



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR

*DIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS Y
SISTEMAS*

**SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS Y CITA
PREVIA DE LOS REGISTROS CIVILES PARA
ANDALUCÍA.
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**



Andalucía
se mueve con Europa

MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 1 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1 ALCANCE DEL CONTRATO.....	4
2 SITUACIÓN ACTUAL.....	4
3 OBJETIVOS.....	4
4 REQUISITOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	5
4.1 REQUISITOS SOFTWARE.....	6
4.1.1 Subsistema de gestión de turnos.....	7
4.1.2 Subsistema de monitorización.....	9
4.1.3 subsistema DE presentación.....	9
4.1.4 Subsistema de Cita previa.....	10
4.1.5 subsistema de estadísticas.....	10
4.2 REQUISITOS HARDWARE.....	11
4.2.1 Kiosco Dispensador de Tickets.....	12
4.2.2 IMPRESORA TÉRMICA en zona de atención asistida.....	13
4.2.3 PANTALLA DE INFORMACION.....	13
4.3 ENTORNO TECNOLÓGICO.....	13
5 EJECUCIÓN DEL PROYECTO.....	14
5.1 INSTALACIÓN Y PUESTA EN PRODUCCIÓN.....	14
5.1.1 LANZAMIENTO de LOS SERVICIOS.....	14
5.1.2 INSTALACIÓN.....	16
5.2 SOPORTE DEL SISTEMA.....	17
5.2.1 SOPORTE.....	18
5.2.2 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, PETICIONES Y CONSULTAS.....	19
5.2.3 DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTUACIONES.....	21
5.3 INTEGRACIÓN CON CUADRO DE MANDO.....	22
6 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.....	23
6.1 PARÁMETROS DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.....	23
6.2 ANS.....	24
6.3 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.....	26
7 TASACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	27
8 CERTIFICACIONES.....	27
8.1 CÁLCULO DE LAS CERTIFICACIONES.....	28
8.2 FASE DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA Y PUESTA EN PRODUCCIÓN.....	28
8.3 SOPORTE E INTEGRACIÓN.....	28
9 MARCO METODOLÓGICO.....	29
9.1 MÉTRICA v3.....	29
9.2 ESTÁNDARES.....	29
9.3 MADEJA.....	29
9.4 INTEROPERABILIDAD.....	30
9.5 SEGURIDAD.....	30



9.6 ENTREGABLES.....	30
9.7 COBERTURA HORARIA.....	31
10 FASE REVERSIÓN DEL SERVICIO.....	32
11 DIRECTRICES DE LOS TRABAJOS.....	33
11.1 PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	33
11.2 LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	33
11.3 DIRECTRICES WEB.....	34
11.4 HERRAMIENTAS CORPORATIVAS E INFRAESTRUCTURAS TIC.....	34
11.5 GESTIÓN DE USUARIOS.....	34
12 EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	34
13 DOCUMENTACIÓN.....	35
14 CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	35
14.1 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	35
14.2 INFORMES DEL SERVICIO.....	35
14.3 REUNIONES DE SEGUIMIENTO.....	36
15 GARANTIA.....	36
16 INVENTARIADO, ETIQUETADO Y GRABADOS.....	37
16.1 INVENTARIADO.....	37
16.2 ETIQUETADO ADICIONAL.....	38
16.3 GRABADO.....	39
17 PROPIEDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	39
17.1 INFORMACIÓN DE BASE.....	39
17.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	39
17.3 TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	39
17.4 PROPIEDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRABAJOS E INFRAESTRUCTURA.....	40
18 ANEXO 1. REGISTROS CIVILES.....	41
19 ANEXO 2. HARDWARE DISPONIBLE EN REGISTROS CIVILES.....	42



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 3 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1 ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la adquisición, instalación, puesta en marcha y mantenimiento de un sistema de información, y del equipamiento necesario, que permita gestionar los flujos de colas en los Registros Civiles de Andalucía con mayor afluencia de ciudadanos, y que permita la solicitud de citas previas, a través de Internet, para los servicios ofrecidos por dichos Registros Civiles.

El sistema proporcionará herramientas que aporten autonomía suficiente a cada Registro Civil para medir y mejorar los servicios prestados.

El sistema se pondrá en funcionamiento en un total de 24 Registros Civiles de Andalucía.

En el "Anexo 1. Registros Civiles", se detallan las ubicaciones.

2 SITUACIÓN ACTUAL

La mayoría de los Registros Civiles no cuenta con un sistema de gestión de turnos que permita automatizar la gestión de colas de atención, ni cuenta con sistemas que faciliten información al ciudadano para orientarlos y dirigirlos convenientemente a los puestos o ventanillas adecuadas. Tampoco se cuenta, de manera generalizada, con la posibilidad de reservar citas por Internet.

Existen ya 5 Registros Civiles dotados de un sistema de gestión de turnos (esperas), en los que se ha demostrado, que aun incluso con funcionalidades limitadas, son múltiples los beneficios que se obtienen con soluciones integrales de este tipo, tanto para los ciudadanos, como para los operarios y gestores de los servicios:

- Registros Civiles de Algeciras, Granada y Málaga, se encuentra instalado Q-Sige (Sistema Inteligente de Gestión de Esperas). Estos registros cuentan con un sistema de reservas de cita por Internet.
- Registro Civil de El Ejido (Almería), se encuentra instalado Q-Matic SOLO.
- Registro Civil de Almería, se encuentra instalado Q-Matic Qwin.

La infraestructura hardware desplegada en estas instalaciones se detalla en el "Anexo 2. Hardware disponible en Registros Civiles".

3 OBJETIVOS

El objetivo del contrato es disponer de un Sistema que:

- Automatice la gestión de colas y esperas en los Registros Civiles
- Permita monitorizar en tiempo real los servicios que se ofrecen desde estos Registros Civiles
- Permita organizar y mejorar dichos servicios, así como gestionar y minimizar los tiempos de espera.
- Ofrezca información al ciudadano sobre las condiciones en la que se prestan los servicios (cómo se presta el servicio, a qué puesto de atención debe acudir, en qué momento, etc.).



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 4 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Amplíe la oferta de servicios digitales ofrecidos al ciudadano, de tal forma que pueda solicitar cita previa a través de Internet.

4 REQUISITOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Desde el punto de vista lógico el Sistema estará integrado por componentes Software y Hardware distribuidos geográficamente de la siguiente manera:

- Componentes Centrales
 - Núcleo del Sistema
El sistema de información estará alojado en su mayor parte, de una manera centralizada, en la infraestructura (Servidores de aplicaciones y bases de datos) que proporcione el Servicio de Informática Judicial (SIJ) a través de su Centro de Proceso de Datos
- Componentes ubicados en los Registros Civiles
 - Zona de Recepción desasistida
Estará compuesto por un dispositivo Dispensador de Tickets que permitirá que el ciudadano seleccione el servicio que quiere utilizar, y que le proporcionará un ticket con el turno que le corresponda.
 - Zona de Recepción asistida
Como alternativa a la zona de recepción desasistida, existirá la posibilidad de proporcionar el ticket de turno al ciudadano desde un puesto de trabajo atendido por un funcionario.
 - Zona de Espera
Estará ubicada en las salas en las que el ciudadano espera a ser atendido, que estará dotada de los sistemas audiovisuales mediante los cuales se realizará la llamada al usuario, se le proporcionará información sobre qué turno es atendido en cada momento, en qué puesto, así como la información que se considere conveniente para mejorar el servicio.
 - Zona de Prestación de servicio
La prestación del servicio se realizará desde los puestos de trabajo atendidos por los funcionarios, que indicarán en qué momento pueden atender a otro ciudadano y, una vez atendido, lo redirigirán a otra cola cuando proceda.
 - Zona de Administración
Desde la que se gestionarán y controlarán, en cada centro, los servicios que se ofrecen al ciudadano .

El sistema ofertado contará con los requisitos mínimos que se detallan en este apartado.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 5 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Los licitadores deberán presentar una propuesta Funcional/Técnica del sistema, donde se detallen las características, funcionalidades, nivel y medios de integración, accesibilidad, disponibilidad, etc., del sistema.

4.1 REQUISITOS SOFTWARE

El sistema de gestión estará integrado por los siguientes módulos o subsistemas software:

- Un subsistema de gestión de turnos, que permitirá controlar el acceso de los ciudadanos a los puestos de atención disponibles, en los que se prestarán los distintos servicios.
- Un subsistema de monitorización y control de esperas, en tiempo real, que permita ver en un instante determinado el estado de las distintas colas, y que permita reorganizar la carga de trabajo de los distintos puestos.
- Un subsistema de estadísticas, que ofrecerá información de los servicios prestados a los ciudadanos, que se utilizará como herramienta de seguimiento.
- Un subsistema de presentación, que ofrecerá información en las pantallas ubicadas en las zonas de espera sobre los números llamados y que están siendo atendidos en los distintos puestos de atención al ciudadano.

El sistema debe poder utilizarse sin limitación alguna de licenciamiento (en puestos de usuarios, en número de dispensadores de tickets, en pantallas, etc..) en los Registros Civiles detallados en este pliego, tanto durante todo el periodo de duración del contrato como una vez que éste finalice (sin límite de tiempo).

El software ofertado debe estar basado en arquitectura JEE, sin que sea necesaria la instalación de ningún software adicional en los puestos de atención al público, más allá del sistema operativo y software de configuración del equipo a nivel de sistemas y redes.

Las funcionalidades del sistema en los puestos de atención al público deben ser accesibles utilizando un navegador web, al menos Explorer 11 y cualquier otra versión del mismo disponible durante la ejecución del contrato y su periodo de garantía. Sobre equipos de tipo PC con sistema operativo Windows 7 y 10.

El sistema de gestión debe poder instalarse en alta disponibilidad y balanceo, y debe ser modular y escalable horizontalmente de tal manera que pueda soportar incrementos en la demanda de los servicios añadiendo nuevos nodos a la infraestructura, sin penalizar los tiempos medios globales de los servicios prestados.

Los servidores que alojarán el sistema estarán centralizados en los Servicios Centrales del SIJ, y todos los sistemas deberán funcionar integrados en la Red Judicial de Andalucía.

El licitador debe detallar en la propuesta si el sistema cuenta con un modo de funcionamiento autónomo en local (en la sede de cada Registro Civil), que permita la continuidad del servicio en una situación de contingencia de pérdida permanente de comunicaciones entre el Registro Civil y la sede central en donde se encuentre ubicado, describiendo este modo de funcionamiento, si existiese, así



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 6 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

como los automatismos o los procedimientos manuales que proporcione el sistema para habilitar y deshabilitar este modo, y los medios utilizados para mantener la información convenientemente sincronizada.

Debe ofrecer un interfaz de programación de aplicaciones que facilite su integración con otras aplicaciones de la Dirección General de Infraestructuras y Sistemas (DGIS). La propuesta detallará las operaciones disponibles mediante este interfaz, y la tecnología utilizada para proporcionarlo.

En los siguientes apartados se especifican los requerimientos que debe cumplir cada uno de los módulos

4.1.1 SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS

Este subsistema permitirá dirigir convenientemente a los ciudadanos a los puestos de atención donde serán atendidos, y controlará las colas que se producen durante la prestación de los servicios ofrecidos por los Registros Civiles

Los servicios deben poder configurarse de tal modo que se permita decidir las características y funcionamiento de las colas asociadas a ellos, como por ejemplo:

- La prioridad con la que se atenderán los distintos servicios
- Si el servicio tiene habilitada la cita previa

El subsistema debe permitir gestionar de manera independiente los servicios prestados por un grupo de empleados, o departamento, perteneciente a un centro, así como las prioridades y criterios para llamar a los ciudadanos que se encuentran esperando a ser atendidos.

El subsistema debe contar con los siguientes componentes:

- Dispensador de Turnos
- Puestos de Atención
- Administración

El dispensador de turnos mostrará al ciudadano que llega al Registro Civil un menú (botones) con los diferentes servicios que se prestan. El Interfaz de usuario debe ser amigable e intuitivo, basado en botones de buena visibilidad. Una vez que el ciudadano seleccione el servicio a utilizar, se emitirá el ticket con el turno que le corresponda. Una de estas opciones de menú deberá ser la obtención de un ticket de espera reservado a través del subsistema de Cita previa, para lo que será necesario que se confirme la cita introduciendo la información asociada a la reserva realizada. Estas funcionalidades se podrán utilizar a través de la pantalla táctil con la que cuente el kiosco dispensador de tickets (terminal de autoservicio) que se encuentre en la zona de recepción desatendida, o desde un puesto de atención a ciudadanos desde el que un funcionario pueda proporcionar tickets cuando se estime oportuno.

Para el terminal de autoservicio, el software deberá permitir crear menús y submenús, botones dinámicos y configurar la pantalla según las necesidades de servicio, posibilitando realizar una



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 7 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

programación que se pueda reorganizar a lo largo del día según horarios de atención, lugares de servicio, colas de espera, etc.

El terminal de autoservicio permitirá configurar al menos 50 servicios (50 colas distintas de atención), además de su adaptación/integración con otros tipos de dispositivos: lectores de tarjetas, de códigos de barras, certificados digitales, etc.

La información que se muestre en cada menú (orden de los servicios, ubicación de los botones, aspecto, idioma, etc.) debe ser configurable a nivel de centro y departamento, pudiendo ser diferente para los distintos horarios de servicios que se definan. Del mismo modo, será configurable la información que se mostrará en el ticket impreso asociado a cada servicio.

El componente que se ejecutará en el puesto de atención a ciudadanos permitirá realizar, al menos, las siguientes funciones:

- Llamar al siguiente usuario.
- Rellamar.
- Reenviar a un usuario a otro Puesto de Atención.
- Reenviar a un usuario a otro Servicio.
- Abrir/Cerrar el puesto de atención.
- Pausar el puesto de atención.
- Crear un ticket virtual.

Dicho módulo presentará información sobre el número de ticket que está siendo atendido, así como de las distintas colas que existen vinculadas con los servicios atendidos por el puesto, integrándose con los módulos de megafonía y con las pantallas, de tal manera que sea posible llamar a los ciudadanos de forma automática mediante un sistema de voz digitalizada.

El subsistema estará dotado de un módulo de Administración que permitirá definir las características de los servicios prestados en los distintos centros y departamentos (centros, departamentos, servicios, tipos de colas, prioridad, usuarios, etc.) de tal modo que se pueda configurar, parametrizar y adaptar el posible comportamiento de los distintos módulos en cada centro y departamento de manera independiente.

El módulo de administración permitirá gestionar centralizadamente el sistema, así como la delegación de las tareas de administración a nivel de centro y departamento, posibilitando la definición del calendario de festivos (tanto el global como el particular de cada centro), así como el horario de operación de cada servicio.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 8 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.1.2 SUBSISTEMA DE MONITORIZACIÓN

El subsistema debe mostrar el estado en tiempo real de los servicios, los puestos de atención y la cola de ciudadanos a la espera de ser atendidos de todos los Registros Civiles en los que se instale.

Debe permitir la modificación en tiempo real de los parámetros de funcionamiento del subsistema de gestión de turnos para garantizar el correcto funcionamiento y la fluidez en la atención de los clientes en espera.

Debe contar con alarmas que permitan alertar a los funcionarios que atienden los puestos de atención a los ciudadanos y a los responsables de coordinarlos de situaciones en las que se produzcan desviaciones en el servicio prestado (por ejemplo, si se superan los tiempos máximos de atención por ciudadano para cada servicio o el número de ciudadanos esperando a ser atendidos por servicio).

4.1.3 SUBSISTEMA DE PRESENTACIÓN

El subsistema permitirá gestionar y presentar información a través de las pantallas que se encuentren disponibles en las distintas áreas de espera.

Debe integrarse con el subsistema de gestión de turnos y permitirá realizar la llamada al ciudadano, mostrando el número de turno y el puesto de atención al que debe acudir, así como los últimos números llamados por los distintos puestos.

Permitirá la integración de un sistema de megafonía, y la llamada a través de un sistema con voz digitalizada de los números que deben acudir a los distintos puestos de atención. En caso de que no exista dicho sistema de megafonía, se integrará con los altavoces disponibles en las pantallas ubicadas en la zonas de espera.

Debe contar con un módulo de gestión de contenidos multimedia y presentación de estos contenidos en las pantallas, permitiendo gestionar y presentar información multimedia a través de las que se encuentren disponibles en las distintas áreas de espera. De manera simultánea, y a la vez que se muestra información sobre los turnos llamados, debe contar con la posibilidad de reproducir contenido multimedia (imágenes, video, RSS, texto), así como la publicación de información diferente en cada pantalla en al menos los siguientes formatos de video: mp4, webM, ogg.

Debe poder trabajar con listas de reproducción que agrupen elementos multimedia (videos, imágenes) para distribuirlos y publicarlos de manera conjunta, y combinar la información de las llamadas con la información multimedia publicada según distintos esquemas de presentación.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 9 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.1.4 SUBSISTEMA DE CITA PREVIA

Deberá permitir a los ciudadanos reservar, a través de Internet, una cita para un servicio para un día y una hora determinados. Esta cita se solicitará a través de una página web accesible desde diferentes portales corporativos de la Junta de Andalucía: subsistema de Cita previa centralizada.

Debe mostrar, como primera opción, la primera cita disponible, o bien permitir que el ciudadano indique la fecha en la que necesita ser atendido para mostrar todas las citas disponible en ese día. Una vez confirmada la cita por el usuario, el sistema asignará un identificador a la reserva que podrá utilizarse posteriormente para consultar los datos de la cita o para anularla, y enviará un mensaje al ciudadano (por correo electrónico o sms) con los datos de la reserva realizada.

Este módulo deberá ser independiente y único para todos los sistemas de gestión de turnos, no afectando ni al rendimiento ni al funcionamiento del mismo y facilitando la organización y la carga de trabajo de los Registros Civiles, para conocer de antemano el número de personas con cita previa que se atenderá cada día.

Debe integrarse con el subsistema de gestión de turnos, de tal modo que vuelque con antelación la información de todas las citas previas creadas para una fecha determinada, permitiendo que el ciudadano anule la reserva realizada antes del día asignado para su cita.

Deberá contar con requisitos de identificación y permitir el control de la asignación de tickets, evitando la reiteración de turnos por un mismo solicitante, así como el agotamiento o saturación fraudulenta de las asignaciones.

Debe permitir, además, incorporar información sobre los distintos servicios que se prestan en cada Registro Civil.

4.1.5 SUBSISTEMA DE ESTADÍSTICAS

Este módulo posibilitará obtener información estadística sobre la prestación de los distintos servicios que ofrecen los Registros Civiles a los ciudadanos.

Debe proporcionar, por tanto, información de los siguientes indicadores asociados a cada servicio prestado en cada centro:

- Personas atendidas.
- Tickets emitidos.
- Tiempos medios, máximos de atención.
- Tiempos medios, máximos de esperas.

Deberá ofrecerse combinando las distintas dimensiones de la información vinculada con el servicio (Registro Civil que lo ofrece, puestos desde los que se ofrece, operarios, dimensión temporal {días,



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 10 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

horas)), permitiendo definir criterios que filtren la información a presentar, pudiéndose seleccionar el rango de fechas que se quiere consultar, así como los Registros Civiles y los servicios prestados.

Estas estadísticas mostrarán, además, la evolución de los servicios en un periodo determinado, así como una comparación de los ofrecidos en los distintos registros civiles, permitiendo la exportación de estos datos a formatos de hoja de cálculo, para su posterior tratamiento.

4.2 REQUISITOS HARDWARE

La arquitectura lógica del sistema estará integrada por:

- Componentes centrales (base de datos, servidores de aplicaciones).
- Componentes distribuidos en los distintos Registros Civiles.

La infraestructura en la que se ejecutarán los componentes centrales del sistema la proporcionará el SIJ y estará ubicada en su Centro de Proceso de Datos.

El adjudicatario debe proporcionar la infraestructura local, es decir, la necesaria en cada uno de los Registros Civiles para el adecuado funcionamiento del sistema, que estará formado y distribuido por sus diferentes zonas con el siguiente equipamiento:

Zona de recepción:

A) Zona de recepción autónoma:

- Kiosco Dispensador de Tickets.

B) Zona de atención asistida:

- Impresora térmica ethernet en línea, rápida y de altas prestaciones, con autocutter.

Zona de espera:

- Pantalla de información.
- Sistema soporte/ anclaje de pared/techo, para la pantalla de información.

El adjudicatario también proporcionará el cableado y cualquier elemento adicional (convertidores, conectores, etc) que sea necesario para interconectar los elementos que compondrán la solución. Se debe detallar en la oferta cómo se realizará esta interconexión así como los componentes físicos que se utilizarán para realizarla.

Además, y para complementar la infraestructura disponible en el Registro Civil de El Ejido y en el Registro Civil de Almería se suministrará en ambos casos un kiosco dispensador de tickets y una impresora térmica a instalar en el puesto de atención asistido, así como los elementos necesarios para interconectar los equipos.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 11 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El total de elementos a suministrar, excluyendo los elementos de interconexión, figura en la siguiente tabla:

En los Registros	HARDWARE	CANTIDAD
	Kiosco Dispensador de Tickets	21
	Impresora Puesto Atendido	21
	Pantalla de Información con Anclaje	20

Civiles que ya cuentan con sistemas de gestión de turnos deberá utilizarse la infraestructura existente, y en caso de que el sistema no funcione adecuadamente en algún equipamiento ya instalado, el adjudicatario se hará cargo de su sustitución por uno equivalente, teniendo en cuenta los requisitos recogidos en este apartado.

4.2.1 KIOSCO DISPENSADOR DE TICKETS

El Dispensador multimedia de tickets debe tener las siguientes características:

- Columna peana para dispensador de tickets. Pedestal de aluminio o acero inoxidable con pie y sistema antivuelco y antivandalismo personalizado con los logos correspondientes (Junta de Andalucía, Fondos FEDER). Albergará el resto de componentes del dispensador.
- Pantalla táctil de al menos 17":
 - resolución 1024x768.
 - Panel táctil: Resistiva de 5 hilos.
- PC con los siguientes requisitos mínimos:
 - Formato Mini.
 - Licencia original de Sistema Operativo Microsoft Windows 10.
 - Antivirus.
 - Procesador Intel Pentium con 2 núcleos y 2 hilos por núcleo.
 - 4 GB de RAM DDR3 SDRAM.
 - Velocidad Procesador 2,60GHz.
 - 500 GB HDD.
 - Tarjeta LAN 1000 Mbps.
 - Contará al menos con 4 puertos USB libres, dos de ellos serán 3.0.
 - Sistema de encendido/apagado remoto.
 - Sistema de encendido programado parametrizable según hora y día de la semana.
 - Certificación Energy Start o EPEAT Gold.
- Impresora de transferencia térmica en línea con los siguientes requisitos mínimos:
 - Sistema de autocorte (autocutter).
 - Papel térmico no propietario.
 - Bobina de papel de alta capacidad.



- Sistema de detección y aviso de poco papel, fin de papel y atasco.
- Interface USB.
- Velocidad de impresión: 200 mm/seg.
- Resolución: 203 dpi.
- MCBF – 60 Millones de líneas.

4.2.2 IMPRESORA TÉRMICA EN ZONA DE ATENCIÓN ASISTIDA

- Impresora térmica ethernet en línea con los siguientes requisitos mínimos:
 - Sistema de autocorte (autocutter).
 - Papel térmico no propietario.
 - Bobina de papel de alta capacidad.
 - Sistema de detección y aviso de poco papel, fin de papel y atasco.
 - Interface USB.
 - Velocidad de impresión: 200 mm/seg.

4.2.3 PANTALLA DE INFORMACION

- Pantalla de alta prestaciones con los siguientes requisitos mínimos:
 - Dimensión: 32 pulgadas.
 - Tipo de pantalla: LED.
 - Resolución: 1920 x 1080 Full HD.
 - 2 altavoces integrados de al menos 10 w RMS.
 - Gama profesional para soportar funcionamiento intensivo, para emisión de información en salas de atención al público.
 - Entradas: hdmi, dvi, vga, usb.
 - Conexión de red ethernet.
 - Mando a distancia.
 - Certificación Energy Start o EPEAT Gold.

4.3 ENTORNO TECNOLÓGICO

El entorno tecnológico en el que deben instalarse, integrarse y operar los componentes centrales del sistema será preferentemente:

- Servidor de Base de Datos: Oracle 11g.
- Servidor de Aplicaciones:
 - Basado en software libre.
 - En entorno virtualizado con plataforma Vsphere 6.

Los puestos de usuario serán equipos de tipo PC, con sistema operativo Windows 7 y 10.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 13 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Podrán proponerse alternativas a este entorno siempre que suponga aumento acreditado en el rendimiento, y no suponga ningún coste adicional (ni en licenciamiento, ni en instalación de software base que dé soporte a la infraestructura o al sistema).

5 EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Los licitadores deberán presentar una propuesta de Plan de trabajo para la ejecución y puesta en producción del sistema, y de un Plan de Soporte para el servicio de soporte del sistema con su Modelo de Gestión, incluyendo un Plan de Calidad, Plan de Capacitación y de Transferencia de Conocimiento.

Los servicios que se deberán prestar durante la ejecución del proyecto son:

- Instalación y Puesta en Producción del Sistema.
- Soporte del Sistema. Incluyendo la capacitación y transferencia del conocimiento.
- Integración en Cuadro de Mando.

5.1 INSTALACIÓN Y PUESTA EN PRODUCCIÓN

Se realizarán todos los trabajos necesarios para la puesta en producción del sistema ofertado en todos los Registros Civiles que se detallan en el ANEXO I del presente pliego. Los trabajos han de realizarse tomando como referencia las mejores prácticas definidas por ITILv3, concretamente las definidas en las fases de Diseño y Transición del Servicio, generándose la documentación adecuada para operar posteriormente dicho Servicio.

Durante esta fase se concretará el Plan de trabajo, en el que se detallarán todas las tareas a abordar en esta fase.

5.1.1 LANZAMIENTO DE LOS SERVICIOS

En la oferta debe proponerse la arquitectura tecnológica e infraestructura que soportará el sistema para atender los requisitos documentados.

Durante el primer mes del contrato: se recopilarán y se analizarán todos los requisitos no funcionales, detallando cómo serán ejecutados y atendidos; se definirán los indicadores, procesos y procedimientos que permitirán una medición y control continuo del servicio, así como su posible mejora; se elaborará un plan de pruebas, incluidas las de análisis del rendimiento; se generarán los programas/scripts de monitorización necesarios para comprobar la disponibilidad de los servicios y se generará y/o actualizará toda la documentación a utilizar en las siguientes fases de la implantación: diseño de arquitectura, manuales de instalación de los productos que componen el sistema, manuales de



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 14 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

operación del Servicio (de usuarios, de administración, de monitorización, gestión de eventos del sistema, gestión de incidencias, etc.), de acuerdo con las directrices establecidas por el SIJ.

El adjudicatario deberá realizar cuantas visitas de replanteo sean necesarias para acometer con garantías el despliegue del cableado, la instalación y la configuración de todo el equipamiento. Durante el replanteo se revisarán las condiciones de las ubicaciones en cuanto a posibles fuentes de interferencias y ruidos que pudiesen afectar a la calidad de las señales de audio y vídeo, a efectos de poder determinar la mejor distribución del cableado y el equipamiento, así como cualquier otro elemento necesario (conectores, adaptadores, conversores, etc...), asegurando la calidad tanto de la imagen como del sonido y su correcto funcionamiento. El personal del adjudicatario que realice las instalaciones podrá ser acompañado por técnicos designados por el SIJ, actuando bajo sus indicaciones.

Deberá instalarse y configurarse un entorno de preproducción del sistema de gestión, con todos sus subsistemas, en los Servicios Centrales del SIJ.

Piloto

Se realizará un Piloto en la sede que el SIJ establezca, utilizando el entorno de preproducción central, con el fin de certificar su correcto funcionamiento.

El Piloto, que incluirá el suministro, instalación y configuración del equipamiento completo para un Registro Civil, así como la configuración y parametrización del sistema en el Registro Civil (datos del centro, servicios gestionados por el centro, características de las colas gestionadas, prioridades, puestos, dispensadores de tickets, etc.), deberá estar operativo, como máximo, a los 30 días naturales del inicio del contrato, extendiendo su funcionamiento y utilización en pruebas al menos durante 10 días.

En esta fase Piloto se comprobará:

- La operatividad del equipamiento suministrado y el correcto funcionamiento, realizando para ello las pruebas necesarias que deben ser validadas por personal designado por el SIJ.
- La correcta instalación y canalización de todo el cableado implicado en el contrato.
- Los requisitos funcionales del sistema.
- El tiempo total empleado desde el inicio del replanteo hasta el completo despliegue, instalación, integración de todo el equipamiento, configuración y parametrización del sistema para que pueda ser utilizado por los usuarios.
- Se ejecutará un plan de pruebas técnicas y funcionales, incluidas las de análisis y rendimiento.

El Piloto deberá ser validado por el SIJ, pudiendo aceptarse como despliegue definitivo de la sede, una vez que se configure e integre convenientemente con el entorno de producción, o requerirse el traslado del equipamiento e instalación en otra ubicación definitiva, sin coste adicional.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 15 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Capacitación:

Deberán ejecutarse actividades de capacitación dirigidas a los distintos grupos implicados en la puesta en marcha del sistema, al menos para:

- Técnicos del SIJ, para la utilización del interfaz de programación de aplicaciones que ofrezca el sistema, y para alcanzar el conocimiento necesario sobre el modelo de datos, servicios, flujos y parametrización del aplicativo que les permita gestionar y extraer información del mismo.
- Técnicos del Centro de Atención/Servicios al Usuario (CAU/CSU) del SIJ y de soporte al puesto de usuario de la Red Judicial. Orientada a capacitarlos para la atención y resolución de actuaciones en un primer nivel de atención, incluida la gestión de incidencias que se produzcan en los puestos cliente.
- Administradores y técnicos de sistemas del SIJ. Para la gestión y administración de la infraestructura centralizada, detallando las particularidades propias del sistema (características de configuración y parametrización, de monitorización, optimización, etc.).
- Técnicos de Implantación del SIJ. A nivel de formador de usuarios de los Registros Civiles.

5.1.2 INSTALACIÓN

Se realizará la instalación y parametrización de los componentes centrales del sistema en la infraestructura del SIJ, configurando su entorno de producción (de cada uno de los subsistemas que lo componen).

Se realizará la instalación y puesta en producción del sistema en cada uno de los Registros Civiles, que consistirá en:

- Instalación del hardware que compone la solución y el software de base asociado (instalación física, instalación software, BIOS y sistema operativo, y configuración de cada elemento).
- Instalación física de las Pantallas LED 's. Incluidos los anclajes y soportes a techo o pared que sean necesarios.
- Instalación física y configuración de los dispensadores de tickets.
- Cableados y conexiones.
- Configuración y parametrización lógica del Registro Civil en el sistema (centro, servicios, dispensadores de tickets y botones, puestos de atención, funcionamiento de las colas, contenidos publicados, etc.)
- Configuración de los puestos clientes para que puedan utilizar la aplicación.
- Configuración y parametrización del subsistema de Cita previa centralizada, para su publicación en el portal Adriano o en los que determine la DGIS.

Se ejecutará el plan de pruebas que se haya definido para comprobar el correcto funcionamiento del sistema en cada Registro Civil.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 16 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Se impartirán las sesiones de capacitación para los distintos roles que participen en el uso del sistema (usuarios, administradores, etc.).

En las ubicaciones donde ya haya instalado un sistema de gestión de turnos se instalará el nuevo sistema utilizando los componentes existentes, debiendo el adjudicatario proveer los elementos adicionales que sean necesarios para su correcto funcionamiento. Este proceso debe realizarse sin que se produzca interrupción en el servicio que presta el sistema a sustituir.

Además, tanto en el Registro Civil del Ejido y como en el Registro Civil de Almería se debe instalar un nuevo dispensador de tickets, así como la impresora térmica necesaria en el zona de atención asistida.

En el Registro Civil de Almería el sistema debe incorporar y gestionar los 6 display de puesto de atención con texto Alfanumérico, de tal manera que aparezca el número llamado por cada puesto.

5.2 SOPORTE DEL SISTEMA

El servicio de soporte del sistema, que tiene como objeto mantener completamente operativos todos los sistemas, comenzará inmediatamente tras la instalación del sistema central y del primero de los Registros Civiles que no cuentan actualmente con un sistema de gestión turnos, extendiéndose como máximo durante 21 meses, hasta la finalización del contrato. Debiendo estar finalizadas todas las instalaciones dentro de los 90 días desde el inicio del contrato, y no siendo imputable ningún coste relativo al soporte hasta completar todas las instalaciones.

En todo caso, todas las incidencias, peticiones y consultas relacionadas con los servicios ofrecidos por el sistema, deberán ser atendidas y solucionadas, según la catalogación y el Acuerdo de nivel de servicio, desde la puesta en producción del primer Registro Civil.

Forma parte del proceso de resolución de incidencias la actualización de la base de datos de gestión del conocimiento del SIJ, de manera que permita consolidar el conocimiento adquirido, y alimentar la herramienta del CAU/CSU en la identificación de las incidencias reportadas por los usuarios, a fin de posibilitar la máxima resolución de las mismas en un primer nivel de atención.

Se realizarán los trabajos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de todos los subsistemas implicados, subsanando cualquier problema de manera rápida y eficiente, bajo el seguimiento y control del SIJ.

Los trabajos de soporte, incidencias y peticiones se gestionarán en la herramienta utilizada por el SIJ, y conforme a las normas técnicas establecidas por el mismo. Actualmente se dispone de Remedy de BMC.

Tras la finalización del servicio de soporte, comenzará el período de Garantía Técnica de tres años, durante la que el adjudicatario deberá atender y resolver todas las incidencias que surjan en el hardware y software suministrado en el contrato, sin coste alguno para la Administración, incluidos los



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 17 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

trabajos de corrección de cualquier error de funcionamiento detectado durante la ejecución del contrato o en su período de garantía, los trabajos de actualización de los datos generados incorrectamente en la base de datos como consecuencia de un mal funcionamiento del sistema de información, o de fallos físicos de los equipos. Salvo los que, por sus causas, no sean imputables al adjudicatario.

5.2.1 SOPORTE

El horario general de prestación del servicio de soporte será: días laborables (según cada municipio) de 8:00 a 20:00 horas.

Deberán realizarse todas las tareas necesarias para mantener el sistema totalmente operativo durante el horario de operación de los Registros Civiles establecido de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes, salvo festivos. Adoptando las medidas de configuración, alerta y monitorización necesarias para garantizar que el subsistema de gestión de Citas previas centralizado esté operativo en horario 24x7, de tal modo que los técnicos del SIJ puedan resolver cualquier incidencia que se produzca en este subsistema fuera del horario de prestación del servicio de soporte.

Al menos, las medidas a adoptar serán:

- La configuración de la monitorización del sistema.
- La gestión de las alertas generadas por el sistema de monitorización, así como las incidencias generadas por los usuarios.
- La capacitación a los técnicos y administradores de sistemas del SIJ, para la atención y resolución de incidencias que se produzcan en el subsistema de Cita previa centralizado fuera del horario de prestación de los servicios, en horario 24x7.
- La coordinación con los técnicos del SIJ para minimizar el tiempo de resolución de las incidencias.

Se elaborarán y mantendrán actualizados los planes de capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios prestado por el Sistema. Se realizará el control y seguimiento de los niveles de servicio, y se propondrán y en su caso se ejecutarán los cambios necesarios, a nivel de arquitectura e infraestructura tecnológica, cuando el nivel de servicio no se adecue a los requisitos definidos.

Se realizarán los despliegues de las nuevas versiones del software del sistema con la colaboración de los administradores de sistemas del SIJ, y se configurarán los componentes que sean necesarios para adaptarlos a los nuevos cambios de versión, incluida la actualización del software asociado al hardware suministrado cuando sea necesario (parches de seguridad, actualización de sistema operativo, actualización de firmware, etc).

Dentro de las tareas de soporte se considerarán incluidas todas las necesarias para restaurar el servicio en cualquiera de los Registros Civiles en caso de que se produzca cualquier incidencia imputable o no al adjudicatario.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 18 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Durante el periodo de soporte y de garantía extendida debe hacerse al menos una visita anual a cada Registro Civil para realizar un mantenimiento preventivo de todos los elementos desplegados, que incluirá todas las actividades necesarias para garantizar un funcionamiento óptimo del sistema, tanto a nivel de hardware como de software (limpieza, mediciones, comprobaciones, engrases, actualizaciones, parametrizaciones, etc.). Se elaborará un informe en el que se detallen todas las tareas llevadas a cabo, la situación en la que se encuentra la instalación y las medidas que sea necesario adoptar para mejorar el servicio (aquellas que no se hayan podido realizar durante dicho mantenimiento).

Trimestralmente se presentarán informes de seguimiento del servicio en los que se detallarán las tareas realizadas, que contendrán al menos la siguiente información:

- Actividades realizadas de tipo mantenimiento preventivo (*in situ*, en cada Registro Civil, y de forma remota).
- Disponibilidad del sistema (del sistema global, de cada uno de los componentes y en cada uno de los registros civiles).
- Información sobre incidencias, peticiones y consultas atendidas, destacando los más significativos de los que se han producido en el periodo, así como las soluciones aplicadas.
- Actividades de mejora de servicio.
- Despliegues de nuevas versiones.
- Gestión de riesgos.
- Planificación de tareas a realizar en el siguiente periodo.

Se realizará un seguimiento del servicio ofrecido por el sistema (de cada uno de sus componentes), con medición de su disponibilidad, tanto globalmente como en cada Registro Civil, sujeta a ANS trimestral, de acuerdo con el ANS11 y el ANS12.

En la oferta deben indicarse los medios que se emplearán para medir la disponibilidad y la calidad del servicio. Actualmente las herramientas con las que cuenta el SIJ para monitorizar los servicios son NAGIOS, Cacti e Hyperic.

La propuesta del Plan de soporte debe incluir al menos, cómo se prestará el servicio, se definan todas las tareas que incluirá, con qué periodicidad se realizarán, las herramientas de soporte, en qué consistirá el seguimiento, así como una propuesta de informes de seguimiento.

Se definirán los protocolos necesarios para facilitar la resolución de las distintas incidencias que se puedan producir en el sistema.

Las actuaciones podrán ejecutarse tanto *in-situ* como en remoto, según necesidad o requerimiento del SIJ.

5.2.2 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, PETICIONES Y CONSULTAS

Todas las incidencias y peticiones se gestionarán a través del CAU/CSU o los designados por el SIJ, que las analizarán y canalizarán las incidencias al adjudicatario, comunicándolas mediante correo electrónico automatizado del sistema de gestión de incidencias del SIJ.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 19 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa deberá disponer de un correo electrónico para la recepción de las incidencias y peticiones, y para la comunicación y devolución de la recepción, actuaciones y cierre de las mismas, pudiendo habilitarse una integración directa entre el sistema utilizado por el adjudicatario y el del SIJ.

Cada incidencia llevará un número de identificación que servirá para su seguimiento posterior hasta su cierre. Además del número de incidencia, el CAU/CSU o los técnicos suministrarán a la empresa adjudicataria los datos necesarios para su estudio y solución: fecha y hora de la incidencia, ubicación del equipo, persona y teléfono de contacto, descripción de la incidencia y toda aquella información que permita su identificación y solución en el menor tiempo posible.

La empresa, una vez recibida la notificación, deberá confirmar su recepción en el plazo máximo de 1 hora, y devolver la codificación correspondiente asignada a la misma, realizando todos los trabajos necesarios para su solución.

Solucionada la incidencia, se comunicarán al CAU/CSU los datos necesarios para su cierre, incluido el detalle de las actuaciones llevadas a cabo. Esta comunicación debe ser verificada, bien por personal técnico de las Unidades de Informática de las Delegaciones de Justicia e Interior, o por el personal técnico del Servicio de Informática o de terceros habilitados al efecto, con funciones de explotación o supervisión de los sistemas. En cualquier momento, desde la comunicación de la incidencia, el CAU/CSU o los técnicos designados podrán recabar información del estado de la misma.

Los tiempos de asignación-apertura de las incidencias-peticiones a la empresa se tomarán de los correos electrónicos de notificación y respuesta de las mismas, enviados desde y al Gestor de Incidencias del SIJ, o por el responsable designado, o directamente desde el Sistema de Gestión de Incidencias en el caso de la integración directa con la empresa prestadora del servicio.

Los tiempos de cierre-solución de las incidencias-peticiones se tomarán de los correos electrónicos recibidos en el buzón del CAU/CSU desde el correo determinado por la empresa para la prestación del servicio de Soporte y Garantía, o directamente del Sistema de Gestión de Incidencias en el caso de la integración directa con la empresa prestadora del servicio.

En caso de que puntualmente no estén disponibles las comunicaciones por correo electrónico o la integración, el Responsable del contrato determinará el o los procedimientos válidos de comunicación de incidencias y de notificaciones de resolución, al igual que para los casos que por su criticidad sea necesario. En todo caso el procedimiento deberá contar con medios de constancia de fecha y hora, con el fin de verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución, pudiendo habilitarse cualquier otra forma de comunicación y seguimiento de las incidencias-peticiones que se considere, en concreto: aplicación web, fax o atención telefónica.

Los avisos de incidencias-peticiones deberán ser analizados por técnicos especializados para determinar si son solucionables directamente por medios telemáticos, en remoto, mediante indicaciones al usuario, si es posible, o si bien requieren la asistencia *in situ* para su resolución.

En ningún caso la falta o imposibilidad de comunicación con el usuario o persona de contacto indicada será causa de desatención a la incidencia, parada de cómputo de plazos, o motivo para la no asistencia a actuaciones *in situ*.

La resolución de la incidencia-petición incluirá cualquier desplazamiento necesario de los técnicos, el diagnóstico y su resolución, la sustitución de los componentes defectuosos por otros de igual o



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 20 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

superiores características, en su caso, y cualquier actuación necesaria. El sistema, una vez solucionada la incidencia, deberá quedar en perfectas condiciones de uso.

La empresa adjudicataria, para la atención de la incidencias, mantendrá un stock de equipos suficiente que garantice la sustitución del equipamiento cuando fuera necesario, dentro de los plazos establecidos en los ANS.

El SIJ podrá establecer la obligación de comunicar y/o contactar, previa y/o posteriormente a cualquier actuación presencial, con algún técnico, propio o de terceros para el control de las actuaciones designado al efecto o comunicado a la empresa, bien en cada actuación individual o de manera genérica para todas o alguna/s de las sedes.

El procedimiento aplicado a la gestión de incidencias es extensible a la gestión de consultas y peticiones, y se aplicará durante el periodo de soporte del servicio y de la garantía.

5.2.3 DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTUACIONES

La empresa deberá comunicar cualquier acción realizada *in situ* durante la prestación del servicio.

Cada actuación efectuada deberá estar acompañada de una justificación documental denominada "Hoja de Actuación", que se remitirá al CAU/CSU en formato digital, y que estará debidamente firmada y/o sellada por el usuario o por los técnicos designados, o, en su defecto, será supervisada (aprobada o rechazada) por el personal designado por el Responsable del contrato, y que deberá incluir al menos la siguiente información:

- Registro Civil.
- Dependencia.
- Provincia.
- Localidad.
- Dirección.
- Persona de contacto, teléfono y puesto.
- Fecha, hora y descripción comunicada del aviso.
- Elemento afectado: número de serie, marca, modelo.
- Fecha y hora de inicio *in situ* de la reparación.
- Fecha y hora de finalización *in situ* de la reparación.
- Descripción de la reparación realizada.
- Relación de material sustituido (retirado e instalado): marca, modelo, nº de serie, etiqueta RFID, si procede.
- Identificación del técnico que realizó la reparación.
- Observaciones.

La falta o incorrección de la debida documentación esencial de las actuaciones motivará el rechazo de cualquier notificación de solución o cierre de una incidencia o petición, continuando pendiente la resolución de las mismas, a los efectos del cómputo de los plazos de los ANS, hasta la remisión de la información requerida.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 21 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En concreto se considerará documentación esencial:

- La descripción de las acciones realizadas en la actuación.
- La notificación de cualquier cambio de elementos físicos o lógicos (inventariables, bajo cobertura de licenciamiento, código de activación o registro), con la indicación de todos los elementos físicos o lógicos inventariables (con número de serie individual, codificación de software, registro Rfid de la DGIS, o cualquier otra información requerida para el Inventario de los elementos retirados y los proporcionados en sustitución.
- La empresa podrá proponer, para la automatización y agilización de las comunicaciones, su sistematización y codificación según la tipología de las actuaciones realizadas, así como el establecimiento de cualquier otro medio de intercambio de las mismas, en especial medios automatizados de integración con el sistema de Gestión de Incidencias de la DGIS. Cualquier propuesta deberá ser aprobada por el Responsable del contrato, y conllevará la asunción por parte de la empresa de todas las modificaciones y costes que suponga.
- Los técnicos encargados de las instalaciones y reparaciones, deberán acudir a las acciones de mantenimiento provistos de la correspondiente identificación-autorización. Los perjuicios ocasionados, incluida la denegación de acceso, por la ausencia de acreditación solo serán imputables a la empresa adjudicataria.

5.3 INTEGRACIÓN CON CUADRO DE MANDO

Actualmente el Servicio de Informática utiliza Pentaho como herramienta de cuadro de mando. Dicha herramienta permite, por ejemplo, realizar seguimiento de los servicios prestados por las distintas áreas departamentales, extrayendo información de la herramienta utilizada para la gestión de incidencias, peticiones y consultas (Remedy).

La integración del sistema con el cuadro de mando consistirá en la elaboración de los scripts que permitan la extracción de la información del sistema de gestión de turnos, así como la transformación y la carga de esta información en el cuadro de mando.

Forma parte de los trabajos:

- La definición de los indicadores y dimensiones con los que debe contar el cuadro de mando.
- La definición del Data Warehouse y modelo de estrella, y la creación del cubo de información.
- La generación de los procesos ETL. Se debe integrar la información generada por el sistema de gestión de turnos en la base de datos del cuadro de mando. Para ello, el adjudicatario deberá generar los scripts de extracción y transformación necesarios para actualizar la información de dicho cuadro de mando.

El cuadro de mando debe permitir analizar la información relacionada con la prestación de los servicios (tiempos de atención, tiempos de esperas, número de ciudadanos atendidos, etc), así como la evolución de dicha prestación.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 22 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Entre las dimensiones que deben ser tenidas en cuenta en dicho cuadro de mando figuran:

- Registros civiles que utilizan el sistema.
- Servicios ofrecidos a la ciudadanía.
- Puestos de atención al público.
- Geografía.
- Tiempos.

La ejecución de estos trabajos se realizará bajo las instrucciones del Departamento de Desarrollo de SIJ.

6 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

6.1 PARÁMETROS DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

A efectos de cálculo de los ANS se tendrá en cuenta lo establecido en el apartado SOPORTE DEL SISTEMA

Se disponen los siguientes indicadores:

- **Tiempo de Resolución de incidencias según el tipo de criticidad y prioridad.**

Tiempo máximo transcurrido desde el momento de asignación de la incidencia hasta el momento en que queda resuelta-cerrada, siempre que la resolución no implique el concurso de terceros no pertenecientes a los servicios que debe prestar el adjudicatario.

Se medirá el tiempo de resolución desde que se asigna hasta que se resuelve, descontando el tiempo asignada a terceros:

$$\text{Tiempo de Resolución} = \text{Hora de resolución-cierre} - \text{Hora de asignación de la incidencia} - \text{Tiempo asignada a terceros.}$$

La prioridad de las incidencias viene marcada por el impacto que tienen y la urgencia de su resolución.

En el cálculo de los parámetros anteriormente definidos no se contabilizarán los tiempos que se indican a continuación:

- Tiempos de indisponibilidad debidos a: la imposibilidad de reposición del servicio por motivos imputables a terceros; inaccesibilidad a las instalaciones, equipamientos o servicios por causas no imputables al adjudicatario (a los servicios prestados por el mismo); la gestión de incidencias por terceros.
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.) hasta la normalización y recuperación de las condiciones que permitan al adjudicatario ejecutar el plan de contingencia y restauración de los servicios..



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 23 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- **Criticidad e impacto**

Las Incidencias se clasificarán como Críticas o Normales.

Las incidencias serán **críticas** siempre que un componente del sistema esté afectado de forma total o parcial, de tal modo que imposibilite realizar las tareas o prestar los servicios que le son propios. El resto se considerarán No críticas o Normales.

Dependiendo del número de usuarios afectados por la incidencia, o la importancia de los procesos de afectados, se valorará la incidencia como de impacto Alto o Normal. Considerándose como incidencia crítica de impacto Alto cualquier incidencia que imposibilite el funcionamiento de al menos un Registro Civil completo, o del subsistema de Cita previa.

Las peticiones tendrán la consideración de incidencias de tipo Normal e impacto Normal, en cuanto a plazos y resolución, a los efectos de los ANS.

Todos los indicadores del servicio se relacionarán en una tabla que contendrá las siguientes columnas:

- **Acción/Indicador:** Cualquiera de las tareas necesarias para proporcionar el servicio.
- **Unidad de medida:** Unidad en la que se va a medir el indicador.
- **Operador de comparación:** Dado que la acción debe ser medible, se indicará aquí el operador (<, >, =) utilizado para la comparación con el valor o los valores de umbral utilizados para medir la acción y, a su vez, el servicio.
- **Valor de umbral:** Es el valor límite a partir del cual la acción no se considera realizada dentro de los objetivos establecidos. Los valores exigibles pueden ser más de uno, dependiendo de si hay diferentes prioridades para la misma acción. En este caso, se recogerán tantas filas en la tabla como prioridades haya para el mismo indicador.
- **Ventana de medición:** Es el intervalo de tiempo durante el cual se medirá el indicador. En caso de no ser 24 x 7, no se deberá computar el tiempo transcurrido fuera de la ventana de medición. Tampoco se tendrá en cuenta el tiempo cuando no se pueda desarrollar el servicio por causas ajenas a la empresa.

6.2 ANS

Se establecen los siguientes ANS:



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 24 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Nº ANS	Descripción	Unidad medida	Operador	Umbral	Ventana de Medición
ANS1	Plazo máximo ejecución Piloto	Días	<=	21	días naturales
ANS2	Plazo máximo ejecución Fase Instalación y Puesta en Producción	Días	<=	90	días naturales
ANS3	Plazo máximo desviación Instalación en cada Registro Civil	Días	<=	3	días laborables
ANS4	Plazo máximo desviación entrega del equipamiento en cada registro Civil	Días	<=	2	días laborables
ANS5	Tiempo de resolución de Incidencias CRÍTICAS impacto Alto	Horas	<=	7	7x5 (8:00 – 15:00)
ANS6	Tiempo de resolución de Incidencias CRÍTICAS impacto Normal	Horas	<=	12	7x5 (8:00 – 15:00)
ANS7	Tiempo de resolución de Incidencias NORMALES	Horas	<=	16	7x5 (8:00 – 15:00)
ANS8	Tiempo de resolución de Consultas	Horas	<=	16	7x5 (8:00 – 15:00)
ANS9	Plazo máximo desviación resolución de una petición	Días	<=	3	días laborables
ANS10	Porcentaje máximo de desviación Integración con cuadro de mando	Porcentaje	<=	10	días laborables
ANS11	Tiempo que el sistema está indisponible en horario laboral (de 8:00 a 15:00).	Horas	<=	4,5	7x5 (8:00 – 15:00)
ANS12	Tiempo que el sistema está indisponible en horario laboral (de 8:00 a 15:00) en cada registro civil.	Horas	<=	9	7x5 (8:00 – 15:00)

Durante los 3 años del periodo de Garantía serán de aplicación los ANS: ANS5, ANS6 y ANS7.

Plazo máximo de realización del Piloto: Se establece un plazo máximo de ejecución del Piloto de 21 días naturales, que serán los primeros 21 días del plazo de ejecución total del contrato.

Plazo máximo ejecución Fase Instalación y Puesta en Producción: Se establece un plazo máximo de ejecución de instalación y puesta en producción del sistema en todos los Registros Civiles, de 90 días naturales.



Plazo máximo desviación Instalación y Puesta en Producción en cada Registro Civil: El número de días máximo de desviación, con respecto a lo planificado, permitido para finalizar la instalación y puesta en producción del sistema en cada Registro Civil son tres días laborables.

Plazo máximo desviación resolución de una petición: Se establece un número de días laborables máximo de desviación con respecto a lo planificado, para finalizar los trabajos relacionados con las peticiones que realice el SIJ.

Porcentaje máximo desviación Integración con Cuadro de Mando: Se establece un porcentaje máximo de desviación para finalizar los trabajos de Integración con el Cuadro de Mando, con respecto a lo planificado. Para calcular este porcentaje se tendrán en cuenta el número de días totales planificados para realizar el trabajo, y el resultado se medirá en días hábiles.

Tiempo de resolución de Incidencias: plazo transcurrido entre la notificación de la Incidencia a la empresa y la notificación de la solución de la misma al Servicio de Informática

El plazo máximo de resolución de una Incidencia se medirá en **horas laborales**. Se considerará horario laboral de lunes a viernes, excluidos sábados, domingos y festivos, de 8:00 a 15:00 horas.

En la atención a las Consultas se aplicarán los mismos criterios.

Tiempo máximo de indisponibilidad del servicio: Se establecen ANS's para garantizar la disponibilidad del servicio durante horario laboral en un trimestre, de disponibilidad del sistema completo y del sistema en cada uno de los Registros Civiles. No se medirá como indisponibilidad del servicio las actuaciones programadas durante horario laboral cuando no exista posibilidad de realizarlas fuera de este horario. Si existiese una incidencia que afecta a la disponibilidad de todo el sistema no se tendrá en cuenta a la hora de calcular la indisponibilidad del sistema en cada uno de los registros.

6.3 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

No serán contabilizados a efectos de ANS los errores o retrasos que se produzcan en los sistemas debidos al mal funcionamiento de componentes no sujetos al ámbito de responsabilidad del adjudicatario.

No se computarán a efectos de ANS los períodos de tiempo en los que no sea posible realizar las actuaciones necesarias para la resolución de las incidencias por causas no imputables a la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria, en el caso de negativa de atención y resolución de cualquier incidencia notificada por el SIJ, deberá, previo requerimiento del mismo, remitir Informe por escrito y firmado por un técnico habilitado especificando la causa y justificación de la mencionada negativa.

La notificación de las incidencias se realizará mediante la aplicación de Gestión de Incidencias del SIJ, que enviará correo electrónico a la cuenta de contacto establecida con la empresa suministradora o servicio técnico indicado por la misma, debiendo remitir las respuestas, soluciones o cierres de las mismas al CAU/CSU del SIJ.

La empresa podrá proponer, para la automatización y agilización de las comunicaciones, a la sistematización y codificación de las notificaciones según la tipología de las actuaciones realizadas, así



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 26 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

como el establecimiento de cualquier otro medio de intercambio de las mismas. En especial, medios automatizados de integración con el sistema de Gestión de Incidencias de la DGIS. Cualquier propuesta deberá ser aprobada por el Responsable del contrato, y conllevará la asunción por parte de la empresa de todas las modificaciones y costes que suponga.

Los técnicos encargados de las instalaciones y reparaciones deberán acudir a las acciones de mantenimiento provistos de acreditación de la empresa prestadora del servicio, tras haber concertado o comunicado la asistencia previamente. Los perjuicios ocasionados, incluida la denegación de acceso, por la ausencia de acreditación o falta de concreción de la asistencia, solo serán imputables a la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria no será responsable de los retrasos producidos por falta de la información que deba suministrarle los usuarios y/o el Responsable del Proyecto, no siendo computados en las métricas del ANS.

7 TASACIÓN DE LOS TRABAJOS

Para el cálculo de las certificación, se establece una Tasación del Proyecto, en función de la asignación de un “peso” o porcentaje asignado a cada una de las actuaciones a ejecutar, sobre el total del importe ofertado (sin IVA) por el Adjudicatario, según el siguiente desglose:

- Instalación del Sistema y Puesta en Producción:
59,04% del Importe de Adjudicación
 - Instalación en cada Registro Civil
2,46% del Importe de Adjudicación. Resultado de dividir el porcentaje de la Instalación entre los 24 Registros Civiles a instalar.
- Soporte del Sistema
36,96% del Importe de Adjudicación
 - Soporte Mensual
1,76% del Importe de Adjudicación. Resultado de dividir el porcentaje del Soporte entre los 21 meses de duración.
- Integración con Cuadro de Mando
4% del Importe de Adjudicación

8 CERTIFICACIONES

Las Certificaciones se realizarán mensualmente durante la fase de Instalación y Puesta en Producción del Sistema, y trimestralmente durante el resto del Proyecto, con certificaciones adicionales a la finalización de cada ejercicio, en caso de ser necesario.

El cálculo de las certificaciones se hará tomando como base la Tasación del Proyecto establecida para cada una de los trabajos a realizar según el apartado de TASACIÓN DE LOS TRABAJOS



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 27 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.1 CÁLCULO DE LAS CERTIFICACIONES

Las certificaciones se realizarán por meses o trimestres naturales vencidos.

Entre el 1 y 5 del mes de inicio de cada periodo de certificación, el Adjudicatario deberá presentar el Informe de Seguimiento y Cumplimiento de ANS del periodo anterior, con las Penalizaciones aplicables, en su caso. No se aceptará la remisión de Certificaciones y su posterior facturación sin el correspondiente Informe.

Entre el 5 y 10 del mes de inicio de cada periodo de certificación, el SIJ, con la asistencia de la Oficina Técnica de Proyectos, procederá a la revisión y aceptación o rechazo del informe.

En caso de aceptación, el Adjudicatario presentará la Certificación definitiva y remitirá la facturación correspondiente.

En caso de rechazo, dispondrá de 5 días para la subsanación de los defectos o discrepancias planteadas, debiendo presentar el Informe para una nueva revisión.

En caso de nuevas discrepancias, se elevará al Comité de Dirección.

Todos los cálculos se realizarán con importes sin IVA.

8.2 FASE DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA Y PUESTA EN PRODUCCIÓN

Se certificará mensualmente la Instalación y Puesta en Producción del sistema completada en cada Registro Civil en el periodo, teniendo en cuenta el peso que tiene dicho trabajo (PIRC)

El importe mensual (ICMFIP) se calculará con la fórmula:

$$\text{ICMFIP} = \text{NRCI} * (\text{PIRC} * \text{IA}) - \text{PAP}$$

NRCI = Números de Registros Civiles en los que se ha completado la instalación en el periodo de certificación.

PIRC = Peso Instalación y Puesta en Marcha de un Registro Civil = 2,46%

IA = Importe de Adjudicación

PAP = Suma de Penalizaciones aplicables al periodo certificado

8.3 SOPORTE E INTEGRACIÓN

Una vez finalizada la fase de instalación y puesta en producción del sistema, la certificación de los trabajos se realizará trimestralmente, con certificaciones adicionales a la finalización de cada ejercicio, en caso de ser necesario.

Los trabajos de soporte del sistema se tasarán por un importe fijo trimestral.

El cálculo del importe de la certificación trimestral ICTR será:

$$\text{ICTR} = (\text{PSST} * \text{IA}) + (\text{PICM} * \text{IA} * \text{ICMF}) - \text{PAT}$$

PSST = Porcentaje Soporte Trimestral del Sistema = 5,28% : (1,76% mensual x 3)

PICM = Porcentaje Integración Cuadro de Mando = 4%

ICMF = Integración Cuadro de Mando Finalizado



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 28 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

= 0 si no se finalizó el trabajo durante el periodo certificado

= 1 si se finalizó la integración con el cuadro de mando durante el periodo certificado

PAT= Suma de Penalizaciones Aplicables en el periodo

9 MARCO METODOLÓGICO

Todos los trabajos descritos en el presente contrato deberán tener como marco metodológico de referencia Métrica v3, principalmente a efectos de generación y entrega de documentación en aquellas fases no afectadas por la propiedad del código fuente.

Además, los trabajos deben estar dentro del marco de trabajo de la Junta de Andalucía, MADEJA.

También deberán tenerse en cuenta las mejoras prácticas de ITIL durante la implantación del sistema, y en las tareas de operación de éste.

9.1 MÉTRICA V3

Los trabajos a realizar se adaptarán a la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA versión 3, en la medida de lo posible. Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por el Responsable del Proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interface "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA versión 3.

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados se adecuarán, en la medida de lo posible, a lo especificado en la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA Versión 3.

9.2 ESTÁNDARES

Los productos a desarrollar en el marco de este proyecto se adaptarán a los estándares de todo tipo (codificación, identidad corporativa, nomenclatura, etc) que la Consejería haya establecido y que serán comunicados al adjudicatario al inicio de los trabajos.

9.3 MADEJA

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en éste. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la Dirección de Proyecto.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección <http://www.juntadeandalucia.es/madeja/> donde también podrá consultarse el histórico de versiones



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 29 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9.4 INTEROPERABILIDAD

Las ofertas se presentarán conforme a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información inter administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.

Asimismo, los componentes del sistema deberán adaptarse al Esquema Nacional de Interoperabilidad y al Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad. Además de cumplir el Test de Compatibilidad marcado por el Consejo General del Poder Judicial

9.5 SEGURIDAD

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía.

Así mismo, los componentes del sistema deben cumplir los requerimientos de seguridad impuestos por el esquema judicial de interoperabilidad y seguridad a un sistema de información categorizado como de nivel alto.

9.6 ENTREGABLES

Toda la documentación generada para la realización de cada una de las tareas mencionadas es de obligada realización y entrega al SIJ.

Todos los elementos resultantes del desarrollo de los servicios prestados se entregarán convenientemente en la herramienta que disponga el Servicio de Informática de la DGIS para mantener y actualizar fácilmente y de forma integrada toda la documentación asociada al proyecto.

La relación de entregables a elaborar durante las fases del contrato es la siguiente:

- *Instalación y Puesta en Producción*
 - o Plan de Implantación
 - o Descripción del entorno tecnológico
 - o Diseño de la Arquitectura del Sistema
 - o Plan de pruebas
 - o Resultado y evaluación de las Pruebas
 - o Manuales de Operación del sistema
 - o Manuales de Integración con el sistema
 - o Manuales de Usuario
 - o Modelos de datos



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 30 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Manuales de Formación a Usuarios
- Producto software
- Programas/scripts para monitorización de los Servicios
- Matriz de Compatibilidad de los productos que componen el sistema

- *Soporte e Integración*

Se actualizará la documentación generada durante la instalación, cuando proceda, y se elaborará la documentación que estime oportuna el SIJ,

Entre ellos los siguientes documentos:

- Plan de pruebas vinculadas con nuevas versiones de productos del sistema.
- Análisis y Diseño de integración con cuadro de mando
- Resultado y evaluación de las Pruebas .
- Producto software.
- Programas/scripts para monitorización de los Servicios.
- Programas/scripts para integración con Cuadro de Mando
- Especificación de la formación a usuarios.
- Informes periódicos de seguimiento del servicio, que incluirán informes de disponibilidad, de calidad de servicio, de gestión de problemas, planes de mejoras.

Los entregables cumplirán con los requisitos en cuanto al formato y soporte que para cada uno de ellos establezca el SIJ, utilizando las herramientas y plataformas del SIJ o las que este apruebe, para un uso eficiente y eficaz de la gestión de los entregables, así como para la gestión de los trabajos. El adjudicatario podrá proponer herramientas de gestión y documentación, que deberán ser aprobadas por el SIJ.

9.7 COBERTURA HORARIA

Se distinguen los siguientes de horarios:

- Horario general de prestación de los servicios
De 8:00 a 20:00 en días laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos nacionales y autonómicos, y locales en las sedes de cada uno de los Registros Civiles.
- Horario general de disponibilidad del sistema
De 8:00 a 15:00 en días laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos nacionales y autonómicos, y locales en las sedes de cada uno de los Registros Civiles.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 31 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Con independencia del horario general de prestación de los servicios, las actuaciones que supongan o puedan suponer una parada o pérdida de servicios de un Registro Civil completo, o del subsistema de Cita previa, y las tareas de resolución de incidencias Críticas de impacto Alto: reparación, actualización, parametrización o configuración de los sistemas; deberán planificarse y efectuarse en caso de ser posible, fuera del horario de disponibilidad del sistema, extendiendo el horario de prestación del servicio a 24x7 en caso de ser necesario.

10 FASE REVERSIÓN DEL SERVICIO

Con una antelación mínima de 4 semanas a la fecha de finalización del contrato o de la previsión de finalización de los servicios según las especificaciones del apartado Reversión del Servicio, se pondrá en marcha la Transferencia del conocimiento.

La empresa prestadora (en adelante Saliente) de los servicios deberá colaborar proactivamente en la transferencia del conocimiento que podrá realizarse directamente al SIJ (a los distintos Departamentos y personal integrante del mismo), y/o a un tercero designado por la DGIS (empresa Entrante).

Las operaciones esenciales que se deberán llevar a cabo son:

- El SIJ revisará la documentación generada durante el contrato, e indicará la necesidades de documentación adicional que facilite la transferencia de conocimiento.
- En su caso, entregará toda la información disponible a la empresa Entrante.
- El SIJ y la empresa Saliente habilitarán el acceso a los diferentes sistemas al personal de la empresa Entrante (en su caso), con los perfiles necesarios para la formación de los mismos.
- La empresa Saliente deberá aleccionar al personal de la empresa Entrante y/o del Servicio de Informática, para que este pueda hacerse cargo del soporte del sistema, en los mismos términos que lo realizó la empresa Saliente.
- La prestación de esta obligación podrá conllevar el “solapamiento” del personal técnico de ambas empresas y/o del Servicio de Informática, a criterio del SIJ. Entendiéndose por solapamiento, el acompañamiento de los técnicos de la empresa Saliente por parte de técnicos de la empresa Entrante/Servicio de Informática durante el desempeño de las tareas diarias (in-situ o remotas), al menos para cada uno de los diferentes perfiles requeridos durante la fase de soporte del sistema
- Durante el solapamiento, el personal de la empresa Saliente deberá colaborar lealmente con los técnicos de los terceros, respondiendo a cuantas cuestiones se les planteen y transmitiendo todo el conocimiento disponible en relación a los servicios de soporte del sistema prestados.
- A la finalización de la prestación, se deberá formalizar la entrega de los Servicios, dando conformidad a la misma mediante Acta de entrega del Servicio, que firmarán el Jefe de Proyecto de la empresa Saliente, el Responsable del contrato del Servicio de Informática de la DGIS y, en su caso, el Jefe de Proyecto de la empresa Entrante.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 32 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La Transferencia del conocimiento para actuaciones in-situ o remotas se concretará, con independencia del acompañamiento in-situ o aleccionamiento remoto que requiera una ubicación específica:
 - En caso de acuerdo entre las partes, en las instalaciones propuestas por cualquiera de las empresas, Saliente o Entrante, siempre ubicadas en Sevilla. Debiendo la empresa Saliente, en este caso, asumir cuantos gastos se produzcan para la asistencia del personal del Servicio de Informática de la DGIS que éste determine.
 - En defecto de acuerdo, en la sede de los servicios centrales del Servicio de Informática de la DGIS, o sede de la Red Judicial habilitada al efecto. Habilitando el Servicio de Informática los espacios o medios propios de la Red Judicial y siendo por cuenta de la empresa Saliente la dotación y preparación de las infraestructuras objeto de la Transferencia y los equipamientos puntuales necesarios.

Cualquier discrepancia que pudiera surgir en cuanto al contenido específico, concreción o cumplimiento de las obligaciones de cada una de las partes en la Reversión o Recepción del Servicio y la correspondiente Transferencia del conocimiento, se dirimirán:

- En los casos de Reversión o Recepción del Servicio, a/o por un tercero designado por la DGIS, en conjunción o no con el SIJ, las discrepancias las resolverá el Responsable del contrato.
- En los casos de Reversión o Recepción del Servicio, a/o por el Servicio de Informática exclusivamente, las discrepancias las resolverá un Técnico designado al efecto por el Órgano competente en las áreas de Informática y TIC de la Junta de Andalucía. En la actualidad, la Dirección General de Política Digital de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Hasta la formalización del Acta de entrega del Servicio, con independencia de la efectiva finalización o no de los servicios, serán de aplicación a la empresa Saliente las especificaciones y compromisos de cumplimiento de los servicios a los efectos de los ANS establecidos, y sus correspondiente detracciones en los casos en que el Responsable del contrato o el Técnico designado así lo consideren.

11 DIRECTRICES DE LOS TRABAJOS

11.1 PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

La primera fase del contrato (Instalación y Puesta en Producción) se debe completar durante los primeros 3 meses de ejecución.

El período de soporte se extenderá desde la conclusión de la Instalación hasta el fin del contrato.

11.2 LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos incluidos en el contrato a que se refiere este documento, podrán realizarse, según las necesidades, bien en las oficinas de la propia empresa o en las sedes en donde se encuentran ubicados los Registros Civiles.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 33 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX5318	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Es aplicable lo indicado en el apartado 'Cobertura Horaria'.

11.3 DIRECTRICES WEB

La interfaz de usuario (capa de presentación) deberá ser lo más independiente posible del navegador usado, garantizando al menos su funcionamiento para Internet Explorer 11 y cualquier otra versión disponible durante el período de ejecución del contrato y de Garantía. Deberá respetar las normas de accesibilidad WAI-AA, así como las directrices de accesibilidad de la Web establecidas en la normativa de la Junta de Andalucía y en las Directivas Europeas, al menos en la parte pública de la Web.

11.4 HERRAMIENTAS CORPORATIVAS E INFRAESTRUCTURAS TIC

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (tecnologías, frameworks, librerías software, centros alternativos para el respaldo y la continuidad, etc.) que en la Junta de Andalucía tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización en el marco y alcance del proyecto objeto de este pliego.

Se deberán utilizar las infraestructuras corporativas de software con que ya cuenta la Junta de Andalucía, todas aquellas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de utilización.

11.5 GESTIÓN DE USUARIOS

Se exige que cualquier adaptación que afecte al módulo de gestión de usuarios (roles, gestión de identificador de usuario y contraseña, etc.) respete todas las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y, en su caso, adaptándose a la solución de Single Sign On que la Junta de Andalucía haya provisto.

12 EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los medios materiales necesarios para la prestación de los servicios serán por cuenta del adjudicatario,

El personal de la empresa adjudicataria prestará los servicios, con sus propios equipos de trabajo, en las distintas sedes en las que se encuentren ubicados los Registros Civiles, o en la sede de los Servicios Centrales del SIJ, o desde su centro de trabajo, de forma que puedan acometer correctamente las actividades encomendadas.

El adjudicatario estará obligado a realizar el mantenimiento, configuración y actualización de su propio equipamiento, hardware y software, necesario para la prestación de los servicios, de manera que se garantice su funcionamiento, y bajo las directrices de seguridad establecida por el SIJ

El SIJ podrá facilitar un Acceso VPN (Red Virtual de Datos) para conexión desde su ubicación a la Red Judicial, con acceso a los equipos y aplicaciones integrantes del sistema.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 34 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

13 DOCUMENTACIÓN

Las tareas objeto del presente contrato deberán realizarse en el marco de la metodología establecida por el SIJ. El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto establecida en este PPT, así como cualquier documentación adicional que, Director de los trabajos, sea necesaria para alcanzar los objetivos del servicio en cada momento.

14 CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El seguimiento y control del servicio se efectuará mediante la presentación por parte de la empresa adjudicataria de informes, reuniones y cuantas acciones se estimen oportunas.

14.1 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Para la ejecución del servicio se usarán de manera preferente las metodologías y herramientas informáticas de gestión establecidas por la Junta de Andalucía, colaborando en la configuración y despliegue de las mismas, así como en la implantación de los procedimientos necesarios.

Actualmente el SIJ dispone de las siguientes herramientas para gestionar los servicios:

- Remedy para gestión de incidencias, peticiones y consulta.
- JIRA para gestión de proyectos de desarrollo
- Redmine para gestión de proyectos de sistemas
- Pentaho, como herramienta de cuadro de mando para realizar seguimiento de los servicios gestionados a través de Remedy.

14.2 INFORMES DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá poner a disposición del Servicio de Informática, al menos, la siguiente información:

- Cuadro de Mando de indicadores mensuales.
- Informes de planificación mensual.
- Informes de Seguimiento y cumplimiento de ANS, con la periodicidad que fijada por el SIJ, mínimo mensual durante la Instalación y trimestral durante el soporte.
- Cualquier otro tipo de informe de gestión o planificación que se solicite durante el desarrollo del servicio.
- Informes específicos de alguna actuación o incidencia.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 35 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX5318	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

14.3 REUNIONES DE SEGUIMIENTO

- **Seguimiento continuo** de las cuestiones técnicas planteadas en la ejecución del servicio y su evolución, entre los responsables técnicos del SIJ y el Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria, y los técnicos de la misma asignados al proyecto que resulten necesarios.
- **Comité de Seguimiento Técnico**, de los responsables técnicos del SIJ, el Director de los trabajos y el Jefe de Proyecto de la empresa, al objeto de revisar los Informes de Seguidimientos y el grado de cumplimiento de los ANS. Se deberán elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio objetivo.
- **Comité Director**: Estará formado por la Jefatura del SIJ DGIS, el Director de los trabajos, el Responsable del contrato y el Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria y cualquier otro técnico de la empresa adjudicataria que solicite el SIJ. Estará encargado de realizar un seguimiento del servicio a alto nivel, y de la toma de decisiones en el caso de que la naturaleza del problema o cuestión planteada lo requiera. Dicho Comité tendrá como fuente de información básica el Cuadro de Mando, así como informes específicos, periódicos o bajo demanda. Se reunirá con la periodicidad que la Jefatura del SIJ determine tras la adjudicación del contrato, al menos trimestralmente.

Todas las reuniones que se organicen durante el servicio deben ir acompañadas de un documento previo a su realización, Orden del día de la reunión, donde se indican los temas a tratar en la misma. Tras la reunión, la empresa adjudicataria presentará el Acta de la Reunión, donde se incluyen los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la misma.

15 GARANTIA

Una vez que el contrato finalice, el suministrador deberá mantener un período de Garantía **in-situ** sobre la totalidad del equipamiento y sistemas suministrados, incluido el proporcionado con motivo de incidencias, evoluciones o adaptaciones, y de subsanación de errores o bugs de funcionamiento contenidos o cometidos en los sistemas, y para todos los trabajos realizados, durante un periodo mínimo de **3 años**, bajo las condiciones de los Acuerdos de Nivel de Servicio y las Penalizaciones establecidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

La Garantía de los Equipos cubrirá todo el equipamiento suministrado e instalado así como el que haya sido necesario para la adaptación de los sistemas ya existentes:

- Cualquier elemento o pieza de los sistemas y la reposición de materiales con motivo de averías, fallos o pérdida de funcionalidades.
- El envío o retirada de cualquier elemento bajo garantía, así como la instalación o desinstalación del mismo.
- Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por piezas originales u otras expresamente señaladas como equivalentes por el fabricante del equipo original, salvo autorización expresa del Servicio de Informática, DGIS.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 36 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- En el supuesto de que la reparación no pudiera realizarse in situ, la empresa adjudicataria retirará el equipo para su reparación en laboratorio, sustituyéndolo temporalmente por otro de similares o superiores características, perfectamente configurado, parametrizado e integrado.
- De no ser posible la reparación de un equipo, la empresa adjudicataria lo sustituirá por un equipo de similares o superiores características, comunicando al SIJ su sustitución, con indicación de las características y datos administrativos, y la actualización del Inventario/CMDB. Debiendo proceder a la configuración, parametrización e integración del mismo.
- La retirada de cualquier equipamiento que contenga datos sometidos a la LOPD deberá ser comunicado previamente al SIJ, y autorizado expresamente por el mismo.
- Durante los 3 años de cobertura, la empresa adjudicataria deberá facilitar cuantas actualizaciones se liberen, de software y/o firmware de los elementos integrantes de los equipos por parte de los fabricantes, así como los manuales o procedimientos necesarios para la realización de las mismas en los diferentes equipamientos. Igualmente deberá prestar asistencia y apoyo puntual a los técnicos de la DGIS en la ejecución material de al menos una actualización (incluso presencial), por cada uno de los parches o cambios de software-firmware que se publiquen y el SIJ decida ejecutar.
- Los gastos generados por cualquier operación exigida por la reparación o sustitución de los equipos, incluidas piezas y equipos nuevos necesarios, el movimiento o retirada de los mismos, seguros, gastos de viajes, dietas de los técnicos, etc., serán por cuenta de la empresa adjudicataria, no pudiendo reclamarse abonos adicionales por estos conceptos.

16 INVENTARIADO, ETIQUETADO Y GRABADOS

16.1 INVENTARIADO

Es responsabilidad del adjudicatario proporcionar la información de Inventario necesaria para el correcto seguimiento de los activos de la Consejería, ya sea en su fase de suministro o de garantía.

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, de cara a cumplir con lo dispuesto en la Ley 4/86, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en su artículo 14, así como la Orden de 19 de abril de 2006 de desarrollo del Decreto 104/92 de 9 de junio sobre coordinación de la elaboración y desarrollo de la política informática de la Junta de Andalucía.

Se realizará un etiquetado de Inventario mediante etiquetas con tecnología de radiofrecuencia (RFID) que proporcionará la Junta de Andalucía; no obstante, hay que destacar que el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación.

La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes, y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 37 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

Igualmente, la empresa adjudicataria deberá proporcionar listado (en formato digital editable), de cualquier aplicación, software, codificación o licenciamiento utilizado por cualquiera de los elementos de los sistema de gestión de turnos y Cita previa, con la numeración de Inventario del elemento físico asociado: Número de serie del fabricante y RFID. Así como con indicación de la tipología/codificación/especialidad del software, licencia o aplicación asociada al elemento.

16.2 ETIQUETADO ADICIONAL

Igualmente los diferentes elementos de los Equipos deberán ser etiquetados con el número de serie del fabricante, tanto en formato alfanumérico como en formato de código de barras, o en caso de que el número de serie no esté incluido de fábrica, no contenga ambos formatos (alfanumérico y código de barras) o no sea legible, dicho número de serie se incluirá por parte del adjudicatario a través de un sistema de etiquetado que cumpla las siguientes características:

Contenido:

- El número de serie del activo en formato alfanumérico.
- El número de serie del activo en formato código de barras.
- Otro contenido (logos, etc...).

Material:

- Poliéster metalizado laminado.
- Resistente al desgaste.
- Resistente al agua.
- Resistente a los disolventes.
- Resistente a la luz.
- Resistencia a altas temperaturas.
- Resistente a la abrasión.
- Alta resistencia a rotura.

Adhesivo:

- Adhesivo antivandalismo.
- Adhesivo permanente.
- Adhesivo universal adaptable a distintas superficies.
- Resistente a temperaturas de -40 °C a +145 °C.

Impresión:

- Admite Código de barras.
- Admite logotipos.
- Tinta indeleble de larga duración.



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 38 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

16.3 GRABADO

Los Equipos vendrán grabados con estampado, en superficies directamente visibles, con medios indelebles. No se admite grabado con tinta, ni se admite el grabado sobre placa fijada posteriormente al equipo, por cualquier sistema.

Los procedimientos admisibles de grabado son la pantografía, el troquelado, la grabación térmica o la grabación láser. Cualquier otro método que cumpla los requisitos, descritos en el párrafo anterior, necesitaría la previa aprobación por la Consejería. El licitador debe adoptar el procedimiento que mejor se adapte en función del tipo de superficie (plástica o metálica) donde se vaya a realizar el grabado.

Se grabará la siguiente información, debiendo ser en todo momento perfectamente legibles los Logotipos:

- UE FEDER,
- Consejería de Justicia e Interior – Junta de Andalucía

Previo al grabado, el adjudicatario deberá enviar una prueba de serigrafiado (física o electrónica) para cada componente de los Sistemas de gestión de turnos y cita previa, que deberán ser aprobadas por la DGIS.

17 PROPIEDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**17.1 INFORMACIÓN DE BASE**

La Junta de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

17.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Consejería facilitará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria para la ejecución de las tareas objeto del presente contrato.

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de la Junta de Andalucía.

Todo el personal de la empresa adjudicataria participante en los trabajos a que se refiere el presente pliego, queda expresamente sometido a la normativa vigente, en cuanto a la confidencialidad e integridad de los datos manejados y la documentación facilitada.

17.3 TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El adjudicatario, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la Consejería, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 39 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de desarrollo de dicha Ley Orgánica 15/1999 y que establece el “Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal”. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

17.4 PROPIEDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRABAJOS E INFRAESTRUCTURA

Todos los documentos y trabajos realizados serán propiedad de la Consejería. Ésta podrá ejercer el derecho a explotación de los mismos, incluyendo la modificación, reproducción, divulgación o comunicación pública de los trabajos.

La empresa adjudicataria podrá hacer uso de dichos trabajos, para su referencia o reutilización, siempre que cuente con autorización expresa y por escrito de la Consejería.

Todos los elementos de infraestructura requeridos y proporcionados en el ámbito del contrato, si resultara el caso, serán suministrados a la Consejería en régimen de propiedad.

Sevilla, 15 de junio de 2018

VºBº EL DIRECTOR GENERAL DE
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS

LA JEFA DE SERVICIO DE
INFORMÁTICA JUDICIAL

Fdo.: Eduardo Tamarit Pradas

Fdo.: Carmen León Bertrand



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 40 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

18 ANEXO 1. REGISTROS CIVILES

La lista detalla los registros 24 Registros Civiles en los que debe instalarse el sistema. Al inicio del contrato se proporcionará la lista actualizada, si hubiese habido algún cambio y se hubiese decidido sustituir alguna de las sedes indicadas.

Provincia	Partido judicial	Registro Civil	Cuenta con gestión turnos
Cádiz	Algeciras	Registro Civil de Algeciras	Sí
Cádiz	Cádiz	Registro Civil de Cádiz	No
Cádiz	Chiclana de la Frontera	Registro Civil de Chiclana de la Frontera	No
Cádiz	Jerez de la Frontera	Registro Civil de Jerez de la Frontera	No
Cádiz	Línea de la Concepción (La)	Registro Civil de La Línea de la Concepción	No
Cádiz	Puerto de Santa María (El)	Registro Civil de El Puerto de Santa María	No
Huelva	Ayamonte	Registro Civil de Ayamonte	No
Huelva	Huelva	Registro Civil de Huelva	No
Sevilla	Sevilla	Registro Civil de Sevilla	No
Sevilla	Dos Hermanas	Registro Civil de Dos Hermanas	No
Málaga	Estepona	Registro Civil de Estepona	No
Málaga	Fuengirola	Registro Civil de Fuengirola	No
Málaga	Málaga	Registro Civil Exclusivo de Málaga	Sí
Málaga	Marbella	Registro Civil de Marbella	No
Málaga	Torremolinos	Registro Civil de Torremolinos	No
Málaga	Vélez-Málaga	Registro Civil de Vélez-Málaga	No
Córdoba	Córdoba	Registro Civil de Córdoba	No
Jaén	Jaén	Registro Civil de Jaén	No
Granada	Granada	Registro Civil de Granada	Sí
Granada	Motril	Registro Civil de Motril	No
Granada	Santa Fe	Registro Civil de Santa Fe	No
Almería	Almería	Registro Civil de Almería	Sí
Almería	Ejido (El)	Registro Civil de El Ejido	Sí
Almería	Roquetas de Mar	Registro Civil de Roquetas de Mar	No

VºBº EL DIRECTOR GENERAL DE
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS

LA JEFA DE SERVICIO DE
INFORMÁTICA JUDICIAL

Fdo.: Eduardo Tamarit Pradas

Fdo.: Carmen León Bertrand



MARIA DEL CARMEN LEON BERTRAND		18/06/2018	PÁGINA 41 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGw96c41rJ3CbdJfh3gyX5TX53l8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

19 ANEXO 2. HARDWARE DISPONIBLE EN REGISTROS CIVILES

REGISTRO CIVIL	EQUIPAMENTO
ALMERIA – EL EJIDO	
	2 Pantallas PHILIPS BDL3220QL
	2 Ordenadores empotrados VERIBOX WINDBOX II
	Dispensador de tickets QMATIC Modelo TP con Pantalla tactil 7"
ALMERIA	
	Dispensador de tickets QMATIC – BP2884-62A
	Dispensador General Doble scroll – D896-R/S
	Interfaz externo Q-win
	6 Display de Puesto de Atención con Texto Alfanumérico
	Unidad reproductora de Sonido US4010
MALAGA	
	SONY Bravia KDL-52W5500
	Bafles PROBOX-54A
	Dispensador de tickets Con PC Intel Atom D2550 1.86GHz, 2GB e impresora termica
ALGECIRAS	
	Pantalla NEVIR NVR-7406-32HD-N
	Dispensador de tickets Con PC AdvanPOS EP-5500 e impresora termica
GRANADA	
	2 Pantallas NEVIR NVR-7406-32HD-N con Raspberry pi
	Dispensador de tickets Con PC AdvanPOS EP-5500 e impresora termica

VºBº EL DIRECTOR GENERAL DE
INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMASLA JEFA DE SERVICIO DE
INFORMÁTICA JUDICIAL

Fdo.: Eduardo Tamarit Pradas

Fdo.: Carmen León Bertrand

