificación, está incluida la posible construcción de nuevas aplicaciones similares y con las mismas características técnicas que las actuales.

3.1 Destinatarios de la prestación del servicio

Las unidades de la administración de la justicia y/o los organismos a los que se prestan servicio con las aplicaciones de apoyo a la gestión procesal y portales se indican a continuación.

Aplicaciones	Organismo
Portales	Juzgados/Fiscalía
Agenda Judicial de Señalamiento	Juzgados/Fiscalías
Agenda de Juicios Rápidos	
Sorteos y seguimiento de Jurados	Juzgados (Audiencias Provinciales)
Víctimas del terrorismo	Oficina de apoyo a la Audiencia Nacional
Bebes sustraídos	Oficina de apoyo al Ministerio de Justicia/Juzgados

3.2 Ámbito Funcional

El alcance es el **desarrollo correctivo, evolutivo, adaptativo y preventivo** de los aplicativos que son objeto de este pliego y entendiendo como desarrollo el análisis, diseño, construcción, implantación, mantenimiento, y en particular:

- a) Los relacionados con la interoperabilidad con otros módulos/aplicaciones de los sistemas de gestión procesal u otras soluciones.
- b) Aquellos derivados de requerimientos de los negocios o normativas incluso si se tratara de la construcción de nuevas aplicaciones de soporte a la gestión procesal similares y con las mismas características técnicas que las actuales.
- c) Los relacionados con las necesidades originadas por los despliegues y posibles migraciones conforme el calendario de despliegues que se apruebe para las aplicaciones durante el periodo de este pliego.
- d) Relacionados con la corrección de incidencias de estas aplicaciones.

Como referencia en el anexo I del presente pliego se expone una lista de desarrollos funcionales pendientes a fecha de redacción del presente pliego que podrá variar conforme las necesidades y prioridades de los negocios.

3.3 Ámbito de implantación

Las tareas de implantación y despliegue estarán relacionadas con el **soporte, formación y desarrollo** de posibles migraciones de herramientas/módulos a sustituir.

Dentro del ámbito de implantación será alcance del presente pliego:

- a) Soportar al área de sistemas de la SGNTJ en las implantaciones conforme plan de versiones.
- b) Formación funcional a los equipos de pruebas, formadores, implantación y despliegue cuando se requiera por la naturaleza de los cambios implantados.
- c) Dar soporte y desarrollar las funcionalidades que procedieran originadas por los despliegues conforme los planes aprobados en la SGNTJ (*).

(*) Soporte de segundo nivel previo CAU o atención a áreas especializadas de la SGNTJ.

3.4 Ámbito Tecnológico

3.4.1 Arquitectura Tecnológica

Las aplicaciones objeto del presente pliego están basadas en tecnologías HTML-JavaScript, Java Enterprise Edition, base de datos Oracle y se apoyan en mayor o menor medida en la plataforma tecnológica de la SGNTJ. Asimismo son de arquitectura centralizada, WEB y se ejecutan en navegador.

Todos los desarrollos realizados deberán adecuarse a los principios y plataforma tecnológica de la SGNTJ. Asimismo, estará dentro del alcance realizar los **desarrollos necesarios para la adaptación a las últimas versiones de la plataforma tecnológica** conforme plan aprobado por la SGNTJ y/o evolución de la plataforma.

En el anexo II del presente pliego se describe la tecnología empleada actualmente por cada aplicación y se detallan los principios y plataforma tecnológica de la SGNTJ.

3.4.2 Niveles de Acceso

A continuación se describen de manera general los perfiles que configuran los niveles de acceso en estas aplicaciones.

- **Portales.** SSJJ, fiscales y funcionarios de Administración de Justicia en la parte privada. Ciudadanos en general en la parte pública.
- **Agenda Judicial de Señalamientos (Agenda NOJ).** Acceden los Jueces, SSJJ y funcionarios de la Administración de Justicia de los diferentes partidos judiciales.
- **Agenda de Juicios Rápidos (AJR).** Juzgados de Guardia, Fiscalía, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- **Víctimas del Terrorismo (VICTER).** Oficina de Víctimas y afectados.
- **Bebes Sustraídos (SRN):** Oficina de información posible Sustracción de Recién Nacidos y afectados.
- **Sorteos y Seguimiento de Jurados (SSJ).** SSJJ y funcionarios de la Administración de Justicia de las Audiencias Provinciales.

Los **desarrollos y adaptaciones necesarias** para el mantenimiento evolutivo y correctivo de estos perfiles estarán dentro del alcance del presente pliego.

3.4.3 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la SGNTJ, a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento 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.

Asimismo, con objeto de promover los trabajos sobre aplicaciones y servicios basados en el objeto de este PPT tanto entre los usuarios como entre las empresas del sector, una vez terminadas las pruebas operativas, aceptadas y recepcionadas, el adjudicatario se compromete a impartir los seminarios de transferencia tecnológica que la SGNTJ estime necesarios.

Éstos irán dirigidos a entidades, empresas privadas del sector y personal técnico que la SGNTJ designe; durante estos seminarios, se repartirá la documentación completa. Los seminarios constarán de preparación técnica y demostración práctica de la instalación completa y el mantenimiento de las aplicaciones.

4 PRESTACIÓN DE SERVICIOS

4.1 Tipologías de Servicio

Los servicios a prestar se clasifican en tres grandes grupos, siendo estos Servicios de Gestión, Servicios de Desarrollo y Servicios de Soporte.

Los servicios de Gestión agrupan las diferentes actividades necesarias para asegurar que la ejecución de los servicios se ajusta al Modelo de la SGNTJ, adoptando sus estándares, con los niveles de calidad requeridos y ayudando a su consolidación y evolución.

Los servicios de desarrollo se refieren a aquellos desarrollos necesarios para garantizar el mantenimiento evolutivo, correctivo, adaptativo y preventivo de estas aplicaciones.

Los servicios de soporte incluyen el soporte de segundo nivel de aquellas incidencias derivadas por el CAU así como el soporte funcional y formación a otras áreas, especialmente en la implantación de nuevas funcionalidades y en los despliegues.

4.2 Descripción de Servicios

A continuación se describen las principales actividades de cada servicio objeto de este pliego:

4.2.1 Servicios de Gestión

Con los Servicios de Gestión el adjudicatario deberá:

- Asegurar el nivel de interlocución con la SGNTJ en términos de servicio.
- Asegurar que sus equipos tienen el conocimiento del Modelo de Servicio.
- Garantizar la correcta aplicación del Modelo de Servicio en la prestación desempeñada por sus equipos de trabajo.
- Definir, asignar a sus equipos de trabajo y coordinar las diferentes tareas asociadas a la prestación de cada uno de los servicios demandados por la SGNTJ, garantizando una óptima gestión de sus capacidades.
- Garantizar los niveles de servicio requeridos para satisfacer las necesidades de la SGNTJ.
- Asegurar la calidad en todas las entregas realizadas a la SGNTJ, tanto de software, como de documentación, informes, presentaciones, o cualquier entregable relacionado con la prestación de los servicios objeto del PPT.
- Asegurar la visión integral del servicio prestado y contribuir a su mejora continua.
- Garantizar la correcta adquisición del conocimiento funcional y técnico a lo largo de la vida del contrato, necesario para la adecuada prestación de los servicios.
- Gestionar adecuadamente el conocimiento recibido y generado a lo largo de la ejecución del contrato, garantizando su documentación y su traspaso a la SGNTJ de forma periódica.
- Aplicar los procedimientos y procesos de la SGNTJ definidos conforme a buenas prácticas ITIL y MEDES.

Además de las tareas específicas descritas para cada servicio, el adjudicatario deberá realizar una serie de actividades orientadas a controlar los Niveles de Servicio y la calidad de los trabajos, que deberá incluir en su oferta, tal como se explica en el apartado 6 Acuerdos de nivel de servicio.

4.2.2 Servicios de desarrollo

La tipología de los servicios de desarrollo será la siguiente:

- **Mantenimiento Evolutivo.** Desarrollar y realizar las actividades en el software (parametrización, creación o modificación de programas, documentación, etc.) para la mejora o ampliación de la funcionalidad de los aplicativos por las necesidades del negocio.

- **Mantenimiento Correctivo.** Desarrollar y realizar las actividades en el software (parametrización, corrección de programas, documentación, etc.) ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento de funcionalidad.
- **Mantenimiento Adaptativo.** Mejorar o ampliar la funcionalidad en función de las demandas del Ministerio de Justicia, con el objetivo de aligerar la carga de trabajo, mejorar la gestión y simplificar los procedimientos.
- **Mantenimiento Preventivo.** Servicio orientado a prevenir que la instalación no se estanque en sus evoluciones, tanto funcionales como las adaptaciones tecnológicas que sean necesarias. Generación de forma proactiva de peticiones de cambio para solucionar posibles fallos futuros, o para llevar a cabo cambios en la funcionalidad.

A continuación, se enumera una lista no exhaustiva de los trabajos dentro del ámbito de mantenimiento:

- Obtención y análisis de los requisitos funcionales y no funcionales, procedentes de los usuarios finales y de las necesidades tecnológicas de la propia SGNTJ.
- Mantenimiento permanente del catálogo de requisitos de las aplicaciones de apoyo a gestión procesal y portales, en cuanto a funcionalidad, software de base requerido, requisitos hardware, seguridad, etc.
- Especificación de casos de uso de las aplicaciones derivados de los nuevos requisitos, describiendo los escenarios de operación, identificando las interfaces de usuario y el plan de pruebas asociado a cada caso.
- Valoración de los recursos necesarios y la planificación asociada a la inclusión en los sistemas de información de apoyo a gestión procesal y portales, de nuevos requisitos, modificaciones de los mismos o resolución de incidencias detectadas.
- Soporte a la elaboración del plan de pruebas funcionales y apoyo al equipo de pruebas que ejecutará dicho plan.
- Documentación de todas las actividades aplicando la metodología de la SGNTJ (MEDES) en vigor en cada momento.
- Elaboración de las especificaciones del diseño técnico detallado y creación y modificación del código fuente, de acuerdo a las especificaciones funcionales y de diseño de los sistemas de información de apoyo a gestión procesal y portales, así como la ejecución del plan de pruebas unitarias y de integración asociados a dichos trabajos.

4.2.3 Servicios Soporte

Las actividades a realizar serán las siguientes:

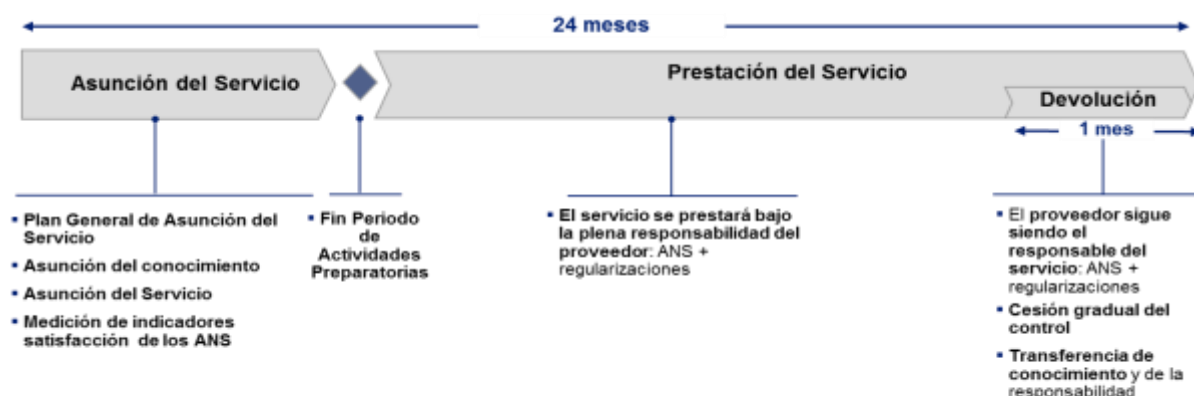
- Formación y soporte funcional a formadores y otras áreas especialmente en las implantaciones de nuevas versiones de funcionalidades y en los despliegues.

- Soporte a explotación y sistema en la implantación de las aplicaciones.
- Soporte de segundo nivel para la resolución de aquellas incidencias derivadas por el CAU de la SGNTJ.

5 MODELO DE SERVICIO

5.1 Fases del Servicio

Siguiendo metodologías de la SGNTJ, la prestación del Servicio se dividirá en varias fases o etapas:



El inicio del contrato coincide con el comienzo de la fase de Asunción del Servicio y el fin del mismo coincide con el fin de la Devolución.

El inicio del periodo facturable coincide con el comienzo de la fase de Prestación del Servicio tras el hito de Fin de Periodo de Actividades Preparatorias.

En el caso de que se concediera una prórroga, no habrá lugar para la fase de Asunción del Servicio en el periodo de prórroga ni para la Devolución en el periodo base del contrato, sino que ésta pasará a producirse al final del periodo de prórroga.

5.1.1 Fase de Asunción del Servicio

La Asunción del Servicio por parte del adjudicatario entrante será única y simultánea para todos los servicios y tendrá una duración máxima de un mes.

El licitador deberá incluir en su oferta de Modelo de Servicio la definición de su estrategia global para asumir el servicio indicando expresamente el plazo (no superior a un mes) que considera necesario como periodo de Actividades Preparatorias.

Establecerá claramente el cronograma que propone atendiendo a su capacidad de despliegue de recursos, toma de control sobre la gestión y ejecución de los servicios correspondientes así como la justificación argumentada de cada punto.

La estrategia definirá las directrices para cumplir con los objetivos asociados a esta fase inicial que son los siguientes:

- Desarrollo del **Plan General de Asunción del Servicio**. La SGNTJ tendrá la capacidad de aprobar la fecha de inicio, duración y contenido de cada una de las fases, para garantizar la consecución de la asunción completa del servicio en los plazos y condiciones deseadas. Este plan de asunción, deberá contener al menos:

- Organización y constitución del equipo de trabajo base propuesto.
- Planificación de la asunción del servicio, detallando y concretando, si lo hubiera, el solapamiento en el despliegue del equipo entrante y los plazos.
- Elaboración de un **Plan de Hitos principales**, incluyendo fechas y requisitos para que se produzcan estos Hitos.
- Elaboración de un **Plan de Riesgos**, incluyendo la identificación de riesgos principales y las acciones asociadas, con especial relevancia en la garantía de la prestación del servicio, así como en las tareas iniciadas o previstas en el momento en el que el adjudicatario asume la responsabilidad del servicio.
- Detalle de las actividades a realizar por los equipos de trabajo y cronograma asociado.
- Identificación de las actividades de comunicación y formación necesarias para garantizar la asunción.
- Identificación y recopilación de la documentación necesaria (documentación de los sistemas y aplicaciones, documentación técnica, procedimientos de actuación, etc.) para la asunción del servicio.
- Identificación y análisis de todos los elementos logísticos y/o actividades funcionales asociados a la prestación de servicios.
- Justificación argumentada de todos los puntos anteriores.

En esta documentación además de identificar todas las actividades a llevar a cabo con las fechas de inicio y fin de cada una de ellas, se incluirá la distribución de responsabilidades entre las partes, los criterios aplicables de aceptabilidad y cualquier otro detalle adicional que se estime pertinente. Adicionalmente, la documentación propuesta tendrá que ser aprobada por la SGNTJ previamente a su ejecución.

Una vez exista un **Plan General de Asunción del Servicio** definitivo aprobado, las fechas de transferencia de la responsabilidad serán inamovibles, salvo que la SGNTJ requiera una nueva planificación.

En el caso de que existiera solapamiento con un posible prestatario saliente, se espera la participación activa de ambos proveedores para garantizar la correcta alineación de las planificaciones y la efectiva asunción del servicio por parte del entrante. En este caso, la SGNTJ podrá identificar dependencias y condicionantes que éstos deberán respetar.

5.1.1.1 Asunción del Conocimiento

En el caso de existir un prestatario saliente, y una vez aprobado el **Plan General de Asunción del Servicio** por la SGNTJ, se iniciaría la transferencia del conocimiento.

La forma de transferir el conocimiento entre el proveedor saliente y el entrante sería aplicando la técnica del solapamiento. Esta técnica consiste en que el personal del proveedor entrante, una vez que conoce de manera básica los procedimientos de trabajo a través del estudio de los documentos que los describen, podrá participar en las labores de prestación del servicio junto con el personal del proveedor saliente para conocer en detalle la práctica del uso de las herramientas y la aplicación práctica de los procedimientos.

En el caso de que no pudiera producirse el solapamiento entre los equipos entrante y saliente, la transferencia de conocimiento entre la SGNTJ y el adjudicatario será

responsabilidad del adjudicatario, y se basará principalmente en la documentación aportada por la SGNTJ. En aquellos casos puntuales en los que no exista documentación previa y sea necesaria para prestar el servicio, el adjudicatario deberá elaborarla a petición de SGNTJ.

En el caso de que el proveedor entrante precise la prestación de servicios especiales para la asunción del conocimiento (tales como formación por parte de un proveedor previo, etc), éstos se llevarían a cabo de manera independiente a la prestación del servicio, fuera de este contrato y sin coste para la SGNTJ.

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades realizadas durante el proceso de asunción y entregar esa documentación a la SGNTJ cuando termine este proceso.

5.1.1.2 Asunción del Servicio

El Servicio será responsabilidad del proveedor entrante desde el inicio del contrato.

En el caso de existir un prestatario saliente, la plena responsabilidad del servicio será del proveedor entrante a partir del hito de Fin de Actividades Preparatorias.

5.1.2 Medición de Indicadores y satisfacción de ANS

En relación a la medición de indicadores y la satisfacción de los Acuerdos de Nivel de Servicio, la SGNTJ podrá establecer un período de Actividades Preparatorias cuya duración será la misma que el periodo de la Fase de Asunción y durante el cual, la aplicación de las regularizaciones en relación con los indicadores de los ANS no procederá.

Una vez cumplido el hito de Fin del periodo de Actividades Preparatorias, la ejecución del servicio estará sujeta a los ANS establecidos en el presente PPT, con aplicación de las regularizaciones correspondientes.

Las fórmulas de cálculo de las regularizaciones se detallan en el anexo IV del presente pliego.

5.1.3 Hito de fin de Periodo de Actividades Preparatorias

El hito de Fin de Periodo de Actividades Preparatorias, marcará el inicio de la fase de prestación del servicio y por lo tanto, del inicio del período facturable por el adjudicatario entrante.

El cumplimiento del hito de Fin de Periodo de Actividades Preparatorias, deberá quedar formalmente documentado mediante acta validada por SGNTJ.

5.1.4 Fase de Prestación del Servicio

El adjudicatario tiene la obligación de realizar las actividades descritas en el apartado 4. Prestación de servicios.

5.1.5 Devolución del Servicio

La devolución del servicio tendrá lugar por cualquiera de las siguientes causas:

- Terminación del contrato por finalización del período contractual acordado y liquidación del mismo.
- Resolución del contrato.

En todos los casos, existirá un periodo de Devolución del Servicio para garantizar la transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio por parte del adjudicatario hacia la SGNTJ, o hacia el proveedor que la SGNTJ designe, sin que ello repercuta en una pérdida del control o del nivel de calidad del servicio.

En caso de cese o finalización del contrato, el adjudicatario estará obligado a devolver el control de los servicios objeto del PPT, simultaneándose los trabajos de devolución con los de prestación del servicio, sin coste adicional para la SGNTJ.

Al inicio del periodo de devolución del servicio, el adjudicatario hará una evaluación y planificación de todas las actividades necesarias. Dicho traspaso se realizará en el plazo que la SGNTJ considere conveniente con una duración máxima de 30 días naturales desde la notificación del inicio de esta fase.

El adjudicatario deberá realizar el proceso de transición de salida o devolución del servicio, asegurando que se mantienen correctamente, durante el traspaso, el control de servicios y deberá colaborar activamente con la SGNTJ y con el futuro proveedor durante este proceso para facilitar la transferencia del conocimiento y la responsabilidad sobre los servicios.

El compromiso de devolución del servicio de los adjudicatarios existente a la SGNTJ deberá contemplar:

- El adjudicatario deberá hacer entrega a la SGNTJ de una versión actualizada de toda la documentación e información manejada para la prestación del servicio antes de la finalización del contrato.
- El personal del adjudicatario colaborará de buena fe con el personal propio o designado por la SGNTJ, para facilitar la transferencia de la responsabilidad y conocimiento al prestatario entrante.

5.2 Modelo de Seguimiento del Servicio

5.2.1 Planificación y dirección de los trabajos

Corresponde a la SGNTJ la planificación y dirección de las tareas para garantizar el cumplimiento de los servicios descritos en este PPT, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

Con el fin de asegurar la correcta evolución de los trabajos se constituirá un grupo de seguimiento del servicio objeto del PPT, que estará compuesto por:

- Los responsables del proyecto de la SGNTJ.
- El Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario.

El adjudicatario, a petición de la SGNTJ reorganizará el equipo en función de las necesidades a lo largo de la duración del contrato.

El equipo de trabajo que el adjudicatario aporte para dar cumplimiento al objeto del contrato deberá colaborar, a petición del grupo de seguimiento, con otros equipos de trabajo del Ministerio. Las tareas y funciones a realizar en estos casos, así como las competencias, se definirán por el grupo de seguimiento del servicio.

El adjudicatario presentará, a requerimiento del grupo de seguimiento, la planificación detallada de trabajos para su aprobación de acuerdo con la planificación global del servicio establecida por la SGNTJ. La planificación deberá registrar los hitos previstos, entregables requeridos en cada hito, las actividades detalladas y la asignación de recursos a dichas actividades.

5.2.2 Seguimiento y control de los trabajos

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del Servicio entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Grupo de Seguimiento.
- El adjudicatario presentará al inicio del Servicio y cada vez que lo requiera el Grupo de Seguimiento, la planificación detallada de trabajos para su aprobación.
- En consonancia con la planificación, se presentará una hoja de seguimiento económico del consumo de horas y una simulación de las previsiones para contrastar mensualmente las desviaciones y la previsión de consumo anual.
- La documentación a elaborar en el ámbito del servicio se ajustará a la metodología implantada en la SGNTJ y deberá estar permanentemente actualizada.
- Las reuniones de seguimiento se realizarán, con periodicidad semanal, mensual o a petición de la SGNTJ, en la sede de ésta, participando siempre el responsable por parte del adjudicatario, el grupo de seguimiento designado por la SGNTJ y otros que se estimen convenientes al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- El grupo de seguimiento podrá rechazar parcialmente los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superen los controles de calidad acordados. En tal caso, se considerarán como no realizadas repercutiendo en la facturación de los trabajos realizados.

5.2.3 Informes de Seguimiento

5.2.3.1 Informes de Seguimiento del contrato

El adjudicatario deberá elaborar los siguientes informes de seguimiento:

- Informe mensual; el adjudicatario remitirá mensualmente el informe correspondiente al seguimiento del contrato al Grupo de Seguimiento.
- Dicho informe incluirá, como mínimo la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos, la relativa a los gastos incurridos en el mes de análisis, la relativa a la adecuación del personal a lo especificado en este PPT así como cualquier contenido que establezca la SGNTJ.
- Informe base para facturación; el adjudicatario deberá elaborar, por cada periodo de facturación definido en el apartado 29, Régimen de pagos al contratista, del cuadro resumen del PCAP, un informe que sirva de base para ésta, en el que indique, los gastos incurridos, los resultados alcanzados respecto a los ANS y el cálculo de las regularizaciones que correspondan, en el periodo de facturación. Dichas regularizaciones no se aplicarán hasta el momento que se indique en el PCAP.
- Informe base para la regularización en relación con los indicadores de los Niveles de Servicio; el adjudicatario elaborará un informe que sirva como base para las

regularizaciones a realizar en la facturación, sin perjuicio de las acciones y penalidades que, de acuerdo con la normativa vigente y el PCAP puedan resultar aplicables, en el que indique el acumulado del cálculo de regularizaciones realizado en los informes base de facturación para el periodo de análisis definido en el apartado 29, Régimen de pagos al contratista, del cuadro resumen del PCAP.

Los informes podrán ser objeto de las modificaciones que se requieran a nivel operativo, debidas a las particularidades de cada entorno y características de los servicios, así como a eventualidades derivadas de procesos estacionales de especial repercusión en el Usuario.

La entrega de los informes se realizará en los primeros 3 días hábiles del mes siguiente al periodo de análisis que corresponda. Cualquier cambio realizado en los informes deberá ser comunicado previamente a la SGNTJ por correo electrónico.

5.2.3.2 Informes de Gestión final

Se entregará con un mes de antelación a la fecha de fin del contrato, regulando en la última semana del mismo la entrega de aquello que quedase pendiente en ese último mes. El adjudicatario aportará un informe de su gestión durante todo el periodo de ejecución del contrato, con los contenidos que la SGNTJ establezca.

5.2.3.3 Informes Específicos

El adjudicatario elaborará, a petición de la SGNTJ cuantos informes específicos se requieran, cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. El plazo de entrega se establecerá en el momento en que surja la necesidad. Adicionalmente, elaborará los informes necesarios para dar respuesta a requerimientos legales y procesos de aseguramiento de la calidad.

5.3 Plan de Gestión de la Configuración

El adjudicatario, elaborarán un Plan de Gestión de la Configuración siempre que exista un desarrollo o configuración de sistemas de información; en éste se detallará la organización, contenido de las entregas, los procedimientos y las herramientas empleadas.

Este Plan de Gestión de la Configuración detallará al menos:

- Estructura, roles y responsabilidades relativas a la Gestión de Configuración.
- Ámbito de aplicación del Plan de Gestión de Configuración, así como los procesos que son de aplicación y sus relaciones con otros procesos.
- Descripción de las herramientas y estructuras de repositorios.
- Contenido de las entregas y la forma de realizar las mismas.
- Definición de los Elementos de Gestión de Configuración.

Para la realización de este Plan de Gestión de la Configuración se deberá cumplir con los siguientes procesos y aspectos:

- Proceso de Gestión de Configuración

El adjudicatario deberá cumplir con la versión vigente de la Metodología MEDES establecida en la SGNTJ encuadrada dentro del proceso de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y plataformas.

El adjudicatario deberá utilizar la herramienta de Control de Versiones que el Ministerio de Justicia - Subdirección General del Nuevas tecnologías de Justicia designe para hacer las

entregas formales de las aplicaciones, según los requisitos establecidos para ello, utilizando el canal de comunicación establecido por la SGNTJ tanto como punto de partida de la revisión de los entregables así como de las promociones asociadas a cada nueva versión de una aplicación.

5.4 Seguridad en las tecnologías de la información y las comunicaciones

El adjudicatario será responsable del uso de los distintos equipos pertenecientes a la red de la SGNTJ en el ámbito del Ministerio de Justicia. Al adjudicatario se le asignarán las cuentas necesarias para la correcta prestación del servicio. El adjudicatario deberá tener inventariadas las personas asignadas a dicho servicio, comunicando las distintas altas, bajas y modificaciones al Ministerio de Justicia. Las credenciales asignadas a los distintos usuarios serán personales e intransferibles.

La comunicación del adjudicatario de forma remota al Ministerio de Justicia, así como la conexión directa de equipos del adjudicatario a la red del Ministerio de Justicia, deberá ser autorizada expresamente por este Ministerio. Además, la autorización conllevará la sujeción del adjudicatario a las medidas de seguridad, tanto físicas como lógicas, que el Ministerio determine y que se le comunicarán debidamente. El Ministerio de Justicia indicará los requisitos mínimos de seguridad exigibles en caso de permitir dicho acceso remoto. Además, los equipos que se conecten en las instalaciones del Ministerio de Justicia a la red del mismo, deberán también cumplir con otras medidas de seguridad tales como el uso de programas antivirus correctamente actualizados.

5.5 Comunicación de incidencias

El adjudicatario se hace responsable de que el personal asignado a este servicio comunique inmediatamente a la SGNTJ cualquier incidencia que pueda afectar al correcto funcionamiento del mismo, o incidencias de otra índole que puedan afectar a la SGNTJ.

6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

6.1.1 Medición de los niveles de servicio

El presente PPT establece el conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que serán objeto de seguimiento periódico así como el nivel de satisfacción de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende por ANS el nivel de prestación del servicio exigido al adjudicatario para cada uno de los indicadores.

Los ANS establecidos en este PPT (**anexo III**) son los compromisos mínimos exigidos al adjudicatario.

El principal objetivo del ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la SGNTJ y al adjudicatario, controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento del ANS establecido mediante los correspondientes informes de seguimiento, y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión. Tanto las herramientas de gestión como la forma de extracción de la información serán aprobadas por la SGNTJ, a propuesta del adjudicatario.

El adjudicatario presentará mensualmente o con el periodo establecido, el informe correspondiente a la medición del ANS; dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos aprobados por la SGNTJ, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada.

La no satisfacción de los valores comprometidos en el ANS supondrá la aplicación de regularizaciones, según se detalla en el **anexo IV** del presente pliego.

Cuando la no satisfacción en rendimiento o plazo de los Niveles de servicio acordados, sean reiterados en tres ocasiones o más, o bien afecten de manera crítica al funcionamiento esperado del Servicio, se podrá proceder en su caso, a la aplicación de penalizaciones conforme a la(s) cláusula(s) 20 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP) y normativa de aplicación.

La información completa de cada indicador está descrita en el anexo III del presente pliego.

A continuación se incluye el resumen de los mismos:



Los tiempos se medirán conforme al horario de trabajo establecido para cada servicio por parte de la SGNTJ.

Específicamente los tiempos a medir y sobre los que se establece un tiempo objetivo de ejecución son:

- **T. Respuesta:** *tiempo total desde la asignación de incidencia al proveedor hasta que la pone en proceso.* Es el tiempo de acción o de respuesta para gestionar la incidencia por parte del proveedor.
- **T. Resolución:** *tiempo total en que la incidencia está en estado en proceso para el proveedor.* Es el tiempo en el que el proveedor resuelve la incidencia.
- **T. respuesta/Resolución:** *tiempo de respuesta + tiempo de resolución*

Cuando se produzcan **incidencias**, éstas se clasifican en función de su criticidad en

- **Incidencia crítica.** Generalmente identifica sistemas de información o servicios con problemas críticos para la entrega de funciones vitales para el negocio. Puede tratarse bien de sistemas que tienen un fuerte impacto en un gran número de usuarios finales y que afectan a un conjunto de servicios o bien de sistemas sensibles para alguno de los procesos de negocio de la SGNTJ. Se identifican los siguientes escenarios concretos:
 - Sistemas centralizados. Indisponibilidad o rendimiento degradado para operar
 - Sistema de comunicaciones. Indisponibilidad o rendimiento degradado para operar
 - Usuarios VIPs o preferentes
 - Sistemas o servicios críticos como el Servicio de información Toxicológico (SIT)
- **Incidencia grave.** Generalmente identifica sistemas de información o servicios con problemas. El impacto podrá ser sobre un usuario o un grupo de usuarios. Se refiere en este caso a indisponibilidades de rendimiento o problemas no críticos en el desarrollo de las funciones de negocio. No afectan a un conjunto de servicios de la SGNTJ, afectan a un servicio concreto
- **Incidencia media.** Identifica problemas en servicios y sistemas de información causados por algún fallo o degradación en el rendimiento, pérdida o interrupción que no tiene consecuencias críticas en los procesos de negocio. Puede impactar en uno o varios usuarios finales. Normalmente se encuentra disponible una solución temporal para la incidencia. Es la prioridad estándar de una incidencia de un usuario no VIP.
- **Incidencia baja.** Eventos que no causan degradación de rendimiento en los usuarios finales sin pérdida de productividad. Puede incluir peticiones de información, mejoras, formación, etc.

		T.Respuesta	T.Resolución	T.respuesta/Resolución
Prioridad incidente	Critica	1 horas	4 horas	5 horas
	Grave	2 horas	8 horas	10 horas
	Media	4 horas	24 horas	28 horas
	Baja	8 horas	48 horas	56 horas

6.1.1.1 Indicadores de servicio

Indicador		Descripción	Valor
I_1	Rotación no planificada de recursos	Este indicador recoge el número de cambios no planificados en los miembros del equipo, permitidos en cada periodo de facturación.	Rotación no planificada, inferior a 2 recursos del equipo de trabajo en cada periodo de facturación.
I_2	Tiempo de entrega de informes de seguimiento del contrato.	Indicador de cumplimiento del plazo de entrega de informes de seguimiento del contrato requeridos por el servicio.	Entrega como muy tarde el tercer día hábil.
I_3	Cumplimiento de plazo de entrega de informes específicos	Indicador de cumplimiento del plazo de entrega de los informes específicos del servicio	No se permite retraso sobre el plazo que se determine.
I_4	Cumplimiento de plazo de entrega de informe de Gestión Final	Indicador de cumplimiento del plazo de entrega de informe de Gestión Final	No se permite retraso sobre el plazo establecido
I_5	Cumplimiento de hitos y plazos de recepción de entregables	Indicador del cumplimiento en la consecución de los hitos y plazos de recepción de entregables previstos en las planificaciones. Las planificaciones estarán consensuadas entre el adjudicatario y la SGNTJ.	≥95%
I_6	Cumplimiento del tiempo establecido (respuesta/resolución) de incidencias críticas	Este indicador mide el porcentaje de incidencias críticas gestionadas dentro de los tiempos establecidos.	≥90%
I_7	Cumplimiento del tiempo establecido (respuesta/resolución) de incidencias graves	Este indicador mide el porcentaje de incidencias graves gestionadas dentro de los tiempos establecidos.	≥90%
I_8	Cumplimiento del tiempo establecido (respuesta/resolución) de incidencias medias	Este indicador mide el porcentaje de incidencias medias gestionadas dentro de los tiempos establecidos.	≥90%
I_9	Cumplimiento del tiempo establecido (respuesta/resolución) de incidencias bajas	Este indicador mide el porcentaje de incidencias bajas gestionadas dentro de los tiempos establecidos.	≥90%

6.1.1.2 Indicadores de calidad

Estos indicadores se aplicarán sobre las entregas de código (programas o parches) y serán medidos por el área de seguridad y calidad.

Indicador		Descripción	Valor
Pruebas de Verificación, Validación, Certificación y compatibilidad			
IC_1	Calidad de la versión de una aplicación según las incidencias detectadas en el ciclo inicial de pruebas.	Mide el porcentaje ponderado del nº casos de prueba no afectados por incidencias (bloqueantes, altas, medias y bajas) imputables a Desarrollo, detectadas a lo largo del ciclo inicial de pruebas de una versión, respecto del nº total de casos de pruebas ejecutados	>= 90%
Revisión Medes			
IC_2	Calidad en el cumplimiento de la metodología MEDES	Mide el porcentaje del nº de entregables MEDES sin incidencias altas ni medias respecto del nº total de entregables MEDES establecidos.	100

El cumplimiento de los indicadores y sus acuerdos de nivel de servicio pueden verse condicionados cuando se produzcan eventos y/o circunstancias ajenas al adjudicatario y que afectan a los trabajos a desarrollar:

- **Incidencias críticas, de carácter masivo o de afección de servicios críticos:** En caso de producirse una incidencia crítica de carácter masivo, cuya causa origen sea ajena al servicio prestado por el adjudicatario y que por su impacto en el servicio incremente en un 30% la demanda media anual de servicio diaria y por tanto afecte de forma negativa a la satisfacción de los ANS's, se analizarán los días afectados por la incidencia concreta de forma independiente. Este análisis permitirá verificar si la no satisfacción del nivel de servicio está ocasionado por esta causa. El Grupo de Seguimiento del servicio acordará si es procedente la aplicación de regularización del pago del precio por la no satisfacción de los niveles de servicio.
- **Condiciones anormales de prestación del servicio:** En caso de producirse problemas de rendimiento o dimensionamiento de la infraestructura, sistemas de información, etc. propiedad de la SGNTJ que soportan la gestión del servicio objeto del contrato y que de forma clara perjudiquen el normal desempeño del servicio prestado por el adjudicatario, se analizará la circunstancia de forma independiente. Este análisis permitirá verificar si la regularización por la no satisfacción del nivel de servicio está ocasionado por esta causa. El Grupo de Seguimiento del servicio acordará si es procedente la aplicación de regularización en relación con los indicadores de los niveles de servicio.

7 ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y DISPONIBILIDAD

7.1 Estructura

El dimensionamiento necesario, medido en ETC's (Equivalente a Tiempo Completo o FTE, Full-Time Equivalent) para la prestación de los servicios recogidos en el PPT se detalla en los siguientes apartados.

7.2 Despliegue de servicios

Al no poderse estimar de forma precisa la carga de trabajo que implicará cada servicio hasta que éste no haya sido planificado con detalle, el número de horas indicado en las tablas siguientes es el máximo por perfil. Por lo tanto, pudiera darse el caso de que el número de horas finalmente necesarias fuera inferior al máximo estimado, teniendo derecho el adjudicatario a percibir únicamente la remuneración correspondiente a las horas efectivamente realizadas.

La distribución de ETC's para la ejecución de los servicios descritos es la que se establece a continuación:

Perfil	ETC's (Anual)	Horas Totales Anuales	Horas Totales en 24 meses
Jefe Proyecto	1	1.760	3.520
Coordinador de Desarrollo	3	5.280	10.560
Analista	3,5	6.160	12.320
Analista Programador	2	3.520	7.040
Programador	3	5.280	10.560

7.3 Constitución del equipo de trabajo

El equipo ofertado se incorporará al inicio del contrato para la ejecución de los trabajos de acuerdo a lo establecido en la fase de Asunción (Plan General de Asunción del Servicio) en el apartado 5.1.1. Cualquier retraso en la incorporación del personal debido a causas ajenas a la SGNTJ, se considerará como rotación no planificada, explicada en el apartado 7.4.

El adjudicatario asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario, sobre el equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, y como tal, es responsable de la prestación del Servicio tal como se establece en la cláusula 18.2 del PCAP.

Todos los gastos que ocasione el personal (programación de desplazamientos, logística, reparto de material, medios de comunicación para que los prestatarios del servicio estén

localizables, o recopilación y remisión de la información, etc.) serán por cuenta del adjudicatario.

7.4 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

Para cualquier cambio en la composición del equipo, se seguirá el siguiente procedimiento:

Presentación de posibles candidatos por parte del adjudicatario, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al indicado en el PCAP para ese recurso que será verificado por la SGNTJ.

- Rotación planificada

La autorización al adjudicatario de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá de la solicitud escrita incluyendo justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 20 días laborables antes de que el mismo se haga efectivo.

El traspaso de conocimientos al candidato elegido así como la formación necesaria para la prestación del servicio, correrá a cargo de la empresa adjudicataria, solapándose el recurso entrante y el recurso saliente, un mínimo de 20 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables a la SGNTJ.

La SGNTJ se reserva el derecho de solicitar la sustitución de algún miembro del equipo de trabajo en un plazo de 20 días laborables, en caso de considerarlo necesario.

En el caso de que en la rotación planificada, el solapamiento no sea posible por causas ajenas a la SGNTJ, se considerará como rotación no planificada.

- Rotación no planificada

La rotación no planificada es aquella que no se ha podido prever en las condiciones indicadas en el punto anterior.

El adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del equipo de trabajo para evitar la pérdida de capacidad de gestión del mismo y la de conocimiento. Correrá a cargo de la empresa adjudicataria el coste del recurso entrante durante 20 jornadas laborables desde su incorporación.

7.5 Horario y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán habitualmente en las sedes del Ministerio de Justicia que la Secretaría General de la Administración de Justicia determine en función de las tareas a desempeñar, para favorecer la comunicación con las áreas implicadas en el trabajo diario, la agilidad en la gestión de incidencias y pruebas del aplicativo, y debido a que la información con la que se trabaja incorpora datos de carácter personal (identificación, categoría profesional, datos bancarios, económicos, afiliación sindical, de salud, [grado de discapacidad-IRPF]...), algunos de ellos especialmente protegidos, que deben tener un nivel de seguridad medio/básico según el Reglamento de Desarrollo de la LOPD.

En función de las tareas a realizar cabe igualmente que se indique al adjudicatario que deben llevarse a cabo en su propia sede.

El horario de prestación de servicios será el establecido en la planificación de los servicios aprobada por la SGNTJ.

Expte. Núm. 15.602 - (ASE/2015/004) - Servicio de mantenimiento evolutivo, correctivo, adaptativo, preventivo y soporte de las aplicaciones informáticas de apoyo a la gestión procesal y portales.

Serán de aplicación, para todo el personal del equipo de trabajo, las normas de control de presencia necesarias para la correcta ejecución de las tareas del mismo. Este control se realizará a través de un sistema informático para control horario y justificación de horas trabajadas, así como partes de preaviso y justificación de ausencias por su personal.

Las ausencias que puedan ser previsibles deberán ser notificadas a la SGNTJ por escrito con la debida antelación. Las bajas ocasionadas por el equipo de trabajo no incurrirán en coste para la SGNTJ.

No obstante, **en circunstancias excepcionales**, y cuando a criterio de la SGNTJ la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

En cualquier caso, la SGNTJ siempre podrá tomar la decisión, cuando lo considere oportuno, de que la prestación del servicio total o parcialmente se lleve a cabo desde las sedes en territorio nacional de la empresa adjudicataria, fijando para ello las condiciones que garanticen la ejecución de los trabajos descritos en este PPT (línea de comunicaciones, políticas de seguridad). Los gastos referentes a esta modalidad para la prestación del servicio corren a cargo del adjudicatario.

7.6 Descripción de Funciones

A continuación se describen las funciones que asumirán los miembros del equipo de trabajo, según sus distintos tipos de responsabilidad:

Perfil	Descripción de Funciones
Jefe de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la organización, planificación, desarrollo y control permanente del proyecto. • Coordinación de equipos y esfuerzos. • Identificación de mejoras y planes de acción. • Responsable de la supervisión técnica general. • Actúa como interlocutor con la SGNTJ y otras áreas relacionadas con el proyecto. • Garantizar el cumplimiento del plan de proyecto, detectando desviaciones y estableciendo planes de acción para rectificarlos. • Responsable global de la calidad del proyecto. • Garantiza la calidad de los productos finales. • Gestión de los riesgos y planes de contingencia. • Adapta e implanta el enfoque metodológico, según las necesidades del proyecto. • Garantiza la productividad y eficiencia del proyecto. • Planifica y realiza seguimiento global del proyecto. • Formaliza y gestiona el alcance global del proyecto. • Aporta valor a partir de su experiencia y conocimiento funcional, técnico y metodológico.
Coordinador de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Su función principal es el apoyo al Jefe del Proyecto. • Lleva a cabo el control, supervisión y liderazgo técnico del alcance de los trabajos. • Detalla el producto final a realizar por su equipo. • Realiza el diseño funcional y técnico del sistema o de módulos en sistemas complejos. • Responsable del equipo de trabajo: coordinación de los desarrollos,

Perfil	Descripción de Funciones
	<p>supervisión de las tareas y control de calidad de los productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordina la relación con el resto de equipos. • Apoyando al equipo de proyecto en las tareas necesarias para asegurar la calidad y el cumplimiento de los hitos del proyecto. • Posee un conocimiento funcional y técnico de la plataforma y de los sistemas de los que es responsable. • Mantiene relación con otros equipos y con el Jefe de Proyecto. • Revisa el diseño detallado de módulos y la programación del equipo, comprobando que los programas se adecuan a los requisitos.
Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza y diseña técnica y funcionalmente programas y/o módulos. • Realiza las labores de documentación, construcción y pruebas que le sean asignados, cumpliendo con los procedimientos establecidos y con la calidad esperada. • Reporta el avance de sus tareas a sus supervisores y colabora en el seguimiento. • Tiene conocimientos específicos sobre los sistemas de información con los que trabaja y la metodología de desarrollo. • Realiza pruebas unitarias e integradas de los sistemas desarrollados. • Diseña planes de pruebas. • Parametriza módulos completos. • Documenta y supervisa la correcta realización de los documentos de su equipo. • Colabora en la estimación de esfuerzos para la planificación del proyecto.
Analista/Programador Programador	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza labores de desarrollo, documentación técnica, construcción y pruebas que le sean asignados, cumpliendo con los procedimientos establecidos y con la calidad esperada. • Colabora en el diseño técnico de módulos. • Reporta el avance de sus tareas a sus supervisores y colabora en el seguimiento. • Diseña pruebas unitarias. • Realiza pruebas unitarias y participa en las integradas. • Estima esfuerzos de sus tareas. • Documenta su trabajo.

7.7 Esfuerzos estimados por tipología de servicio

Se incluye una tabla orientativa sobre el reparto de esfuerzos necesarios para dar cobertura a los servicios descritos en el apartado 4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Servicio	Esfuerzo (%)	Horas
Organización y Gestión	15 %	6.600
Mantenimiento Evolutivo	50 %	22.000

Mantenimiento Correctivo	10 %	4.400
Mantenimiento Adaptativo	15%	6.600
Mantenimiento Preventivo	5 %	2.200
Soporte	5 %	2.200
TOTAL	100%	44.000

8 FORMACIÓN

El adjudicatario a petición de la SGAJ o la SGNTJ programará, organizará e impartirá acciones formativas relativas al uso de la aplicación, operaciones, incidencias, testeo, etc. como mínimo, a los siguientes destinatarios:

- Formadores que prestan los servicios de formación a los usuarios de los Órganos Judiciales.
- Personal que administra las aplicaciones en producción.
- Personal del Centro de Atención a Usuarios.
- Personal del equipo de pruebas.

Los contenidos, duración de los cursos y lugar donde serán impartidos los determinará el grupo de seguimiento. Será por cuenta del adjudicatario la elaboración del material didáctico y de apoyo a la formación.

El adjudicatario se compromete a que la formación y capacitación interna de los profesionales propuestos, se realizará fuera del horario de prestación de servicios establecido garantizando la ejecución de los trabajos realizados y sin coste adicional.

9 DIFUSIÓN DE RESULTADOS

El adjudicatario estará obligado a la realización de actuaciones en relación con la difusión de resultados, a requerimiento de la SGNTJ:

- Colaboración en el desarrollo del Plan de Difusión de objetivos y acciones realizado por la SGNTJ.
- Elaboración de documentación de apoyo a presentaciones.
- Asistencia a ferias, congresos y cualquier otro acto público.

10 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS (ENTREGABLES)

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar y facilitar toda la documentación de soporte, actuaciones técnicas y casos prácticos, así como a ponerla a disposición de la SGNTJ.

Toda la documentación quedará en propiedad exclusiva de la SGNTJ sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización formal de la SGNTJ, que la daría en su caso previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

La documentación a elaborar en el ámbito del servicio se ajustará a la metodología implantada en la SGNTJ (incluyendo formatos, plantillas, etc...) y deberá estar permanentemente actualizada.

Toda aquella documentación técnica relativa a los Nuevos desarrollos o Mantenimientos evolutivos de cualquier índole, como documentos de análisis funcional y toma de requisitos, análisis de implementación, pruebas, manuales de usuario, etc. son de carácter obligatorio y se entregará en soporte electrónico y en los formatos que decida la SGNTJ para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos. Eventualmente la SGNTJ podrá solicitar la entrega de la documentación en formato impreso y encuadernado.

Toda esta documentación se entregará con un mes de antelación a la fecha de fin del contrato, regulando en la última semana del mismo, la entrega de aquello que quedase pendiente en ese último mes.

10.1 Entregables de servicios de Desarrollo

Se propondrá un plan de versiones anual por aplicación (deseablemente se promocionarán tres versiones al año). La SGNTJ revisará y aprobará este plan.

Los entregables de estos servicios se incluirán en la versión o parche en la herramienta de control de versiones conforme los procesos establecidos en la SGNTJ. La documentación técnica seguirá la metodología MEDES (versión simplificada de métrica V3):

Aplicación XXX Versión X.X.X.X

Base de datos

Código construido

Documentación Técnica

ASI Análisis del Sistema de Información

DSI Diseño Sistema de Información

CSI Construcción del Sistema de Información

IAS Implantación y Aceptación del Sistema

Instalación

Gestión del Entregable

10.2 Entregables de servicios de Soporte

Los entregables en este tipo de servicio serán:

- Material formativo necesario para los servicios de Formación a Formadores.
- Documentación de soporte necesaria para la implantación de las aplicaciones.
- Registro y documentación de aquellas incidencias derivadas del soporte de segundo nivel.

10.3 Servicios de Gestión. Resumen de Planes e Informes.

A continuación, se describen los Planes que el licitador deberá entregar en su oferta técnica.

- **Plan para realización de los servicios de desarrollo:** Su contenido queda definido en el apartado 4.2 y el anexo I de este PPT.
- **Plan General de Asunción del servicio.** Su contenido queda definido en el apartado 5.1.1 de este PPT.
 - **Plan de Hitos principales.** Incluirá fechas y requisitos para que se produzcan estos Hitos.
 - **Plan de Riesgos.** Contendrá la identificación de riesgos principales y las acciones asociadas a estos riesgos.
- **Plan de Gestión de la Configuración.** Su contenido queda definido en el apartado 5.3 de este PPT.
- **Plan de Difusión (colaboración en la elaboración).** Su contenido queda definido en el apartado 9. de este PPT.
- **Plan de Calidad.** Su contenido mínimo queda definido en el apartado 11 de este PPT.

Quien resulte adjudicatario, desarrollará y mantendrá actualizados estos planes durante toda la vigencia del contrato; el Plan de Asunción de los servicios se desarrollará y mantendrá actualizado hasta el hito de Fin del periodo de Actividades Preparatorias.

En la siguiente tabla se describen los informes que el adjudicatario deberá entregar a la SGNTJ, con la periodicidad definida para cada uno de ellos, una vez iniciado el Servicio:

Informe	Servicio Asociado	Descripción del informe	Periodicidad	Plazo de entrega
Informes Seguimiento	Todos los Servicios	Informes técnicos, seguimiento económico y de medición de ANS.	Mensual, por periodo de facturación y por periodo de regularización	5 primeros días hábiles del mes siguiente
Informe de Gestión final	Todos los Servicios	Informe de su gestión durante todo el periodo de ejecución del contrato	Una única entrega	Con un mes de antelación a la fecha de fin de contrato y regularización en la última semana del contrato
Informes Específicos	Todos los Servicios	Cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos	A petición de la SGNTJ	Se establecerá en el momento en que surja la necesidad

11 APARTADO DE CALIDAD

Todas las actividades desempeñadas por el adjudicatario se ejecutarán conforme a los procesos implantados en la SGNTJ como norma de calidad, cumpliendo con los procedimientos y resto de documentación técnica disponible implantada en la SGNTJ y llevando a cabo los controles de seguimiento que se establezcan aplicables durante la planificación, ejecución y seguimiento del contrato.

ANEXO I: REFERENCIA MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y CORRECTIVO

Como referencia de mantenimiento evolutivo se detalla la lista de desarrollos pendientes a fecha de elaboración de este pliego. Esta lista podrá sufrir variaciones conforme las necesidades y prioridades de los negocios soportados por estas aplicaciones así como de las posibles evoluciones tecnológicas en el periodo del contrato.

Portales (Portal Administración de Justicia, Portal Fiscalía, Sede Judicial Electrónica)

Diseño adaptativo a móviles, tablets y distintas resoluciones de PC
Integración de la Agenda de señalamientos (SJE, Escritorio)
Alertas en el Escritorio de Trabajo
Calculadora de servicios de Justicia Gratuita
Punto de Acceso General de la Administración de Justicia
Evolución del "Como va lo mío del Ciudadano", mejoras en la consulta del expediente.
Implantar una solución de notificaciones electrónicas
Evolucionar servicios del escritorio de Trabajo. (Acceso a la fiscalía)
Servicios avanzados para la Sede Judicial Electrónica

Agenda Judicial Señalamientos

Subsistema de impresión y exportación basado en utilidades del Framework
Cargas de guardias por periodos
Estudio integración bidireccional con aplicación de sala de vistas (e-Fidelius)
Estudio envío de SMS a abogados y procuradores
Sustituciones (refuerzos) de Secretarios Judiciales en los señalamientos
Integración con la aplicación de visualización de información de las salas de vistas
Publicación de la información básica de los señalamientos
Calendario particular de señalamientos para los Secretarios Judiciales
Mejoras en la Selección de Salas
Cambios en el Informe de Señalamientos
Posibilidad de modificar al estado de Señalado el estado del señalamiento
Solicitan que la aplicación permita hacer señalamientos de más de 24 horas
En la opción de modificación o reasignación en el formulario de "nuevo señalamiento" (para los procedimientos Ordinarios en el orden Civil) la posibilidad de que además de dar el primer señalamiento por celebrado también se pueda elegir suspendido
Mejoras en el desplegable por tipos de procedimiento
Mejoras en las modificaciones de señalamientos

Que la gestión de asignación de salas a las distintas unidades judiciales, no este centralizada en la SGNT y haya opciones de gestión en sala desde el Servicio Común General lo que permite una asignación más ágil y a resultados de las incidencias procesales que pudieran surgir, especialmente en relación aquellas salas que no dispongan de sistema de videoconferencias
Permitir anular/suspender un señalamiento de manera posterior a la fecha del señalamiento cuando aún se encuentra en estado Señalado
Permitir realizar bloqueos, reservas y ampliaciones de horario desde más ubicaciones aparte de la vista diaria del calendario.
Desarrollo de vistas específicas para fiscales
Mejora de usabilidad para la Nueva Oficina Judicial: Posibilidad de que los usuarios de un Servicio Común puedan gestionar los señalamientos de las UPAD asignadas desde su propio contexto, sin necesidad de seleccionar primero el contexto del órgano con el que quieren trabajar.
Envío de los magistrados que componen un tribunal en un Órgano Colegiado a Minerva
Gestión de la baja de intervinientes desde el SGP: no se borrarían de la Agenda pero no se podrían seleccionar a la hora de señalar
Incluir en el buzón del juez la posibilidad de ver los señalamientos del juez titular o de refuerzo(para sustituciones)

Víctimas de Terrorismo y Bebés Sustraídos

Pantalla para poder buscar documentos de Minerva desde VICTER
Visualización del Estado de un expediente para usuario con perfil ciudadano
Añadir campos "Informe Fotográfico de la Exhumación" e "Informe Escrito de la Exhumación" en el alta/modificación de un recién nacido
Cambios en las opciones de los descargables que tiene a su disposición el ciudadano y literales más intuitivos
Análisis de actividades de la oficina que pueda cubrir la aplicación
Informe genético a nivel de afectado
Mejora de listados e informes operativos de la aplicación.
Gestión de terroristas independiente del atentado
Integración con SIJ/Agenda-NOJ para recuperar Procedimientos e Intervinientes
En el mantenimiento del expediente, se añade un botón en el afectado para poder crear un usuario automáticamente. Si ya tiene usuario se puede consultar.
Adaptaciones de seguridad ENS

Sorteo Seguimiento Jurado

Posibilitar borrado lógico de juicios y sorteos
Obtención de diccionario de Jueces y secretarios del ECD/GdU
Obtener los datos de los procedimientos judiciales, magistrados e intervinientes desde la Agenda de Señalamientos en los casos en los que esté disponible
Adaptación de selección de jueces a órganos colegiados, permitiendo indicar si el magistrado es Presidente o Ponente
Ampliación de información de Juicios
Adaptaciones de seguridad ENS

Agenda de Juicios Rápidos

Creación de un módulo de perfiles y de permisos en base a parámetros (tipo de órgano, localización, etc.). Actualmente están definidas en el propio código fuente
Inclusión de validaciones en los controles para evitar errores, y revisión de los mensajes de error que se están mostrando
Adaptaciones de funcionalidades que no funcionan en otros navegadores (Firefox, Chrome)
Análisis de cambiar el modelo de usuarios para acceder con usuarios nominales, y no genéricos por órgano
Adaptaciones seguridad ENS
Análisis de integración con el ECD para la carga automática de calendarios laborales
Mejora de usabilidad: permitir una forma más ágil de navegación en el calendario seleccionando de forma directa mes y año
Posibilidad de exportar señalamientos/citaciones de un mes, un año rango de fechas en formato excel
Incluir filtro de órgano en la vista de calendarios para visualizar únicamente las citas y señalamientos de dicho órgano
Preparar la aplicación para funcionar con otras lenguas cooficiales
Posibilidad de adjuntar documentos en la citación (p.e. Atestado)
Ofrecer a los usuarios de los cuerpos y fuerzas de seguridad la disponibilidad de los juzgados de guardia disponibles en las próximas horas a la hora de crear una nueva citación.
Adaptar las pantallas para el uso con dispositivos móviles

ANEXO II: PLATAFORMA Y PRINCIPIOS TECNOLÓGICOS

Descripción tecnológica por aplicación

Portales (Portal de Administración de Justicia, Fiscalía y Sede Judicial Electrónica)

Arquitectura	WebSphere Portal 6.1.5, Alfresco, J2EE, Máquina Virtual Java 1.5
Sistemas Operativos	S.O. Linux Red Hat Advanced Server 5
Clientes	Internet Explorer v7 o superior, Firefox y Chrome
Presentación	WebSphere Portal (FTL, webScript) – CSS – AJAX – JavaScript
Negocio	Alfresco webScript y Portlet 286
Persistencia	Hibernate
Base de Datos	Oracle 11g
Lenguajes	Presentación: JavaScript – CSS - AJAX Negocio: FreeMarker
Servidor Web	Servidor Web IHS
Servidor de aplicaciones	WebSphere Application Server 6.1
Entorno de desarrollo	Java, Eclipse, maven, Hibernate, jQuery, FindBugs, Pmd, TortoiseSVN, JUnit, iExplorer, Firefox, Chrome y RAD
Plataforma de desarrollo ágil	TestLink y JIRA
Tecnología del desarrollo	Servidor Web IHS WebSphere Application Server 6.1 SGBD Oracle 11G Máquina Virtual Java 1.5 S.O. Linux Red Hat Advanced Server 5
Control de Versiones	Subversion
Integración	SOA
Gestor Documental	Alfresco
Framework	--
Documentación del proyecto	Office 2007 (Word, Excel, Visio, PowerPoint, Project) Enterprise Architect 7.5 (modelado de datos, diagramas)
Versión JAVA	JDK 1.5

Agenda Judicial de Señalamientos

Arquitectura	Framework 2 (J2EE, SOA. Máquina Virtual Java 1.5)
Sistemas Operativos	S.O. Linux Red Hat Advanced Server 5
Clientes	Internet Explorer v6 o superior o Firefox
Presentación	Spring MVC – Spring Webflow - Apache Tiles -JSTL – CSS – AJAX
Negocio	Spring Services
Persistencia	Hibernate
Base de Datos	Oracle 10g
Lenguajes	Presentación: Spring MVC – Spring Webflow - Apache Tiles -JSTL – CSS - AJAX Negocio: Spring Services
Servidor Web	IBM HTTP Server 6.1
Servidor de aplicaciones	Websphere Application Server 6.1
Entorno de desarrollo	Java, Eclipse, maven, Spring, Hibernate, WebFlow, jQuery, FindBugs, Pmd, TortoiseSVN, Jetty, Selenium, JUnit, iExplorer y Firefox
Plataforma de desarrollo ágil	Hudson, Sonar, Antifactory, Mantis, MediaWiki
Tecnología del desarrollo	Servidor de aplicaciones IBM WebSphere Application Server 6.1 SGBD Oracle 10G Máquina Virtual Java 1.5 S.O. Linux Red Hat Advanced Server 5
Control de Versiones	Subversion
Integración	SOA
Gestor Documental	N/A
Framework	Framework 2.0 (SGNTJ)
Documentación del proyecto	Office 2007 (Word, Excel, Visio, PowerPoint, Project) Enterprise Architect 7.5 (modelado de datos, diagramas)
Versión JAVA	Para WAS 6.1 se recomienda jdk 1.5 o superior

Víctimas de Terrorismo y Bebés Sustraídos

Arquitectura	Framework 2 (J2EE, SOA. Máquina Virtual Java 1.5)
Sistemas Operativos	S.O. Linux Red Hat Advanced Server 5
Clientes	Internet Explorer o Firefox
Presentación	Spring MVC – Spring Webflow - Apache Tiles -JSTL – CSS – AJAX
Negocio	Spring Services
Persistencia	Hibernate
Base de Datos	Oracle 10g
Lenguajes	Presentación: Spring MVC – Spring Webflow - Apache Tiles -JSTL – CSS - AJAX Negocio: Spring Services
Servidor Web	IBM HTTP Server 6.1
Servidor de aplicaciones	Websphere Application Server 6.1
Entorno de desarrollo	Java, Eclipse, maven, Spring, Hibernate, WebFlow, jQuery, FindBugs, Pmd, DbUnit, TortoiseSVN, Yoxos, Jetty, Selenium, JUnit, iExplorer y Firefox
Plataforma de desarrollo ágil	Hudson, Sonar, Artifactory, Mantis, MediaWiki
Tecnología del desarrollo	Servidor de aplicaciones IBM WebSphere Application Server 6.1 SGBD Oracle 10G o Jetty Máquina Virtual Java 1.5 S.O. Linux Red Hat Advanced Server 5
Control de Versiones	Subversion
Integración	Enterprise Service Bus (ESB) - Web Services
Gestor Documental	N/A
Framework	Framework 2.0 (SGNTJ-2010)
Documentación del proyecto	Office 2007 (Word, Excel, Visio, PowerPoint, Project) Enterprise Architect 7.5 (modelado de datos, diagramas)
Versión JAVA	Para WAS 6.1 se recomienda JDK 1.5 o superior

Sorteo Seguimiento Jurado

Arquitectura	J2EE. SOA. Máquina Virtual Java 1.5. MVC.
Sistemas Operativos	S.O. Linux Red Hat Advanced Server 5
Clientes	Internet Explorer v6 o superior
Presentación	JSP –Struts 1.2.8 (Action Bean – Action Form)- HTML - CSS – AJAX
Negocio	EJB's
Persistencia	EJB's/ WebSphere Relational Resource Adapter
Base de Datos	Oracle 10g
Lenguajes	Presentación: Struts 1.2.8- JSTL – CSS - AJAX Negocio: EJB
Servidor Web	IBM HTTP Server 6.1
Servidor de aplicaciones	WebSphere Application Server 6.1
Entorno de desarrollo	Java, RAD 7.5, ant, Struts, EJB's, FindBugs, TortoiseSVN, iExplorer
Plataforma de desarrollo agil	Hudson, Sonar
Tecnología del desarrollo	Servidor de aplicaciones IBM WebSphere Application Server 6.1 SGBD Oracle 10G Máquina Virtual Java 1.5 S.O. Linux Red Hat Advanced Server 5
Control de Versiones	Subversion
Integración	N/A
Gestor Documental	N/A
Framework	Framework 1.4
Documentación del proyecto	Office 2007 (Word, Excel, Visio, PowerPoint, Project) Visio 2007 (modelado de datos, diagramas)
Versión JAVA	Para WAS 6.1 se recomienda jdk 1.5 o superior

Agenda de Juicios Rápidos

Arquitectura	J2EE, Máquina Virtual Java 1.5
Sistemas Operativos	S.O. Linux Red Hat Advanced Server 5
Clientes	Internet Explorer v7
Presentación	Spring MVC, CSS
Negocio	Spring Services
Persistencia	Hibernate / JDBC
Base de Datos	Oracle 11G
Lenguajes	Presentación: Spring MVC, CSS. Negocio: Spring Services.
Servidor Web	IBM HTTP Server 6.1
Servidor de aplicaciones	Websphere Application Server 6.1
Entorno de desarrollo	Java, Eclipse, Spring, Hibernate, FindBugs, TortoiseSVN, JUnit, JAXB, iExplorer.
Plataforma de desarrollo ágil	Hudson, Sonar.
Tecnología del desarrollo	Servidor de aplicaciones IBM WebSphere Application Server 6.1 SGBD Oracle 11G Máquina Virtual Java 1.5 S.O. Linux Red Hat Advanced Server 5
Control de Versiones	Subversion
Integración	N/A
Gestor Documental	N/A
Framework	N/A
Documentación del proyecto	Office 2007 (Word, Excel, Visio, PowerPoint, Project) Enterprise Architect 7.5 (modelado de datos, diagramas)
Versión JAVA	Para WAS 6.1 se recomienda jdk 1.5 o superior

Plataforma tecnológica de la SGNTJ

Modelo de entorno de desarrollo (Framework) de la SGNTJ, definido a continuación. Los desarrollos se atenderán a los estándares definidos en la SGNTJ. En concreto, se basarán en la plataforma común de desarrollo seleccionada por la SGNTJ, que establece una arquitectura Web soportada por la tecnología Java 2 Enterprise Edition (J2EE), haciendo uso de estándares abiertos como XML o WebServices.

- Spring Web Flows, Spring MVC: Gestión y orquestación de los flujos y transiciones de las páginas web según el patrón de diseño Model-View-Controller.
- JSTL, Apache Tiles: Utilidades para el desarrollo de las páginas en las aplicaciones web.
- Ajax (Asynchronous JavaScript And XML), JQuery: Ajax es una técnica de desarrollo web para crear aplicaciones interactivas o RIA (Rich Internet Applications). JQuery es una librería de javascript para implementar Ajax. En este punto hay que tener en cuenta que las aplicaciones con interacción ciudadana, como la sede electrónica, deben cumplir necesariamente con las normas de accesibilidad WAI-AA y WCAG 1.0. Esta premisa restringe necesariamente la construcción de aplicaciones web con ajax.
- Hibernate: Librería java de tipo ORM facilita la interacción con bases de datos relacionales y el mapeo de datos entre los registros y el modelo de objetos java.
- ACEGI: Es una librería java, incorporada a Spring Security, que provee avanzadas utilidades de autorización y autenticación para las aplicaciones.
- Jakarta Commons: Conjunto de librerías java que cubren un amplio espectro de utilidades para las aplicaciones.
- Log4j: Librería java centrada en la trazabilidad y logs de las aplicaciones que permite resolver el nivel de prioridad y salida de los logs en tiempo de ejecución y no de desarrollo.
- Quartz: Librería java para el control y ejecución de tareas planificadas.
- Bases de datos: Oracle 9 y 10.
- Metodologías de diseño y desarrollo: Métrica versión 3.
- Servidor de aplicaciones: Websphere Application Server (WAS).
- Servidor WEB Apache.
- Entorno de desarrollo: Websphere Studio Application Developer.
- Gestor documental: Alfresco.
- Herramienta de control de versiones: SVN.
- Enterprise Service Bus basados en Tibco Business Works y GlassFish.

No obstante, dicha plataforma tecnológica puede verse enriquecida con la incorporación de nuevos elementos o actualizaciones de versiones de los mismos, debido a la constante evolución de los sistemas de información, a los cuales deberá adaptarse el adjudicatario. El software que se desarrolle seguirá por tanto estas pautas, y deberá usar como interfaz de usuario los principales navegadores Web.

Principios tecnológicos

Se deberán cumplir los siguientes **principios tecnológicos**, los cuales definen un marco de actuación que deberá ser satisfecho por las acciones de desarrollo y mantenimiento identificadas. No obstante, será en la ejecución de los trabajos concretos cuando se definan los principios tecnológicos específicos a ser cubiertos.

- Diseño basado en una Arquitectura Orientada a Servicios (SOA), favoreciendo, de esta forma, la escalabilidad y la reutilización de servicios.
- Aun cuando los aplicativos se ejecutan en WAS y Oracle, se debe garantizar el mayor nivel posible de independencia de plataforma (multiplataforma), máxime cuando la arquitectura de desarrollo es J2EE.
- Garantía de ejecución de los aplicativos en modo balanceo de carga.
- Garantía de un alto grado de **interactividad** de los usuarios con la aplicación, permitiendo que los mismos puedan trabajar de forma continuada con el aplicativo.
- Garantía de las máximas exigencias de **seguridad** (entendiéndola en sus múltiples dimensiones) y respetando en todo momento la normativa legal existente al respecto.
- Diseño **modular** de los aplicativos.
- Alto grado de **parametrización**, permitiéndose de esta forma la modificación del comportamiento funcional de los aplicativos mediante parámetros de configuración.
- Alto grado de **eficiencia**, esto es, en el diseño de los diferentes procedimientos y cuando se establezcan comunicaciones se ha de procurar un tratamiento de los datos que minimice las transmisiones a través de las líneas para optimizar los recursos.
- **Usabilidad** centrada en el concepto de eficiencia en el uso, es decir, se refiere a cómo el usuario realiza tareas específicas en escenarios específicos con efectividad. La usabilidad se basa en:
 - **Facilidad de Aprendizaje:** se refiere a la facilidad con la que nuevos usuarios pueden tener una interacción efectiva.
 - **Robustez:** es el nivel de apoyo al usuario que facilita el cumplimiento de sus objetivos. Está relacionada con la capacidad de observación del usuario, de recuperación de información y de ajuste de la tarea al usuario.
- **Accesibilidad:** entendida como el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas para aquellas funcionalidades que así lo requieran.

- **Flexibilidad:** fácil incorporación de nuevas funcionalidades que puedan surgir en el futuro.
- **Reusabilidad:** empleo al máximo de la funcionalidad común existente entre todos los aplicativos (por ejemplo, funcionalidad común de validación de datos de entrada).
- **Mantenibilidad:** Las modificaciones que se hagan en el código deben estar convenientemente detalladas intercalando en el código fuente los comentarios a que hubiere lugar para facilitar su lectura futura por parte de personal técnico que no haya participado en la implementación original.
- **Automatización** al máximo de todos los procesos de los aplicativos y, en particular, los relativos a la implantación y despliegue de los mismos. A este respecto, hay que indicar que los manuales de instalación de los aplicativos deben ser autocontenidos, esto es, deben especificar claramente los pasos que hay que dar para generar el código ejecutable a partir de las fuentes, los despliegues concretos a realizar en los nodos de la red, las condiciones de la instalación, etc. El objetivo es buscar la autonomía del personal de Sistemas encargado del despliegue respecto al desarrollador de los aplicativos.
- **Documentación** adecuada de cualquier actuación, siguiendo en todo momento las directrices que indica **Métrica 3**, en general, y MEDES (la metodología de desarrollo de la SGNTJ, en particular). A este respecto, se deberán modificar todos los documentos a que hubiere lugar para mantener, en todo momento, la coherencia entre la última versión de los documentos y de los aplicativos.

ANEXO III: INDICADORES DE MEDICION DE LOS NIVELES DE SERVICIO

Este anexo contiene la descripción detallada de los Niveles de Servicio recogidos en el apartado 6.1.1 Medición de los Niveles de Servicio de este PPT.

La actividad de los diferentes equipos de trabajo que componen el servicio quedará reflejada en un conjunto de métricas sobre las que se definirán criterios de calidad y acuerdos de nivel de servicio internos.

INDICADORES DE SERVICIO

I_1: Rotación no planificada de recursos

Indicador	Rotación no planificada de recursos		
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none">De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGNTJDe la extracción y cumplimiento: Responsable del Servicio del Adjudicatario		
Vinculado al servicio/s	<ul style="list-style-type: none">Servicios de Gestión		
Objetivo del indicador	El impacto mínimo posible en la calidad de servicio, originado por motivos de rotación de recursos		
Descripción del indicador	Indicador de rotación de los miembros del equipo de trabajo. Este indicador recoge el número de cambios en los miembros del equipo, no planificados, permitidos en el periodo de facturación. Se considerará rotación no planificada, aquella que no cumpla con los requisitos definidos en el apartado de Rotación planificada		
Niveles de servicio	Rotación no planificada, inferior a 2 recursos del equipo de trabajo.		
Métrica	Nº de Rotaciones No Planificadas		
Periodicidad mínima de análisis	Cada periodo de facturación		
Fuente de información de los datos			
Datos	Sistema de información		Alimentación
Cambios no planificados de personal	Base de datos de recursos asignados al Servicio de SGNTJ		Manual

I_2: Tiempo de entrega de informes de seguimiento del contrato

Indicador	Tiempo de entrega de informe de seguimiento del contrato	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none">De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGNTJDel cumplimiento: Responsable del Servicio del Adjudicatario	
Vinculado al servicio/s	<ul style="list-style-type: none">Servicios de Gestión	
Objetivo del indicador	Garantizar la adecuada gestión de los informes de seguimiento, de forma que la tramitación de los mismos se realice de forma ágil y correcta en el menor tiempo posible, ajustándose siempre a los procedimientos definidos por la SGNTJ	
Descripción del indicador	Indicador del cumplimiento del plazo de entrega previsto para los informes de seguimiento del contrato	
Niveles de servicio	Entrega como tarde el tercer día hábil del mes	
Métrica	Se calcula como el número de días hábiles que transcurren entre el fin del mes evaluado y la entrega de informes	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual, Por Periodo de facturación y Por Periodo de regularización	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Fecha de entrega del informe	SGNTJ	Manual

I_3: Indicador de tiempo entrega de informes específicos

Indicador	Cumplimiento de plazo de entrega de informes específicos	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none">De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGNTJDe la extracción y cumplimiento: Responsable del Servicio del Adjudicatario	
Vinculado al servicio/s	<ul style="list-style-type: none">Servicios de Gestión	
Objetivo del indicador	Garantizar la adecuada gestión de los informes específicos, de forma que la tramitación de éstos se realice de forma ágil y correcta en el menor tiempo posible, ajustándose siempre a los procedimientos definidos por la SGNTJ	
Descripción del indicador	Indicador del cumplimiento del plazo de entrega previsto para los informes específicos del servicio	
Niveles de servicio	No se permite retraso sobre el plazo establecido para cada informe específico	
Métrica	Nº de días hábiles desde la petición hasta la entrega del correspondiente informe	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Registro de plazos de entrega	Informes de seguimiento de contrato y de servicio	Manual

I_4: Cumplimiento de plazo de entrega de informe de Gestión Final

Indicador	Cumplimiento de plazo de entrega de informe de Gestión Final	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none">De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGNTJDe la extracción y cumplimiento: Responsable del Servicio del Adjudicatario	
Vinculado al servicio/s	<ul style="list-style-type: none">Servicios de Gestión	
Objetivo del indicador	Garantizar la adecuada gestión del informe de Gestión Final, de forma que la tramitación de éste se realice de forma ágil y correcta en el menor tiempo posible, ajustándose siempre a los procedimientos definidos por la SGNTJ	
Descripción del indicador	Indicador del cumplimiento del plazo de entrega previsto para el informe de Gestión Final	
Niveles de servicio	No se permite retraso sobre el plazo establecido	
Métrica	Nº de días hábiles desde el inicio del último mes de contrato hasta la entrega del correspondiente informe	
Periodicidad mínima de análisis	Al final del contrato	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Equipo prestador del servicio	Informes de seguimiento de contrato y de servicio	Manual

I_5: Cumplimiento de hitos y plazos de recepción de entregables

Indicador	Cumplimiento de hitos y plazos de recepción de entregables		
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none">De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGNTJDe la extracción y cumplimiento: Responsable del Servicio del Adjudicatario		
Vinculado al servicio/s	<ul style="list-style-type: none">Todos los servicios		
Objetivo del indicador	Conseguir que se cumplan los plazos de los hitos y entregables previstos en las planificaciones.		
Descripción del indicador	Indicador del cumplimiento en la consecución de los hitos y plazos de recepción de entregables previstos en las planificaciones. Las planificaciones estarán consensuadas entre el adjudicatario y la SGNTJ.		
Niveles de servicio	>=95%		
Métrica	(Número de entregas en plazo/número de entregas planificadas)*100		
Periodicidad mínima de análisis	Mensual		
Fuente de información de los datos			
Datos		Sistema de información	Alimentación
Planificación detallada		Herramienta de planificación	Semiautomática
Informes de seguimiento		Equipo prestador del servicio	Manual

I_6: Cumplimiento del tiempo establecido (respuesta/resolución) de incidencias críticas

Indicador	Indicador de % de solución de incidencias críticas		
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none">De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGNTJDe la extracción y cumplimiento: Responsable del Servicio del Adjudicatario		
Vinculado al servicio/s	<ul style="list-style-type: none">Mantenimiento Correctivo		
Objetivo del indicador	Garantizar que el máximo número de incidencias críticas se solucionan dentro de los niveles de servicio. Esto supone la mejora de la calidad de servicio, que redundará en el aumento de la satisfacción del usuario.		
Descripción del indicador	Este indicador mide el % de incidencias críticas solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos.		
Niveles de servicio	>=90%		
Métrica	100*Numero de incidencias críticas solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos/número de incidencias críticas solucionadas		
Periodicidad mínima de análisis	Mensual		
Fuente de información de los datos			
Datos		Sistema de información	Alimentación
Numero de incidencias críticas solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos		Sistema de Gestión de Incidencias	Semiautomática
Número de incidencias críticas solucionadas		Sistema de Gestión de Incidencias	Semiautomática

I_7: Cumplimiento del tiempo establecido (respuesta/resolución) de incidencias graves

Indicador	Indicador de % de solución de incidencias graves	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none">De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGNTJDe la extracción y cumplimiento: Responsable del Servicio del Adjudicatario	
Vinculado al servicio/s	<ul style="list-style-type: none">Mantenimiento Correctivo	
Objetivo del indicador	Garantizar que el máximo número de incidencias graves se solucionan dentro de los niveles de servicio. Esto supone la mejora de la calidad de servicio, que redundará en el aumento de la satisfacción del usuario.	
Descripción del indicador	Este indicador mide el % de incidencias graves solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos.	
Niveles de servicio	>=90%	
Métrica	100*Numero de incidencias graves solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos/número de incidencias graves solucionadas	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Numero de incidencias graves solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos	Sistema de Gestión de Incidencias	Semiautomática
Número de incidencias graves solucionadas	Sistema de Gestión de Incidencias	Semiautomática

I_8: Cumplimiento del tiempo establecido (respuesta/resolución) de incidencias medias

Indicador	Indicador de % de solución de incidencias medias	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none">De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGNTJDe la extracción y cumplimiento: Responsable del Servicio del Adjudicatario	
Vinculado al servicio/s	<ul style="list-style-type: none">Mantenimiento Correctivo	
Objetivo del indicador	Garantizar que el máximo número de incidencias medias se solucionan dentro de los niveles de servicio. Esto supone la mejora de la calidad de servicio, que redundará en el aumento de la satisfacción del usuario.	
Descripción del indicador	Este indicador mide el % de incidencias medias solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos.	
Niveles de servicio	>=90%	
Métrica	100*Numero de incidencias medias solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos/número de incidencias medias solucionadas	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Numero de incidencias medias solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos	Sistema de Gestión de Incidencias	Semiautomática
Número de incidencias medias solucionadas	Sistema de Gestión de Incidencias	Semiautomática

I_9: Cumplimiento del tiempo establecido (respuesta/resolución) de incidencias bajas

Indicador	Indicador de % de solución de incidencias bajas	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none">De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGNTJDe la extracción y cumplimiento: Responsable del Servicio del Adjudicatario	
Vinculado al servicio/s	<ul style="list-style-type: none">Mantenimiento Correctivo	
Objetivo del indicador	Garantizar que el máximo número de incidencias bajas se solucionan dentro de los niveles de servicio. Esto supone la mejora de la calidad de servicio, que redundará en el aumento de la satisfacción del usuario.	
Descripción del indicador	Este indicador mide el % de incidencias bajas solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos.	
Niveles de servicio	>=90%	
Métrica	100*Numero de incidencias bajas solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos/número de bajas medias solucionadas	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Numero de incidencias bajas solucionadas cumpliendo los tiempos establecidos	Sistema de Gestión de Incidencias	Semiautomática
Número de incidencias bajas solucionadas	Sistema de Gestión de Incidencias	Semiautomática

INDICADORES DE CALIDAD

Cada uno de los siguientes indicadores se aplicarán siempre y cuando sean imputables a desarrollo. En los indicadores que se refieren a incidencias, serán aquellas que aplican a los desarrollos del pliego que nos ocupa. El cumplimiento de MEDES, será aplicable sobre los documentos de desarrollo que comprende dicha metodología.

IC_1: Calidad de la versión de una aplicación según las incidencias detectadas en el ciclo inicial de pruebas

Indicador	Calidad de la versión de una aplicación según las incidencias detectadas en el ciclo inicial de pruebas		
Responsables del indicador	De la definición, extracción y seguimiento: SGNTJ Del cumplimiento: Responsable del Servicio del Proveedor		
Vinculado al servicio/s	Mantenimiento y evolución de Sistemas de Información		
Objetivo del indicador	Mejora en la calidad de la aplicación desarrollada		
Descripción del indicador	Mide el porcentaje ponderado del nº casos de prueba no afectados por incidencias (bloqueantes, altas, medias y bajas) imputables a Desarrollo, detectadas a lo largo del ciclo inicial de pruebas de una versión, respecto del nº total de casos de pruebas ejecutados		
Niveles de servicio	Valores crecientes según niveles de calidad creciente I_1 ≥ 90, calidad alta 90 > I_1 ≥ 85, calidad media		
Métrica	<div>$I_1 = 100 \times \left[1 - \frac{N_{\text{alta/bloq}} + \frac{1 - 0,9}{0,2} \times N_{\text{media}} + \frac{1 - 0,9}{0,67} \times N_{\text{baja}}}{N_{\text{total}}} \right]$</div> <p>N_{alta/bloq}: Nº de casos de prueba con al menos una incidencia alta o bloqueante asociada. N_{media}: Nº de casos de prueba con al menos una incidencia media asociada y sin incidencias altas ni bloqueantes. N_{baja}: Nº de casos de prueba con al menos una incidencia baja asociada y sin incidencias medias ni bloqueantes ni altas. N_{total}: Nº total de casos de prueba ejecutados.</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Sólo se contabilizan las incidencias nuevas detectadas durante el ciclo en curso.Sólo se contabilizan las incidencias una vez.Sólo se contabilizan , entre las incidencias cerradas, las resueltas; no, las incidencias anuladas ni modificadas.Sólo se contabilizan las incidencias de instalación y funcionales, que incluyen las de presentación		
Periodicidad mínima de análisis	El indicador se calcula para ciclo inicial de un ciclo completo de pruebas VVCC		
Fuente de información de los datos			
Datos	Sistema de información	Alimentación	
Número de casos de prueba con al menos una incidencia alta	Herramienta de pruebas	Automático	
Número de casos de prueba con al menos una incidencia media	Herramienta de pruebas	Automático	
Número de casos de prueba con al menos una incidencia media	Herramienta de pruebas	Automático	
Número de casos de prueba ejecutados	Herramienta de pruebas	Automático	

IC_2: Calidad en el cumplimiento de la metodología MEDES

Indicador	Calidad en el cumplimiento de la metodología MEDES	
Responsables del indicador	De la definición, extracción y seguimiento: SGNTJ Del cumplimiento: Responsable del Servicio del Proveedor	
Vinculado al servicio/s	Mantenimiento y evolución de Sistemas de Información	
Objetivo del indicador	Proporcionar los mecanismos necesarios para poder dotar a la SGNTJ de documentación bajo los criterios establecidos de calidad	
Descripción del indicador	Mide el porcentaje del nº de entregables MEDES sin incidencias altas ni medias respecto del nº total de entregables MEDES establecidos	
Niveles de servicio	Primer umbral <100% Segundo umbral <80%	
Métrica	<div>$I_4 = 100 \times \frac{N_{\text{entregables sin incidencias}}}{N_{\text{entregables total}}}$</div> <p><i>N_entregables_sin_incidencias</i>: Nº de entregables MEDES sin ninguna incidencia alta ni media</p> <p><i>N_entregables_total</i>: Nº de entregables establecidos de acuerdo a MEDES</p> <p><u>Consideración</u>: la clasificación de las incidencias como altas/medias/bajas se establece en el documento SQ-OTR-000000030 Taxonomía Incidencias Medes en Promociones</p>	
Periodicidad mínima de análisis	El indicador se calcula para entregas con cambios en los requisitos (cambios en 1 ^{er} o 2º dígito del código V.C.A.P.), por tanto para cada ciclo completo de pruebas	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Número de entregables	No aplica	Manual
Número de entregables sin incidencias	No aplica	Manual

ANEXO IV: FORMULA DE CALCULO EN RELACION CON LOS INDICADORES DE LOS NIVELES DE SERVICIO

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. Así mismo, en caso de que el valor requerido para el servicio no se alcance repetidamente durante dos o más periodos de medición 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 periodo que se produzca la repetición.

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 ó 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:

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

Siendo,

n = El número de indicadores aplicables a la regularización

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.

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 servicio		Leve		Grave	
		Valor	$F_i(\%)$	Valor	$F_i(\%)$
I_1	Rotación no planificada de recursos	Rotación no planificada = 2 recursos	0,70%	Rotación no planificada >2 recursos	1,60%
I_2	Tiempo de entrega de informes de seguimiento del contrato	> 3 días hábiles y ≤ 7 días hábiles	0,40%	>7 días hábiles	1,10%
I_3	Cumplimiento del plazo de entrega de informes específicos	> 0 días hábiles y ≤ 1 días hábiles	0,35%	> 1 días hábiles	0,90%
I_4	Indicador de tiempo entrega de informe de gestión final	> 0 días hábiles y ≤ 2 días hábiles	0,35%	> 2 días hábiles	0,90%
I_5	Cumplimiento de hitos y plazos de recepción de entregables	>90% y <95%	1,20%	≤90%	3,00%
I_6	Cumplimiento tiempo establecido (respuesta/resolución) para incidencias críticas	>85% y <90%	0,50%	≤85%	1,25%
I_7	Cumplimiento tiempo establecido (respuesta/resolución) para incidencias graves	>85% y <90%	0,40%	≤85%	1,00%
I_8	Cumplimiento tiempo establecido (respuesta/resolución) para incidencias medias	>85% y <90%	0,25%	≤85%	0,50%
I_9	Cumplimiento tiempo establecido (respuesta/resolución) para incidencias bajas	>85% y <90%	0,15%	≤85%	0,35%

Indicador de calidad		Leve		Grave	
		Valor	$F_i(\%)$	Valor	$F_i(\%)$
IC_1	Calidad de la versión de una aplicación según las incidencias detectadas en el ciclo inicial de pruebas.	>85% y <90%	0,25%	<=85%	0,50%
IC_2	Calidad en el cumplimiento de la metodología MEDES	>=80% y <100%	0,25%	<80%	0,50%

GLOSARIO

- AJR: Agenda de Juicios Rápidos
- ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio
- CAU: Centro de soporte a usuario
- LOPD: Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- PAJ: Portal de Administración de Justicia
- PCAP: Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares
- PPT: Pliego de Prescripciones Técnicas
- SGAJ: Secretaría General de la Administración de Justicia
- SGNTJ: Subdirección General de Nuevas Tecnologías de la Justicia
- SJE: Sede Judicial Electrónica
- SRN: Aplicación de Sustracción de Recién Nacidos.
- SSJ: Sorteo Seguimiento Jurados
- SS.JJ.: Secretarios Judiciales
- UPAD.: Unidades Procesales de Apoyo Directo
- VICTER: Aplicación Víctimas del Terrorismo.

Madrid, 20 de Febrero de 2015

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE LAS
NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA JUSTICIA

EL JEFE DE ÁREA

Fdo.: Luis José Bustamante Cabrero

Fdo.: José Antonio Martín Esparza