



**Pliego de Prescripciones Técnicas para la  
Contratación de Servicios Técnicos, de  
Consultoría y de Asistencia en el Ámbito de la  
Presencia de la Administración de la  
Comunidad de Castilla y León en Internet**

Página 1



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: S3TSMFMN1W1JJSIU45BU29

Fecha Firma: 29/07/2015 10:37:40 Fecha copia: 29/07/2015 10:52:21

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio del SIAU y la Web Corporativa ANTONIO IBAÑEZ PASCUAL

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=S3TSMFMN1W1JJSIU45BU29> para visualizar el documento original

## Contenido

1	Terminología empleada.....	4
2	Introducción.....	4
3	Objeto / Alcance.....	4
4	Descripción de la situación actual.....	5
4.1	SIAU.....	5
4.1.1	Entorno hardware.....	5
4.1.2	Entorno software.....	6
4.1.3	Portales alojados en el SIAU.....	7
4.1.4	Usuarios.....	7
4.1.5	Volumen de contenidos.....	7
4.1.6	Documentación.....	7
4.1.7	Soporte 7x24.....	8
4.2	Gobierno Abierto.....	9
4.2.1	Portal de Gobierno Abierto.....	9
4.2.2	Portal de datos abiertos.....	9
4.2.3	Espacio de participación ciudadana.....	9
4.2.4	Redes sociales.....	9
4.2.5	Blog.....	9
5	Servicios demandados.....	10
5.1	Principios generales.....	10
5.2	Principios de facturación.....	10
5.3	Horario de trabajo.....	11
5.4	Ubicación física.....	11
5.5	Información de base.....	12
5.6	Lote 1: Servicios para la "Oficina de Proyectos, Mantenimiento y Soporte" 13	
5.6.1	Servicio de Oficina de Proyectos.....	13
5.6.2	Servicio de Mantenimiento y Soporte 7x24.....	19
5.6.3	Calidad del servicio.....	21
5.7	Lote 2: Servicio de "Diseño y maquetación".....	24
5.7.1	Características de los servicios.....	24
5.7.2	Perfiles demandados.....	25
5.7.3	Calidad del servicio.....	26
6	Gestión del servicio.....	29
6.1	Coordinación e interlocución.....	29
6.2	Reporte de información.....	29
6.3	Auditoría de procedimientos y operación.....	30
7	Plan de implantación.....	30
7.1	Calendario de implantación.....	30
7.2	Condiciones para la facturación de servicios.....	30
7.3	Finalización del contrato.....	30
8	Condiciones generales.....	31
8.1	Confidencialidad y propiedad de los trabajos.....	31
8.2	Propiedad intelectual.....	32
8.3	Documentación.....	32
8.4	Protección de datos de carácter personal.....	33
8.5	Adecuación a normativa.....	34
8.6	Transferencia tecnológica.....	34
8.7	Estándares de documentación.....	34



9	Anexo: Listado de portales del SIAU .....	36
10	Anexo: Monitorizaciones Nagios .....	38



## 1 Terminología empleada

A lo largo del presente pliego se utilizará la siguiente terminología:

- "ACCyL", para referirse a la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- "DGAYP" para referirse a la Dirección General de Análisis y Planificación.
- "Componente", para referirse a la implementación en el SIAU de una funcionalidad a través de una plantilla.
- "Incidencia", para referirse a una interrupción no planificada o una reducción de calidad de un servicio. El fallo de un elemento de configuración que no haya afectado todavía al servicio también se considera una incidencia.
- "JCyL", para referirse a la Junta de Castilla y León.
- "Problema", para referirse a la causa desconocida de una o más incidencias.
- "Proceso", para referirse a un conjunto estructurado de actividades diseñado para cumplir un objetivo concreto.
- "Proyecto", para referirse a una organización temporal de recursos para cumplir un objetivo.
- "SIAU", para referirse al Sistema de Información Administrativa Único, plataforma de portales web corporativo.
- "SLA", para referirse a los Acuerdos de Nivel de Servicios (Services Level Agreement).
- "Tiempo de respuesta" para referirse al tiempo que tarda el tramitador en atender la incidencia.

## 2 Introducción

La presencia en Internet de la ACCyL se materializa en más de 50 portales web (ver Anexo: Listado de portales del SIAU), cuya gestión está delegada en los centros directivos competentes de la materia que trate el portal. Estos portales web se alojan, salvo contadas excepciones, en el SIAU.

La DGAYP es el centro encargado de la dirección y coordinación de la presencia de la JCyL en Internet así como de las iniciativas de transparencia y participación que se lleven a cabo.

De la evolución, actualización, adaptaciones y gestión del SIAU y las herramientas de transparencia y participación, así como de la formación y apoyo a los más de 200 usuarios se deriva la necesidad de contratar servicios técnicos informáticos, de consultoría y de asistencia técnica que permita la consecución de los objetivos tecnológicos y formativos previstos.

## 3 Objeto / Alcance

Este documento describe las prescripciones técnicas relativas a la prestación de servicios de asesoramiento, estudios, asistencia y trabajos técnicos para la DGAYP.

De esta forma, cubrirán las tareas de soporte, mantenimiento y mejoras del SIAU, así como del resto de herramientas relacionadas con la presencia en Internet. Asimismo se contempla la formación, asistencia técnica y apoyo a los usuarios y consultoría en la realización de proyectos.



## 4 Descripción de la situación actual

### 4.1 SIAU

#### 4.1.1 Entorno hardware

El SIAU cuenta con una infraestructura repartida en varios entornos:

1. Entorno de desarrollo:
  - a. Tiene como objetivo realizar los desarrollos de plantillas y componentes.
  - b. La DGAYP es el único centro directivo que trabaja en dicho entorno, si bien es posible otorgar permisos a empresas desarrolladoras para casos puntuales.
  - c. Se trata de un entorno no redundado.
  - d. Los desarrollos se publican al entorno de edición.
2. Entorno de edición (pre-producción):
  - a. En el mismo trabajan todos los editores del SIAU para incorporar, modificar o eliminar contenidos o páginas de cada uno de los portales que gestionan.
  - b. Se trata de un entorno no redundado.
  - c. Por las dos razones anteriores se puede considerar el entorno más crítico. Por ello está incluido en el servicio de soporte 7x24.
  - d. Tanto los contenidos como los desarrollos se publican a los entornos de producción (a intranet y extranet, o sólo a uno de ellos).
3. Entorno de explotación (producción):
  - a. Se trata de un entorno redundado, de la siguiente forma:
    - i. Intranet, con dos máquinas balanceadas, al que acceden los empleados públicos desde la red interna de la JCYL.
    - ii. Extranet, con otras dos máquinas balanceadas, al que acceden todos los usuarios desde Internet.
  - b. No se encuentran en cluster ni existen satélites remotos.
  - c. En el mismo no se realizan tareas de desarrollo ni de edición de contenidos.
  - d. Todos ellos está incluido en el servicio de soporte 7x24.
4. Entorno de validación (pruebas):
  - a. Se trata de un entorno copia del entorno de edición (con un hardware menos potente), que se encuentra aislado y no redundado.
  - b. Tiene como objetivo realizar pruebas de todo tipo, principalmente integraciones con otros sistemas.
  - c. La DGAYP es el único centro directivo que trabaja en dicho entorno, si bien es posible otorgar permisos a empresas desarrolladoras para casos puntuales.
5. Buscador Google Search Appliance
  - a. Se trata del motor de búsqueda utilizado en los portales web del SIAU



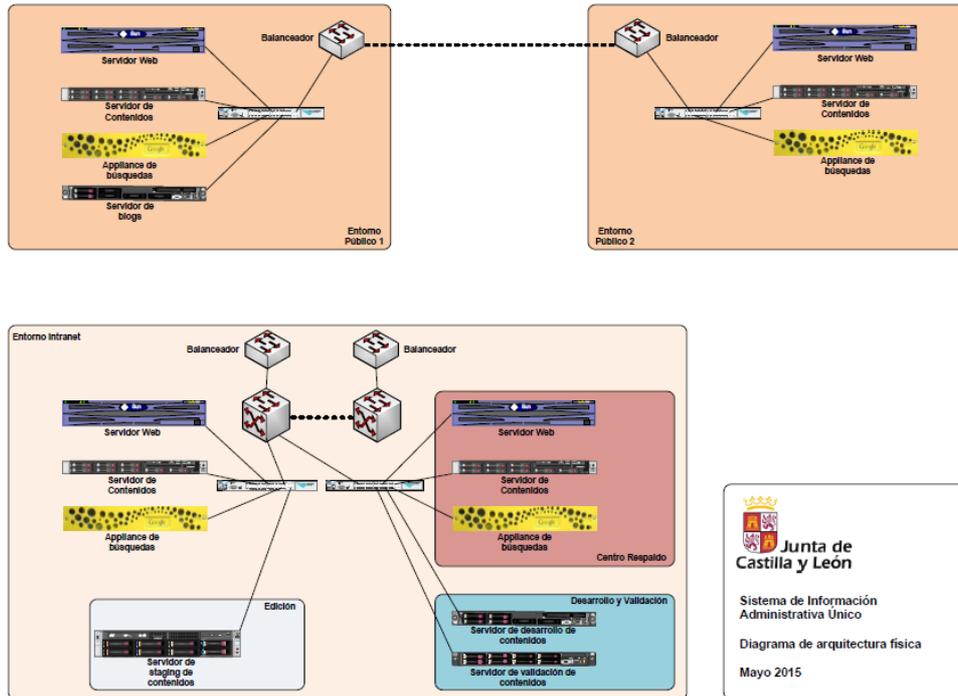


Figura 1. Diagrama de arquitectura física del SIAU

#### 4.1.2 Entorno software

Como parte de la plataforma SIAU, el software utilizado es:

- Sistema Operativo: RedHat Enterprise Linux
- Sistema Gestor de Bases de Datos: Oracle 11g R2
- Servidor de aplicaciones web: Apache + Tomcat
- Gestor de contenidos corporativo: Oracle WebCenter Sites versión 11g

Otras herramientas que complementan la plataforma SIAU son:

1. Google Search Appliance 7.4 como motor de búsquedas
2. Merkur 3.1 como herramienta de movilización de toda la web
3. LDAP 389 Directory Server como repositorio único de usuarios tanto del gestor de contenidos como de los servicios personalizados que se prestan a los usuarios finales.
4. Nagios como plataforma de monitorización y gestión de alertas sobre el estado de los entornos críticos.
5. Aplicación J2EE como herramienta de generación de informes, utilizando datos de Google Analytics, en el caso de estadísticas de uso de la web, y de base de datos corporativa en el caso de los informes de seguimiento de la actividad de los perfiles de las redes sociales corporativas.



6. Uso de AWStats (cuyo mantenimiento no corresponde a la DGAYP) y de Google Analytics para la generación de estadísticas web.
7. Scripts de Shell y Perl para el mantenimiento de las aplicaciones en el servidor y gestión de procesos automáticos.

Adicionalmente se tiene un Sistema Gestor de Blogs basado en Wordpress.

#### **4.1.3 Portales alojados en el SIAU**

En SIAU hay alojados 57 portales web, cuyas URLs de acceso a cada uno de ellos pueden verse en el Anexo: Listado de portales del SIAU.

Todos los portales utilizan como base un framework corporativo, de manera que es posible crear un portal desde cero sin necesidad de hacer ningún desarrollo adicional.

Además, todos ellos **cumplen las pautas de accesibilidad AA de acuerdo a las pautas WAI WCAG 2.0.**

Para crear un portal sólo es necesario crear el Site dentro del gestor de contenidos, dar permisos a los usuarios, configurar las propiedades y la hoja de estilos propia del portal. Los editores del portal escogerán funcionalidades de un catálogo de componentes disponible para todos los portales, habiéndose pensado para que sea lo más reutilizable posible.

La DGAYP se encarga de mantener actualizado el catálogo y de incorporar aquellos nuevos componentes que se vayan requiriendo por los portales.

#### **4.1.4 Usuarios**

La gestión se delegada en los centros directivos que tienen las competencias de las materias que trata cada uno de los portales. Se organizan en Unidades de Publicación, cada una de ellas formada por uno o varios coordinadores (interlocutores con la DGAYP) y uno o varios editores/administradores (que pueden coincidir o no con los coordinadores).

Actualmente en el SIAU existen **50 Unidades de Publicación**, y entre todas ellas dados de alta **700 usuarios**, si bien a lo largo de un mes acceden a la plataforma **200 usuarios**, que es el número real de usuarios activos con el que se debe trabajar.

Desde la DGAYP se ofrece a los usuarios tanto formación como asistencia en las dudas y problemas que pueden surgir en el día a día.

#### **4.1.5 Volumen de contenidos**

Los portales alojados en la plataforma SIAU generan más de 300000 URLs únicas. De ellas, 20000 corresponden a páginas en el gestor de contenidos, generándose el resto de forma dinámica. Además existen más de 150000 contenidos, realizándose diariamente la publicación del orden de 1000 elementos (nuevos o modificados).

#### **4.1.6 Documentación**

La DGAYP mantiene actualizados los siguientes documentos:



Principales documentos:

- Visión general de la infraestructura
- Administrador SIAU
- Guía de desarrollo
- Guía de usuario
- Catálogo de componentes

Otra documentación técnica:

- Mantenimiento de bases de datos
- Desarrollo Open Data
- Publicación a Desarrollo
- Configuración diseño web
- Activar inCache
- Generación de Sites
- Generación de eventos de Content Server
- Herramientas Oficina
- Políticas de cacheo / +caché y uso de etiquetas
- Gestión de usuarios
- Buenas prácticas
- Administrador UP
- Integración SSO (TuJCYL, LDAP...)
- Integración de plataforma SIAU con TuJCYL

#### 4.1.7 Soporte 7x24

Dado que en el SIAU hay alojados un número elevado de portales es preciso dar un soporte 7x24 para garantizar la disponibilidad de la plataforma.

Es especialmente importante para portales con servicios bastante críticos como son el 112, la Sede Electrónica, el 012 y la comunicación institucional.

En el servicio de soporte se monitorizan una serie de entornos de la plataforma del SIAU. Estos entornos incluyen toda la infraestructura que soporta la plataforma multiportal para el despliegue y presentación de los servicios y portales web sobre el Gestor de contenidos, con los diferentes entornos de Desarrollo, Edición y Publicación.

Los anteriores entornos serán monitorizados mediante los siguientes sistemas:

- Plataforma Nagios JCYL: se trata de una consola Nagios instalada en las instalaciones de JCYL y que se encarga de monitorizar los entornos de edición, intranet y extranet desde la red interna.
- Monitorización de publicaciones de Content Server: se trata de la monitorización de las publicaciones de contenidos que realiza el propio gestor de contenidos.

Además sistemas de monitorización anteriores, también podrán generar incidencias el Personal de la DGAYP y otros centros directivos que trabajen sobre la plataforma del SIAU.

En el Anexo: Monitorizaciones Nagios pueden verse las diferentes monitorizaciones realizadas con la consola Nagios de JCYL, con los niveles de criticidad y horarios de intervención aplicables a las correspondientes alertas.



## 4.2 Gobierno Abierto

La Consejería de la Presidencia, responsable de la política de Gobierno Abierto en la JCyL, lleva a cabo diferentes iniciativas a través de Internet.

### 4.2.1 Portal de Gobierno Abierto

Se trata de uno de los portales del SIAU, cuya gestión corresponde a la DGAYP. Aglutina todas las actuaciones que la JCyL realiza en materia de Gobierno Abierto.

URL de acceso: <http://www.gobiernoabierto.jcyl.es/>

### 4.2.2 Portal de datos abiertos

Al igual que el portal de Gobierno Abierto, se trata de uno de los portales del SIAU, y la gestión corresponde de igual forma a la DGAYP.

URL de acceso: <http://www.datosabiertos.jcyl.es/>

Además se ha elaborado procesos de exportación de datos desde la plataforma SIAU a formatos de datos abiertos.

### 4.2.3 Espacio de participación ciudadana

Como plataforma de participación ciudadana, <http://participa.jcyl.es> se basa en la herramienta en la nube Userveice.com (<https://www.usrvoice.com>), disponiendo de una cuenta profesional con número ilimitado de agentes.

Desde marzo de 2012 se han dado de alta más de 160 foros.

### 4.2.4 Redes sociales

La JCyL cuenta con presencia en redes sociales en multitud de cuentas, si bien sólo un número limitado se consideran cuentas corporativas ([http://www.gobiernoabierto.jcyl.es/web/jcyl/GobiernoAbierto/es/Plantilla66y33/1284216492771/ / /](http://www.gobiernoabierto.jcyl.es/web/jcyl/GobiernoAbierto/es/Plantilla66y33/1284216492771/)).

A estas cuentas se les ofrece un apoyo continuo y coordinación así como una monitorización adicional. Todo ello basado en las pautas establecidas en la guía de usos y estilo en redes sociales ([http://www.gobiernoabierto.jcyl.es/web/jcyl/GobiernoAbierto/es/Plantilla100/1284247733072/ / /](http://www.gobiernoabierto.jcyl.es/web/jcyl/GobiernoAbierto/es/Plantilla100/1284247733072/)).

De cara a poder realizar un seguimiento de la actividad en redes sociales de las diferentes cuentas de la Junta de Castilla y León, se ha realizado un desarrollo que permite generar informes periódicos en PDF, que se envían a todas las cuentas.

Dado que la gestión de las cuentas de Twitter se realiza utilizando Hootsuite, y las de Facebook a través de roles de editor, las contraseñas son custodiadas por la Consejería de la Presidencia. El servicio de gestión de contraseñas de redes sociales se encuentra incorporado al servicio 7x24.

### 4.2.5 Blog

Existe un blog de Gobierno Abierto, <http://blogs.jcyl.es/wp/gobiernoabierto>, alojado en la plataforma corporativa de blogs, basado en Wordpress.



## 5 Servicios demandados

En el presente apartado se desarrollan las especificaciones técnicas aplicables a los servicios demandados.

### 5.1 Principios generales

Los principios generales en relación al servicio demandado son los siguientes:

1. La explotación de la instalación y recursos objeto del presente contrato, así como de la información que en el marco del mismo se genere, será determinada en todo momento por la ACCyL, no pudiendo el adjudicatario hacer uso de la misma para fines ajenos al servicio demandado, salvo autorización expresa.
2. La persona adjudicataria tiene la obligación de proporcionar toda la información que le sea requerida relacionada con el contrato.
3. Los festivos aplicables serán exclusivamente aquellos que afecten al municipio de Valladolid. En cualquier caso, durante los festivos se mantendrá el "Servicio de Mantenimiento y Soporte 7x24".
4. En lo relativo a los especialistas en Oracle Webcenter Sites que regularmente formen parte del servicio "Servicio de Oficina de Proyectos" será preciso contar con la certificación 'Oracle WebCenter Sites 11g Implementation Specialist', acreditada convenientemente.
5. Asimismo, y de cara a valorar la experiencia del personal adscrito a la prestación de los servicios de "Servicio de Oficina de Proyectos" y "Lote 2: Servicio de "Diseño y maquetación"", éste deberá aportar los originales, copias compulsadas o legalizadas ante notario de las acreditaciones y certificaciones que les sean propias.
6. Los servicios demandados se adecuarán a los procedimientos internos de trabajo de la ACCyL.
7. Los cambios relativos al personal asignado a la prestación de los servicios de "Servicio de Oficina de Proyectos" y "Lote 2: Servicio de "Diseño y maquetación"" sólo podrán realizarse previa notificación a las personas responsables de la ACCyL, cumpliendo los requisitos establecidos en el pliego y debiendo en todo caso contar con la autorización expresa por su parte.
8. Ante situaciones de rotación de personal o cambio de subcontrata, el adjudicatario debe mantener la continuidad del servicio y dé formación específica al nuevo personal en el menor tiempo posible.

### 5.2 Principios de facturación

En relación a la facturación de los servicios prestados serán de aplicación los siguientes criterios:



- Para dar comienzo a la facturación de servicios se deberán cumplir las condiciones expresadas en el apartado "Condiciones para la facturación de servicios".
- En cuanto al importe a satisfacer:
  - Por los recursos humanos que regularmente formen parte de los servicios recogidos en "Servicio de Oficina de Proyectos" y "Lote 2: Servicio de "Diseño y maquetación"" se ofertará un precio unitario por cada uno de los perfiles demandados. Dicho precio estará siempre referido a horas de trabajo ejecutadas. A tal efecto se devengará la cantidad resultante de aplicar las tarifas unitarias de cada perfil ofertado al conjunto de horas en las que se incurra (se facturarán únicamente las horas trabajadas).
  - Existirá una tarifa plana mensual, que se devengará conforme a la cantidad resultante proporcional al "Servicio de Mantenimiento y Soporte 7x24" prestado.

### 5.3 Horario de trabajo

Tanto los servicios de presencia en Internet se prestan 24 horas al día, 7 días a la semana, diferenciando dos franjas horarias:

1. **Horario laborable:** de lunes a viernes no festivos (según la definición de 'festivo' establecida en el apartado "Principios generales") de 07:30 h. a 15:30 h.  
El "Servicio de Oficina de Proyectos" se prestará durante 8 horas diarias cubriendo ese horario laborable. Hasta un máximo de 2 horas al día podrán realizarse fuera del horario laborable por una o varios de las personas asignadas a cada equipo de trabajo siempre que se garantice la correcta prestación del servicio y previo acuerdo entre las partes.
2. **Horario no laborable:** el resto de días y horas hasta cubrir el horario 24x7 para la prestación demandada en el apartado "Servicio de Mantenimiento y Soporte 7x24" en las condiciones especificadas. Este servicio podrá ser prestados desde cualquier ubicación, garantizando en todo momento la prestación del servicio en las condiciones requeridas.

El "Lote 2: Servicio de "Diseño y maquetación"" se prestará de forma flexible siempre que se cumplan las horas asignadas al proyecto y se garantice el correcto cumplimiento de los requisitos, junto con los SLAs comprometidos.

### 5.4 Ubicación física

La ACCyL proveerá la ubicación física dentro de un mismo inmueble ubicado en el municipio de Valladolid para la prestación de los servicios de "Servicio de Oficina de Proyectos", dotando a la misma de conexión con la red corporativa e infraestructura de telefonía IP. Asimismo la ACCyL proveerá el equipamiento ofimático y acceso a red corporativa para la correcta gestión del servicio.

Podrá realizarse traslado de ubicación física, dentro del mismo municipio, notificándose a la empresa adjudicataria con un mes de antelación.

En ocasiones puntuales puede ser necesario el desplazamiento de las personas que suministran los servicios contratados a otros lugares dentro de Valladolid, con objeto de realizar reuniones con personal de otras Consejerías o empresas que



presten servicios a la ACCyL. De forma puntual, podrán realizarse desplazamientos fuera de la provincia. Los costes asociados serán asumidos por la empresa adjudicataria.

La prestación del servicio podrá realizarse de forma remota, por uno o varias de las personas adscritas al equipo de trabajo, siempre que se garantice la correcta prestación del servicio y previo acuerdo de las partes. Este acuerdo podrá tener una duración temporal determinada y abarcar todas las jornadas laborales o sólo parte de las mismas.

Para la prestación del Servicio "Soporte 7x24" el personal de la empresa adjudicataria atenderá las incidencias que surjan en la plataforma del SIAU accediendo remotamente a las instalaciones de la ACCyL. Para ello se utilizará un acceso VPN-SSL habilitado por la ACCyL.

La prestación del "Lote 2: Servicio de "Diseño y maquetación" se realizará de forma remota en las oficinas de la empresa adjudicataria.

## 5.5 Información de base

La ACCyL facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo, así como los datos necesarios para la realización de las pruebas cuando procedan.

Toda la información que la ACCyL proporcione a la empresa es propiedad de la ACCyL y no podrá ser utilizada en futuros trabajos por parte de aquella a menos que se cuente con la autorización expresa y por escrito de la ACCyL.



## 5.6 Lote 1: Servicios para la "Oficina de Proyectos, Mantenimiento y Soporte"

Se requiere provisionar servicios enmarcados dentro de la "Oficina de Proyectos, Mantenimiento y Soporte" dirigidos a reforzar la capacidad de la ACCyL en la Dirección Técnica de Proyectos y en el Soporte y Mantenimiento del SIAU.

Los responsables de la ACCyL que se definan a tal efecto tendrán capacidad de interlocución directa con los recursos humanos que el adjudicatario destine en este ámbito.

### 5.6.1 Servicio de Oficina de Proyectos

Las tareas a realizar por la oficina de proyectos consisten en:

#### Gestión y asesoramiento tecnológico:

Se precisa la prestación de servicios relativos a la planificación, gestión de riesgos, recursos y equipos de trabajo, gestión del cambio y conflictos y relación con aquellas personas o entidades que afectan o pueden verse afectadas en el desarrollo de proyectos enmarcados en la presencia en Internet de la ACCyL.

Asimismo, se podrán demandar tareas relativas a asesoramientos tecnológicos y elaboración de informes técnicos que requerirán de la interlocución tanto interna como con terceros prestadores de servicios, así como la coordinación de funciones con la ACCyL.

También resolverán dudas técnicas relacionadas con el funcionamiento y uso de los desarrollos presentes en la plataforma SIAU.

#### Mantenimiento evolutivo:

El SIAU permite la creación de nuevos portales, tanto desde cero como migrados desde plataformas externas al SIAU, cuyas necesidades se suman a las de los portales existentes. Que el ciudadano vea satisfechas sus necesidades al visitar los portales web de la Junta de Castilla y León depende en gran medida de que en la plataforma que los aloja se realicen tareas de mejora que permitan adaptarla a las nuevas demandas.

Para ello se realizarán tareas de:

- a) Desarrollo de nuevos códigos que aumenten las funcionalidades existentes:
  - Plantillas de detalle de nuevos contenidos
  - Buscadores específicos integrados con las GSAs
  - Componentes reutilizables entre todos los portales
  
- b) Evolución y mejora de las integraciones realizadas con servicios de terceros:
  - Creación de nuevos servicios de cartografía integrados en los portales con Google Maps
  - Creación de nuevos widgets de gráficos interactivos con tecnologías HTML5 y SVG con amChart
  - Integración de videos bajo demanda en las páginas web con servicios como YouTube, Vimeo, y la propia plataforma corporativa VoDKa
  - Incorporación de nuevas integraciones



- c) Evolución y mejora de las integraciones realizadas con otras plataformas de la JCyL (implementación, asistencia técnica y seguimiento):
  - a. Integración con DUERO, gestión de contenidos desde plataforma de contratación administrativa corporativa.
  - b. Integración con SATURNO, gestión de contenidos desde plataforma de contratación de la Gerencia Regional de la Salud.
  - c. Integración con aplicaciones del ECyL, gestión de contenidos desde diferentes aplicaciones que gestionan cursos de formación, ofertas de empleo y noticias.
  - d. Integración con Bibliotecas, servicio de autenticación para acceder a los servicios para usuarios con tarjeta de la Red de Bibliotecas de Castilla y León.
  - e. Otras integraciones con aplicaciones a través de intercambio de ficheros XML.
  - f. Incorporación de nuevas integraciones
- d) Proporcionar accesos a herramientas ETL y exportación a Open Data: Será necesario coordinar el acceso a las herramientas ETL a las que se conectarán diferentes fuentes de datos de la organización, así como gestionar y configurar la exportación de conjuntos de datos en el portal Open Data de la Junta de Castilla y León.
- e) Actualización de versiones: Siempre que sea necesario se deberán realizar migraciones a las versiones más actuales del gestor de contenidos, asegurando el buen funcionamiento de la plataforma e incorporando todas las funcionalidades nuevas que se incorporen en ellas.
- f) Cualquier otra tarea que incorpore funcionalidades a la plataforma o mejore las existentes.

#### **Mantenimiento correctivo y preventivo:**

Se realizarán las siguientes tareas en la plataforma del SIAU:

- a) Resolución de incidencias en la plataforma SIAU. Tales como problemas en el rendimiento del gestor de contenidos, errores en la creación, edición y borrado de contenidos concretos, problemas con el cacheo de pagelets, refresco de resultsets, publicaciones, etc.
- b) Análisis de los ficheros de log con las alertas generadas en cada uno de los entornos del SIAU (Edición, Intranet1, Intranet2, Extranet11 y Extranet21), para determinar cuáles son las Plantillas, CSElements, Queries y resto de elementos de código que provocan dichas alertas y aplicación el procedimiento de optimización para reducir al mínimo posible los logs generados.
- c) Optimización en el proceso de búsqueda en la herramienta, borrando contenidos obsoletos y agrupando contenidos en sites:
  - a. Borrado de ramas de navegación no utilizadas o duplicadas
  - b. Borrado de contenidos y elementos de código no utilizados
  - c. Agrupación de elementos de código en un mismo Site y unificación de su nomenclatura.



- d) Realización de acciones para el mejor rendimiento de la BBDD. Entre estas acciones se realizarán, al menos:
  - a. Depuración de contenidos inconsistentes en las tablas de dependencias del modelo de datos de WebCenter Sites.
  - b. Limpieza de tablas con histórico de publicaciones.
  - c. Borrado de registros que contengan asignaciones inactivas o muy anticuadas en las tablas de los workflows.
- e) Análisis y mejora de la capacidad de gestión del disco duro. Para reducir los tiempos de acceso al disco es necesario simplificar la estructura de archivos así como liberar el espacio que no se está utilizando eficientemente en el mismo. Para ello se realizarán, al menos:
  - a. Un desarrollo que permita detectar y eliminar la existencia de estructuras jerárquicas de carpetas vacías.
  - b. Limpieza de contenidos temporales.
  - c. Eliminación de ficheros con el histórico del workflow.
  - d. Borrado de ficheros con histórico de publicaciones.
- f) Mejora de la generación y tiempo de respuesta de ficheros generados en tiempo de ejecución:
  - a. Monitorización de los tiempos de respuesta
  - b. Optimización de los desarrollos de generación de ficheros
  - c. Adecuación de los criterios de cacheo de cada fichero
  - d. Documentar el proceso realizado
- g) Monitorización y mejora del rendimiento del servidor de aplicaciones en los entornos del SIAU, análisis de parámetros de gestión de memoria, hilos de ejecución, funcionamiento del Garbage Collector.
- h) Reducir los tiempos de publicación de contenidos, simplificando las colas de publicación liberando aquellos contenidos pendientes de publicación.
- i) Definición de las alertas y monitorizaciones configuradas en la plataforma Nagios a los cambios producidos en la plataforma.
- j) Modificación de la configuración de las alertas y monitorizaciones configuradas en la plataforma Nagios a los cambios producidos en la plataforma.
- k) Instalación de parches de producto que solucionen problemas en el mismo.
- l) Cualquier otra tarea que ayude a mejorar el rendimiento de la plataforma y a prevenir futuras incidencias en el servicio.

#### **Mantenimiento del resto de software asociado a la plataforma SIAU:**

- a) Plataforma de participación ciudadana Userveice:
  - o Configuración de la herramienta:
    - Configuración de los parámetros para adaptar el diseño al corporativo (definición de hojas de estilo, cabecera, layout, etc.)
    - Mediante el uso de del API de la plataforma, integración con portales de la plataforma SIAU para mostrar información de los foros de participación en los portales web.
  - o Gestión de la herramienta:



- Gestión de usuarios
  - Gestión de foros de discusión: altas, bajas, modificaciones y moderación de los mismos.
- b) Configuración y mantenimiento de la plataforma Merkur encargada de la movilización de toda la web, para garantizar la accesibilidad móvil de todas las nuevas funcionalidades y actualizaciones que aparecen en los portales web.
- c) Configuración y mantenimiento de la herramienta de blogs basada en Wordpress sobre la que se aloja la red de blogs de la Junta de Castilla y León
- d) Configuración y mantenimiento de la herramienta ETL basada en el software Talend.
- e) Configuración y mantenimiento de la herramienta de generación de informes de Google Analytics:
- Actualización de la herramienta al mismo tiempo que el API de acceso a datos de Google lo requiera.
  - Creación de nuevos perfiles
  - Modificación y adaptación los informes a nuevas necesidades
  - Configuración de los envíos: calendario de envíos y destinatarios
- f) Configuración y mantenimiento de la herramienta de generación de informes de redes sociales:
- Creación de nuevos perfiles de redes sociales para la recogida de sus datos estadísticos.
  - Actualización de la herramienta de acceso a los datos de las redes sociales al mismo tiempo que lo requieran sus APIs.
  - Adaptar los informes a las nuevas necesidades
  - Configuración de los envíos: calendario de envíos y destinatarios para cada perfil.
- g) Configuración de los diferentes grupos e interfaces de las Google Search Appliance para adaptarlas, mediante XSLT's a las necesidades particulares de los distintos portales del SIAU, así como el mantenimiento del índice y sus criterios de relevancia de los contenidos.
- h) Configuración y mantenimiento del LDAP:
- Mantenimiento de la replicación multimaestro para garantizar la sincronización en todos los entornos.
  - Optimización periódica del funcionamiento de los LDAP en base a las estadísticas que proporciona el propio software para mejorar el rendimiento.
  - Integración de nuevos servicios que se prestan desde los portales web.
  - Mantenimiento de los servicios que se ofrecen desde TuJCyL.
- i) Cualquier otra tarea de mantenimiento de nuevo software que se incorpore a la plataforma SIAU.

## Administración y asistencia a usuarios



- a) Administración de la herramienta de gestión de contenidos:
  - o Creación, edición y borrado de usuarios.
  - o Asignación de ACLs a los usuarios
  - o Asignación de roles a los usuarios
  - o Configuración y creación de nuevos sites
  - o Creación, edición y borrado de workflows
  - o Creación de los menús de inicio
  - o Creación de nuevos asset types y familias.
  - o Control y gestión de definiciones, atributos y asociaciones.
  - o Gestión de ficheros de configuración y contenidos de tipo propiedad.
  - o Creación de contenidos de tipo Query para uso en assets.
  - o Gestión de caché y dependencias
  - o Creación, edición y publicación de contenidos de portales web.
- b) Revisión y actualización de la documentación puesta a disposición de las Unidades de Publicación.
- c) Formación de los nuevos usuarios del SIAU y realización de jornadas de actualización de conocimientos, relacionados con el uso de la herramienta de gestión de contenidos.
- d) Apoyo a editores web, realizando las tareas siguientes:
  - o Apoyo in-situ a las Unidades de Publicación.
  - o Soporte telefónico y por correo electrónico a la resolución de incidencias relacionadas con el uso de la herramienta corporativa de gestión de contenidos.
  - o Análisis de estadísticas
- e) Consultoría en la creación y mejora de la usabilidad y orientación al ciudadano tanto de nuevos portales web como de los existentes.

### 5.6.1.1 Horario de trabajo

El servicios se prestarán en horario laboral de acuerdo a lo recogido en el apartado "Horario de trabajo" de acuerdo a los perfiles demandados más adelante, haciendo uso directo de las herramientas que conformen la plataforma del SIAU y Gobierno Abierto.

Sin embargo, de cara a poder realizar tareas en la plataforma que puedan producir cortes en el servicio ofrecido, se hace preciso contar con la posibilidad de abrir ventanas de trabajos programados para su ejecución.

Estas tareas serán realizadas por el personal asignado al "Servicio de Oficina de Proyectos" fuera del horario laboral.

Al contrato se asignará una duración mínima de 75 horas de trabajo de técnicos especialistas y 25 horas de técnico para este servicio.

Las horas de trabajo no consumidas en intervenciones programadas podrán incorporarse como horas de trabajo en horario laboral.



### 5.6.1.2 Perfiles demandados

Para la prestación regular de este servicio se demandan los siguientes perfiles:

- 3 especialistas en Oracle Webcenter Sites (en total 10800 horas, 1350 jornadas de 8 horas), para el desempeño de los servicios relativos al mantenimiento y a la gestión y asesoramiento tecnológico. Se requiere:
  - Titulación universitaria de grado superior (preferentemente del ámbito técnico),
  - 4 años de experiencia en proyectos JAVA/JEE
  - 4 años de experiencia en proyectos de desarrollo y consultoría en gestores de contenidos
  - 3 años de experiencia trabajando en Oracle WebCenter Sites (o Fatwire Content Server, anterior marca del producto), siendo al menos 2 de ellas en la versión 7.6 o superior.
  - Certificación 'Oracle WebCenter Sites 11g Implementation Specialist'.
- 1 técnico (en total 3600 horas, 450 jornadas de 8 horas), para el desempeño de los servicios relativos a la administración de la Plataforma SIAU y la asistencia a usuarios. Se requiere:
  - Técnico especialista informático (Formación Profesional FP 2 o similar).
  - 3 años de experiencia en proyectos web utilizando gestores de contenidos
  - 2 años de experiencia con la administración de Oracle WebCenter Sites (o Fatwire Content Server, anterior marca del producto) versión 7.6 o superior.

Se valorará:

- Mayor tiempo de experiencia laboral en proyectos de desarrollo y consultoría en gestores de contenidos y con Oracle WebCenter Sites (o Fatwire Content Server, anterior marca del producto) en particular.
- Formación oficial recibida por Oracle (o Fatwire, anterior propietario del producto) sobre WebCenter Sites o Content Server
- Experiencia laboral del personal ofertado con el resto de manejo de las herramientas que forman parte de las soluciones tecnológicas utilizadas los cuales se relacionarán en la documentación a entregar en la fase de licitación.

De cara a dotar de una cierta flexibilidad a la asignación de horas, la ACCyL y la empresa adjudicataria podrán acordar modificar el número de horas asignadas a cada perfil, teniendo en cuenta el importe unitario asignado a cada uno, siempre y cuando el importe total a facturar no supere el de adjudicación.

Asimismo se valorará que la empresa disponga de un equipo de respaldo de hasta dos técnicos especialistas y un técnico adicionales que cumplan los requisitos obligatorios antes establecidos. En ese caso:

- Dichos especialistas y técnicos suplirán las posibles bajas o permisos de los que disfruten los técnicos titulares.
- La ACCyL podrá solicitar a la empresa, con al menos 1 mes de antelación, la sustitución temporal o definitiva de un especialista y/o técnico por otro.
- Previo acuerdo entre las partes podrán prestar servicio más de cuatro técnicos (3 técnicos especialistas y un técnico), de forma temporal.



## 5.6.2 Servicio de Mantenimiento y Soporte 7x24

### 5.6.2.1 Horario

Fuera del horario laboral (apartado "Horario de trabajo") se requiere la prestación de un servicio de soporte 7x24 de las infraestructuras y servicios críticos del SIAU y gestión de contraseñas de redes sociales.

Dicho servicio, tal y como se recoge en "Ubicación física", se prestará de forma remota por el centro de servicios.

La atención deberá ser multicanal incluyendo al menos el canal telefónico y el correo electrónico.

A continuación se describen las características y condiciones del servicio demandado.

### 5.6.2.2 Entornos a monitorizar

Los entornos de la plataforma SIAU a monitorizar son, al menos:

1. Entorno de Edición. Parámetros monitorizados. Carga de CPU, uso de memoria, disponibilidad de páginas, conectividad con base de datos.
2. Entorno de intranet. Parámetros monitorizados: Carga de CPU, uso de memoria, disponibilidad de páginas, conectividad con base de datos, ocupación de disco, caché de páginas, disponibilidad de Merkur.
3. Entorno de extranet. Parámetros monitorizados: Carga de CPU, uso de memoria, disponibilidad de páginas, conectividad con base de datos, ocupación de disco, caché de páginas, disponibilidad de Merkur.

En el Anexo: Monitorizaciones Nagios pueden verse en detalle las diferentes monitorizaciones realizadas actualmente con la consola Nagios de JCYL, con los niveles de criticidad y horarios de intervención aplicables a las correspondientes alertas.

Estos requisitos de monitorización, junto con la situación actual, deberán mantenerse o mejorarse.

### 5.6.2.3 Origen de las incidencias

El origen de las **incidencias del SIAU** puede ser:

1. Sistemas de monitorización automáticos (Nagios JCYL y Content Server):
  - a. Se desea mantener las diferentes monitorizaciones realizadas con la consola Nagios de JCYL actuales, con los niveles de criticidad y horarios de intervención aplicables a las correspondientes alertas. Pueden consultarse en el Anexo.
  - b. En entorno de edición de la plataforma SIAU se ha configurado la notificación de fallos de publicación. De esta forma, cuando el Content Server detecta un fallo en las publicaciones a cualquiera de los destinos, envía un correo a [soportesiau@jcyL.es](mailto:soportesiau@jcyL.es), que se redireccionará al correo que indique el proveedor. La incidencia será considerada Crítica.
2. Personal de la DGAYP, por teléfono o correo electrónico.
3. Personal autorizado (Comunicación institucional, personal del 012, personal del 112...), por teléfono o correo electrónico.



El proveedor se encargará de proporcionar el teléfono de contacto para reportar las incidencias.

A lo largo de todo el año 2014 se reportaron 46 incidencias.

Por otro lado, en el caso de que alguna de las cuentas en redes sociales vea comprometida su seguridad, existe un sencillo procedimiento por el cual personal de la DGAYP puede acudir al servicio 7x24 para conocer las contraseñas de cualquiera de las cuentas.

Para ellos, los agentes del servicio 7x24 cuentan con las contraseñas encriptadas para cuya descriptación se necesita una clave conocida por el personal de la DGAYP. Se trata de un servicio crítico.

Bajo este servicio no se ha reportado ninguna incidencia en 2014 ni en el primer semestre de 2015.

### 5.6.2.4 Tiempos de respuesta

Los tiempos de respuesta serán:

1. Incidencias de nivel Crítico (funcionalidad básica del sistema afectada): 1 hora
2. Incidencias de nivel Menor (mal funcionamiento del sistema que no afecta a su funcionalidad básica): 1 hora (sólo los días laborables de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 y viernes de 8:00 a 15:00)

Los niveles de criticidad asignados y sus horarios de intervención aplicables a las correspondientes alertas se encuentran en el Anexo: Monitorizaciones Nagios.

### 5.6.2.5 Registro de incidencias

Para el registro de las incidencias del SIAU se utilizará al menos la plataforma corporativa de gestión de incidencias de la ACCyL REMEDY.

### 5.6.2.6 Entregables

1. Documento con la descripción de los mecanismos de monitorización empleados en la Plataforma SIAU de la Junta de Castilla y León.
2. Documento con el procedimiento de actuación ante incidencias, indicando detalladamente la forma de resolución de cada una de ellas.
3. Informes mensuales donde se detalle, por cada incidencia:
  - a. Descripción de la incidencia
  - b. Nivel: Crítico / Menor
  - c. Tipo de incidencia: Asistencia Remota, Causas Ajenas, Disponibilidad de entorno, Otros.
  - d. Tiempo de respuesta
4. Asimismo se enviarán informes trimestrales estadísticos indicando, al menos, el número de incidencias, el nivel, tipo y tiempo de respuesta medio.

### 5.6.2.7 Mejoras

Se valorarán mejoras que incluyan:



1. Incorporación de algún tipo de consola o monitorización realizada desde Internet para comprobar que los tiempos de respuesta de al menos [www.jcyl.es](http://www.jcyl.es) y [www.tramitacastillayleon.jcyl.es](http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es) no superen los 10 segundos (en cuyo caso la incidencia sería crítica).
2. Incremento de los parámetros y entornos a monitorizar

### 5.6.2.8 Centro de servicios

Para la prestación del servicio la empresa adjudicataria deberá contar con un centro de soporte 7x24 con las siguientes características:

- a) Prestación de servicio desde un centro ubicado dentro de la Unión Europea
- b) Disponer de un Plan de Continuidad para el centro de servicios ofertado
- c) Disponer de un sistema de acceso multicanal a los servicios contratados

Otras características valorables serán:

- d) Disponer de certificaciones:
  - o Calidad de servicios: Estándar ISO 20000
  - o Seguridad de la información: Estándar ISO 27001
  - o Continuidad de negocio: ISO 22301
- e) Disponer de una herramienta de gestión de incidencias:
  - o Módulo de gestión de incidencias
  - o Módulo CMDB
  - o Módulo de evaluación de calidad de servicio
  - o Segregación de roles y funciones
  - o Uso de protocolos seguros de comunicación
- f) Que siempre haya un técnico especialista en Oracle Webcenter Sites del equipo del Servicio de Oficina de Proyectos (no tiene por qué ser atención de primer nivel) asignado al servicio.

### 5.6.3 Calidad del servicio

Se definen una serie de parámetros que garanticen la calidad en la puesta en marcha de los servicios así como en la posterior prestación de los mismos.

Los SLAs Constituirán un mecanismo cuantitativo básico de seguimiento y control de la calidad de los servicios demandados.

A continuación se exponen los parámetros de control, para muchos de los cuales el adjudicatario podrá definir un compromiso explícito de mejora sobre el umbral mínimo definido en el pliego y que será objeto de valoración.

Junto a la definición de cada parámetro, se especifica el método de medida.

En la columna de compromiso mínimo que acompaña a cada parámetro de SLA se muestra el valor que cada licitador compromete en caso de omisión, incorrección en la presentación del valor comprometido o propuesta de un valor peor que el mínimo.

En la columna siguiente, se presenta el compromiso de puntuación máximo, que será el valor al que habrán de comprometerse los licitadores en caso de querer obtener la máxima puntuación en la valoración técnica de dicho parámetro.



A efectos de medida de los diferentes parámetros presentados, se considerará lo indicado en "Horario de trabajo".

La medida de los parámetros del SLA cuantificables en unidades de tiempo abarcará desde el instante de inicio hasta el de finalización. Posteriormente, ya en los informes que se presentarán a la ACCyL se podrán incluir justificaciones al incumplimiento, que – en caso de ser aceptadas por la ACCyL – deducirán del total las demoras justificadas y cuantificadas. Se deberá – por tanto – incorporar la hora de inicio y finalización de los eventos del parámetro medido y de cada una de las demoras justificadas.

Los eventos temporales se registrarán con la resolución máxima que permita la medida (horas, minutos e incluso segundos, en el caso de tratarse de un registro de evento generado en una aplicación). El tiempo se contará entre las 07:30 y las 15:30 horas de los días laborables en los parámetros del SLA que se midan en días u horas laborables, o continuamente en el caso de medidas en días naturales, asimilándose en el primer caso un día completo como equivalente a 16 horas, y en el segundo caso como equivalente a 24 horas. Del mismo modo, 5 días laborables se considerarán equivalentes a 7 naturales, y para el resto de valores se considerará la misma proporción en la conversión.

De forma general, y salvo que se indique específicamente lo contrario, los compromisos de cumplimiento del SLA no se cierran al final de cada ciclo de medida. Los registros que permanezcan abiertos al cierre de ciclo de medición de los parámetros de SLA se volverán a reportar en el ciclo siguiente con el mismo identificador.



SLA	Denominación	Parámetro	Definición	Especificación y método de medida	Compromiso mínimo	Para puntuación máxima
SLA 1	Servicio de Mantenimiento y Soporte 7x24	1.A	Tiempo de respuesta ante incidencias fuera del horario laboral	Se medirá individualmente (por cada incidencia) como el tiempo transcurrido entre el instante en que se produce una incidencia fuera del horario laboral y el instante en que se atiende la misma, dejando constancia de dicha acción (registro inmediato en REMEDY, correo electrónico, etc.).	60 minutos	20 minutos
		1.B	Tiempo de resolución de incidencias fuera del horario laboral	Se medirá individualmente (por cada incidencia) como el tiempo transcurrido entre el instante en que se produce una incidencia y el instante en que ésta queda solucionada, entendido como tal el momento en el que se deje constancia de dicha acción (registro inmediato en REMEDY, correo electrónico, etc.). Se deducirá el tiempo de escalado a terceros mantenedores (no se incluye como tal los servicios objeto del presente contrato), así como los retrasos imputados por causa de la ACCYL.	4 horas naturales	2 horas naturales
SLA 2	Servicio de Oficina de Proyectos	2.A	Puesta en marcha del servicio	Se medirá como el tiempo transcurrido entre la formalización del contrato y la puesta en marcha del Servicio de Oficina de Proyectos la plataforma gestionando las prestaciones y funcionalidades actuales descritas en la "Descripción de la situación actual". La firma del 'Acta de Validación General' requerirá superar la correspondiente batería de pruebas definida por la ACCYL.	12 semanas naturales	1 semana natural
		2.B	Incorporación de nuevos recursos humanos que regularmente formen parte del servicio del SIAU, relativos a los servicios de "Servicio de Oficina de Proyectos"	Se medirá como el tiempo transcurrido entre la notificación de la necesidad de un nuevo recurso por parte de la ACCYL hasta su incorporación operativa al servicio.	4 semanas naturales	2 semanas naturales



## 5.7 Lote 2: Servicio de “Diseño y maquetación”

### 5.7.1 Características de los servicios

#### Tareas de maquetación:

- a) Maquetación de plantillas y componentes, cumpliendo el nivel de accesibilidad AA y utilizando en la medida de lo posible las hojas de estilo ya disponibles.
- b) Adecuación de la hoja de estilos existente a las nuevas necesidades de diseño, plantillas o pautas de accesibilidad.
- c) Programación de piezas interactivas mediante Javascript, JSON y JQUERY
- d) Adaptación responsiva de plantillas y componentes con MediaQueries.
- e) Asesoramiento técnico en construcción accesible de sitios web.
- f) Arreglo de disconformidades en componentes de acuerdo a pautas WAI-WCAG 2.0.
- g) Apoyo a la integración de código en el framework del SIAU de la ACCyL.
- h) Maquetación de infografías accesibles mediante HTML5.
- i) Otras tareas relacionadas con la maquetación web.

#### Tareas de diseño y documentación gráfica

- a) Búsqueda y recopilación de imágenes para completar el banco de imágenes del ACCyL. En este sentido, se debe completar el banco de imágenes de la Junta de Castilla y León con al menos 150 imágenes localizadas en bancos de imágenes de Internet, bajo demanda y aprobación de los responsables designados por la ACCyL. Las imágenes a recopilar tiene que ser de temática diversa relacionados con los diferentes temas de los partes de la ACCyL. Se adquirirán los derechos de uso de las imágenes, con resoluciones aptas para cualquier tipo de adaptación para su uso en páginas web.
- b) Creatividad y producción gráfica de interfaces y prototipado.
- c) Conceptualización e ilustración de infografías, piezas gráficas, iconos, etc... y redacción de copys para las mismas.
- d) Producción de piezas gráficas: infografías, imágenes, cabeceras, banners, iconos, etc. Se proporcionará tanto los ficheros en formato PNG y/o JPG (según demande la ACCyL) así como las fuentes originales editables en PSD.
- e) Realizar y actualizar con aportaciones la guía de estilos para portales web de la ACCyL.
- f) Asesoramiento en materia de diseño para todos y accesibilidad, incluyendo la revisión del trabajo existente y guías para los editores.



g) Producción gráfica de banners y otras piezas publicitarias para publicación en web o redes sociales.

h) Otras tareas de diseño y documentación gráfica.

### Herramienta de gestión

La empresa adjudicataria proporcionará una herramienta de gestión de peticiones (ticketing) para que los responsables de la ACCyL formulen las distintas peticiones y puedan monitorizar el estado de las mismas (asignadas / no asignadas / en proceso / resultas). También permitirán abrir y cerrar las demandas de servicio según lo satisfactorio de cada entrega.

Asimismo, la herramienta deberá proveer un sistema de informes periódicos donde se presentaran todas las peticiones gestionadas y los tiempos de respuesta invertidos, indicando el perfil encargado de ejecutar la petición.

La implantación y el hosting de esta herramienta de gestión de peticiones debe correr a cargo del contratista.

Esta herramienta permitirá además de realizar el **control de las peticiones realizadas**:

- **Computar el número de horas consumidas** por cada uno de los perfiles.
- Realizar el **seguimiento del cumplimiento de los SLAs** comprometidos.

### Reuniones de seguimiento

Dado que el servicio se prestará de forma remota, la ACCyL podrá convocar las reuniones de seguimiento presenciales que sean necesarias para la correcta ejecución de las tareas encomendadas.

## 5.7.2 Perfiles demandados

Para la prestación regular de este servicio se demandan los siguientes perfiles:

- a) 960 horas (120 jornadas) de Maquetador experto en accesibilidad. Se requiere:
  - a. Técnico especialista informático (Formación Profesional – FP2) o superior.
  - b. 5 años de experiencia en la construcción de sitios web.
  - c. Altos conocimientos de XHTML, HTML5, CSS, WAI-WCAG, JS, XML, JSON y JQUERY
  - d. 3 años de experiencia como constructor de sitios web accesibles de acuerdo a pautas WAI-WCAG 2.0.
  - e. 2 años de experiencia en desarrollo de interfaces para gestores de contenidos.
  - f. 1 año de experiencia en la construcción responsiva de sitios web.
- b) 3200 horas (400 jornadas) de Diseñador gráfico. Se requiere:
  - a. Técnico especialista informático (Formación Profesional – FP2) o superior.
  - b. 5 años de experiencia en el diseño y conceptualización de sitios web.
  - c. Altos conocimientos del software de producción gráfica: Photoshop, Fireworks, Illustrator, inDesign, etc...
  - d. 3 años de experiencia en diseño de interfaces web con criterios de "diseño para todos" y accesibilidad (WAI-WCAG 2.0).



- o 2 años de experiencia en la redacción de textos para entornos digitales.

La ACCyL podrá comprobar la información suministrada contactando con las referencias.

De cara a dotar de una cierta flexibilidad a la asignación de horas, la ACCyL y la empresa adjudicataria podrán acordar modificar el número de horas asignadas a cada perfil, teniendo en cuenta el importe unitario asignado a cada uno, siempre y cuando el importe total a facturar no supere el de adjudicación.

Asimismo se valorará que la empresa disponga de un equipo de respaldo de otro maquetador y/o diseñador gráfico que cumplan los requisitos obligatorios antes establecidos. En ese caso:

- b) Dichas personas suplirán las posibles bajas o permisos de los que disfrute el equipo de trabajo titular.
- c) La ACCyL podrá solicitar a la empresa, con al menos 1 mes de antelación, la sustitución temporal o definitiva de un profesional por otro.
- d) Previo acuerdo entre las partes podrán prestar servicio simultáneamente ambos profesionales, de forma temporal.

### 5.7.3 Calidad del servicio

Se definen una serie de parámetros que garantizan la calidad en la puesta en marcha de los servicios así como en la posterior prestación de los mismos.

Los SLAs constituirán un mecanismo cuantitativo básico de seguimiento y control de la calidad de los servicios demandados.

A continuación se exponen los parámetros de control, para muchos de los cuales el adjudicatario podrá definir un compromiso explícito de mejora sobre el umbral mínimo definido en el pliego y que será objeto de valoración.

Junto a la definición de cada parámetro, se especifica el método de medida.

En la columna de compromiso mínimo que acompaña a cada parámetro de SLA se muestra el valor que cada licitador compromete en caso de omisión, incorrección en la presentación del valor comprometido o propuesta de un valor peor que el mínimo.

En la columna siguiente, se presenta el compromiso de puntuación máximo, que será el valor al que habrán de comprometerse los licitadores en caso de querer obtener la máxima puntuación en la valoración técnica de dicho parámetro.

A efectos de medida de los diferentes parámetros presentados, se considerará lo indicado en "Horario de trabajo".

La medida de los parámetros del SLA cuantificables en unidades de tiempo abarcará desde el instante de inicio hasta el de finalización. Posteriormente, ya en los informes que se presentarán a la ACCyL se podrán incluir justificaciones al incumplimiento, que – en caso de ser aceptadas por la ACCyL – deducirán del total las demoras justificadas y cuantificadas. Se deberá – por tanto – incorporar la hora de inicio y finalización de los eventos del parámetro medido y de cada una de las demoras justificadas.



Los eventos temporales se registrarán con la resolución máxima que permita la medida (horas, minutos e incluso segundos, en el caso de tratarse de un registro de evento generado en una aplicación). El tiempo se contará entre las 07:30 y las 15:30 horas de los días laborables.

De forma general, y salvo que se indique específicamente lo contrario, los compromisos de cumplimiento del SLA no se cierran al final de cada ciclo de medida. Los registros que permanezcan abiertos al cierre de ciclo de medición de los parámetros de SLA se volverán a reportar en el ciclo siguiente con el mismo identificador.



SLA	Denominación	Parámetro	Definición	Especificación y método de medida	Compromiso mínimo	Para puntuación máxima
SLA 1	Lote 2: Servicio de "Diseño y maquetación"	1.A	Tiempo de maquetación de componente	Se medirá individualmente (por cada petición) como el tiempo transcurrido entre el instante en que se registra la petición y el instante en que se provee la respuesta a la misma, entendido como tal el momento en el que se deje constancia de dicha acción.  De cara al cumplimiento de los SLAs se deducirá el tiempo correspondiente a retrasos imputados por causa de la ACCYL (por ejemplo, cambio o modificación de los requisitos de la petición).  Por otro lado, si la respuesta no cuenta con una calidad técnica mínima no podrá ser aceptada por la ACCYL, imputando el tiempo de la corrección a la petición original.	6 horas	3 horas
		1.B	Tiempo de maquetación y capa de estilos de una personalización básica (plantilla de página completa)		10 horas	5 horas
		1.C	Tiempo de creación de colección de 10 iconos		6 horas	3 horas
		1.D	Tiempo de creación de personalización gráfica de un portal específico		7 horas	3,5 horas
		1.E	Tiempo de creación de banner		4 horas	2 horas
		1.F	Tiempo de producción de cabeceras y lemas		3 horas	1,5 horas
		1.G	Tiempo de diseño y producción de infografías interactivas		16 horas	8 horas
		1.H	Tiempo de programación de piezas interactivas mediante Javascript, JSON y JQUERY		12 horas	6 horas
		1.I	Tiempo de localización y compra de imagen		1 hora	30 minutos
		1.J	Tiempo de recorte y redimensionamiento de imágenes		20 minutos	10 minutos



## 6 Gestión del servicio

### 6.1 Coordinación e interlocución

Cada uno de los adjudicatarios designará un interlocutor global responsable de las prestaciones demandadas y que ejercerá facultades directivas, ajeno al personal que forme parte de los servicios de "Servicio de Oficina de Proyectos", "Servicio de Mantenimiento y Soporte 7x24" y "Lote 2: Servicio de "Diseño y maquetación"", con competencia comercial y técnica suficiente como para comprender, encauzar, organizar y responder cualquier cuestión relacionada con los servicios objeto del contrato.

A tal efecto, y conforme al análisis de los informes de actividad a reportar de acuerdo a lo indicado en "Reporte de información", presentará de forma periódica propuestas encaminadas a la mejora continua de la gestión de los servicios.

Dicho interlocutor no tendrá obligación de dedicación exclusiva al proyecto. Se valorará la cualificación, capacitación profesional y experiencia en proyectos similares. Al menos titulación universitaria y 5 años de experiencia.

El responsable global de los servicios será el jefe de servicio del SIAU y la Web Corporativa o quien, en su momento, determine la ACCyL. Será quien interactúe con el referido interlocutor del adjudicatario conforme a un modelo de ventanilla única.

No obstante, y desde un punto de vista técnico, el modelo de interlocución para los servicios recogidos en "Servicio de Oficina de Proyectos" y "Lote 2: Servicio de "Diseño y maquetación"" admitirá, por su naturaleza, el diálogo directo del personal inmerso en su prestación con los responsables de la ACCyL, conforme se recoge en estos apartados.

Se establecerán reuniones de seguimiento periódicas, cuya periodicidad se definirá tras la adjudicación del contrato (no superior a seis meses), así como excepcionales cuando la situación lo requiera, a las que acudirán al menos el interlocutor definido por parte del adjudicatario así como el responsable global de los servicios.

### 6.2 Reporte de información

Periódicamente cada interlocutor de los adjudicatarios deberá presentar al responsable del servicio designado por la ACCyL informes con los partes de actividad (con detalle de horario efectivamente realizado, funciones y tareas) de los recursos inmersos en "Servicio de Oficina de Proyectos" y "Lote 2: Servicio de "Diseño y maquetación"".

Se valorará la realización de informes que ayuden a mejorar el seguimiento sobre la actividad realizada en la gestión de los servicios de presencia en Internet de la ACCyL.

Adicionalmente se elaborarán informes extraordinarios y/o a medida que solicite la ACCyL, relacionados con cualquier aspecto del servicio objeto del presente contrato y en el ámbito de responsabilidad del presente concurso.

El adjudicatario mantendrá en todo momento ordenada y actualizada, para su presentación en un plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud (salvo excepciones que deberán estar justificadas), toda la documentación relevante del



proyecto: planificación, informes presentados, acuerdos alcanzados, manuales y demás documentación.

### **6.3 Auditoría de procedimientos y operación**

En cualquier momento la ACCyL podrá solicitar información, supervisar directamente o efectuar auditorías formales con su propio personal o a cargo de terceros sobre los procedimientos y la operación práctica de los servicios demandados.

El adjudicatario permitirá al personal de la ACCyL o de terceros designado para este cometido, el acceso a la documentación, y en general facilitará en todo momento el trabajo de estos equipos y la consecución de sus objetivos, sin compensación económica alguna.

## **7 Plan de implantación**

### **7.1 Calendario de implantación**

Desde la formalización del contrato, el adjudicatario del servicio "Lote 1: Servicios para la "Oficina de Proyectos, Mantenimiento y Soporte"" dispondrá de un plazo máximo de 12 semanas (o el plazo mejorado que haya ofertado como compromiso del SLA) para la puesta en marcha efectiva del servicio lo que supondrá el cumplimiento íntegro de las condiciones para la facturación de servicios expuestas en el siguiente apartado.

### **7.2 Condiciones para la facturación de servicios**

La firma del 'Acta de Validación General' por parte de la ACCyL será necesaria en el "Servicio de Oficina de Proyectos" y permitirá comenzar a facturar los conceptos tarifarios correspondientes. Para su firma se requiere:

- Provisión de recursos humanos para los perfiles implicados y según el Currículum Vitae ofertado. El personal deberá disponer de un conocimiento adecuado de la documentación, así como del manejo de las herramientas que constituyen la plataforma del SIAU dentro de su ámbito. Para la comprobación, se realizará una prueba técnica que valide las aptitudes de los técnicos propuestos en la tecnología Oracle WebCenter Sites en las condiciones indicadas en el pliego para cada uno de los perfiles.
- El SIAU debe estar operativo y parametrizado de modo que se pueda dar continuidad a los servicios actualmente prestados, sin pérdida de prestaciones y funcionalidades, incluyendo el "Servicio de Mantenimiento y Soporte 7x24".

### **7.3 Finalización del contrato**

Durante todo el periodo de vigencia del contrato, y con especial énfasis en el último año del mismo, el adjudicatario adoptará las medidas oportunas que faciliten a la ACCyL la apertura de un nuevo proceso de licitación en las mejores condiciones posibles de igualdad de concurrencia de licitadores y minimización del impacto de transferencia del servicio a otro posible adjudicatario.



Con el fin de asegurar la continuidad del servicio y fomentar el espíritu de colaboración, el adjudicatario, a la finalización del contrato, estará obligado a:

- Implicarse activamente en la elaboración de un plan que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas por cada una de las partes, en relación con la devolución del servicio y las condiciones en que se realizará esta devolución.
- Facilitar a la ACCyL toda la documentación tanto técnica como administrativa necesaria para realizar el traspaso del servicio.
- No degradar los niveles de servicio en aquellas infraestructuras que puedan continuar en servicio y puedan ser utilizadas por el proveedor entrante.
- No dificultar el proceso de cambio, ni degradar los parámetros del SLA durante el proceso de migración.
- Utilizar tecnologías y sistemas que no dificulten o impidan, a un nuevo proveedor, la continuidad del servicio y su gestión y explotación.

A tal efecto, se abordarán al menos las siguientes medidas, sin perjuicio de otras que, sirviendo al objetivo señalado, y englobadas dentro del marco de responsabilidad del adjudicatario del contrato, determine la ACCyL:

- Transferencia de información. El adjudicatario proporcionará a la ACCyL toda la información generada y gestionada en el marco del presente contrato, en formato accesible y evolucionable por parte de la ACCyL.
- Medidas orientadas a la reducción (o eliminación, si es posible) del grado de cautividad con el adjudicatario del contrato. Algunas de estas medidas, que deberán ser confirmadas por la ACCyL antes de su aplicación, pueden ser:
  - Planificación y dotación de recursos apropiada para cerrar proyectos especiales antes de la expiración del contrato.
  - Ejecución de los compromisos pendientes.
- Documentación final de instalaciones. Se proporcionará a la ACCyL la documentación final detallada (manuales de desarrollo, procedimientos, arquitectura...) de todos los servicios incluidos en el presente concurso.

## 8 Condiciones generales

### 8.1 Confidencialidad y propiedad de los trabajos

A fin de garantizar la seguridad en el tratamiento de la información por parte del adjudicatario, éste deberá conocer y hacer cumplir al personal que asigne al proyecto la Política de Seguridad de los Sistemas de Información de la Administración de la Comunidad de Castilla y León como máximo referente en materia de seguridad de la información, para lo cual se entregará copia en vigor y posteriores actualizaciones, garantizando la puesta en conocimiento de la misma al adjudicatario y su personal.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación. Deberá firmarse previamente un Acuerdo de Confidencialidad siempre que haya un acceso a los datos con motivo de la prestación del servicio objeto del contrato, en el que se recoja expresamente la prohibición de acceder a los datos y la obligación del deber de secreto conforme al Artículo 83 del RD 1720/2007.



El conjunto de los trabajos así desarrollados se entenderán como confidenciales, debiendo el adjudicatario asegurar de la forma más razonable posible esta característica.

El adjudicatario tiene la obligación de proporcionar toda la información que le sea requerida relacionada con el contrato, incluyendo los códigos fuente y ficheros (imágenes, vídeos...) editables para su posible modificación posterior por la ACCyL.

En caso de que el contrato finalice antes de la terminación de las tareas que abarca el servicio, el adjudicatario queda expresamente obligado a transferir a la Administración de la Comunidad de Castilla y León la totalidad del trabajo en curso.

El adjudicatario se compromete a facilitar a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, cuando esta lo requiera, la revisión del trabajo realizado, la ACCyL aplicara la metodología de las Normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 para su revisión.

## 8.2 Propiedad intelectual

Todos los informes, estudios y documentos elaborados durante la ejecución del contrato serán propiedad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, la cual se reserva todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor, de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, manteniendo sin embargo todos sus derechos respecto de aquellos elementos, formatos y plantillas de documentos que pudieran ser empleados para la elaboración de aquellos y que con anterioridad a la ejecución del contrato fueran ya propiedad intelectual del adjudicatario.

## 8.3 Documentación

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del centro directivo, que la daría, en su caso, previa petición formal del contratista con expresión del fin.

Toda la documentación generada en ejecución del servicio se entregará en español, correctamente encuadrada y con la cantidad de copias que se determine para cada documento. También se entregará dicha documentación en un soporte, preferiblemente CD-ROM o DVD, compatible con las herramientas de ofimática vigentes en la Administración de la Comunidad de Castilla y León para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.



## 8.4 Protección de datos de carácter personal

En la medida en que la prestación y el cumplimiento del presente contrato impliquen el acceso de adjudicatario a datos de carácter personal incorporados a los Ficheros de los que sea titular la ACCyL, el tratamiento de dichos datos por parte del adjudicatario deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

- En los supuestos en los que se tenga acceso a los datos de forma casual, con motivo de la prestación del servicio objeto del contrato se firmará un acuerdo de confidencialidad conforme al artículo 83 párrafo 2º del RD1720/2007.
- Cuando el adjudicatario y el personal a su servicio que tenga acceso y realice cualquier tratamiento con los datos de carácter personal por cuenta del Responsable del fichero o titular de los datos, tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y el acceso a la información de carácter personal necesario para la realización de los trabajos no supondrá "comunicación de datos", a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, cuando se cumpla lo previsto en el art. 12.2 y 12.3 de dicha Ley, y en todo caso, las previsiones del art. 12.2 deberán constar por escrito.
- En el supuesto en el que se accedan a los datos de carácter personal y a efectos de la prestación de este servicio por parte del adjudicatario, se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:
  - Utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.
  - Adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
  - En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el Título VIII del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.
  - Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación de servicios así como sobre los que resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.
  - No comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que la ACCyL requiera que le sean devueltos.
  - Guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.



- Comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones establecidas en el contrato, será considerado responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, previstas en la Ley Orgánica 15/1999, 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Los datos del fichero serán propiedad exclusiva de la ACCyL, extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice el adjudicatario con ocasión del cumplimiento del contrato.

El adjudicatario se comprometerá a comunicar a la ACCyL de forma inmediata, cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución del contrato.

Asimismo, a la finalización del contrato el adjudicatario quedará obligado a la entrega a la ACCyL, o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

De acuerdo a la Disposición Adicional Única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, todos los productos de software destinados al tratamiento automatizado de datos personales deberán incluir en su descripción técnica el nivel de seguridad, básico, medio o alto, que permitan alcanzar de acuerdo a lo establecido en el Título VIII del citado Real Decreto.

## 8.5 Adecuación a normativa

Todas las soluciones presentadas por la empresa adjudicataria del presente contrato garantizarán el pleno cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, especialmente en lo referido a la cooperación entre Administraciones para el impulso de la Administración Electrónica, asegurando la interoperabilidad y neutralidad tecnológica.

## 8.6 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el centro directivo a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos mediante una formación consensuada.

## 8.7 Estándares de documentación

Toda la documentación que se genere como consecuencia de este contrato deberá entregarse tanto impresa como en soporte informático, en los formatos de



documentación considerados estándares por la ACCYL en el momento de la adjudicación.



## 9 Anexo: Listado de portales del SIAU

Portal	URL
Corporativo	<a href="http://www.jcyl.es/">http://www.jcyl.es/</a>
Administración pública	<a href="http://www.jcyl.es/administracionpublica">http://www.jcyl.es/administracionpublica</a>
Inmigración	<a href="http://www.inmigracion.jcyl.es/">http://www.inmigracion.jcyl.es/</a>
Conoce CyL	<a href="http://www.conocecastillayleon.jcyl.es/">http://www.conocecastillayleon.jcyl.es/</a>
Gobierno	<a href="http://www.gobierno.jcyl.es/">http://www.gobierno.jcyl.es/</a>
Comunicación	<a href="http://www.comunicacion.jcyl.es/">http://www.comunicacion.jcyl.es/</a>
Gobierno Abierto	<a href="http://www.gobiernoabierto.jcyl.es/">http://www.gobiernoabierto.jcyl.es/</a>
Datos Abiertos	<a href="http://www.datosabiertos.jcyl.es/">http://www.datosabiertos.jcyl.es/</a>
Elecciones	<a href="http://www.jcyl.es/elecciones/">http://www.jcyl.es/elecciones/</a>
Agenda de la población	<a href="http://www.jcyl.es/web/jcyl/AgendaPoblacion/es/Plantilla100/1273562639515/ / /">http://www.jcyl.es/web/jcyl/AgendaPoblacion/es/Plantilla100/1273562639515/ / /</a>
EUCYL	<a href="http://www.eucyl.jcyl.es/">http://www.eucyl.jcyl.es/</a>
Contratación	<a href="http://www.contratacion.jcyl.es/">http://www.contratacion.jcyl.es/</a>
Sede electrónica	<a href="https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/">https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/</a>
ECLAP	<a href="http://www.eclap.jcyl.es/">http://www.eclap.jcyl.es/</a>
Estadística	<a href="http://www.estadistica.jcyl.es/">http://www.estadistica.jcyl.es/</a>
Empleados públicos	<a href="http://www.empleopublico.jcyl.es/">http://www.empleopublico.jcyl.es/</a>
Hacienda y finanzas	<a href="http://www.hacienda.jcyl.es/">http://www.hacienda.jcyl.es/</a>
Tributos	<a href="http://www.tributos.jcyl.es/">http://www.tributos.jcyl.es/</a>
Empresas	<a href="http://www.empresas.jcyl.es/">http://www.empresas.jcyl.es/</a>
F. Anclaje y formación	<a href="http://www.fafecyl.jcyl.es">http://www.fafecyl.jcyl.es</a>
CEEI	<a href="http://www.ceei.jcyl.es/">http://www.ceei.jcyl.es/</a>
Economía	<a href="http://www.economia.jcyl.es/">http://www.economia.jcyl.es/</a>
Vehículo eléctrico	<a href="http://www.vehiculoelectrico.jcyl.es/">http://www.vehiculoelectrico.jcyl.es/</a>
Artesanía	<a href="http://www.artesania.jcyl.es/">http://www.artesania.jcyl.es/</a>
Empleo	<a href="http://www.empleo.jcyl.es/">http://www.empleo.jcyl.es/</a>
Energía	<a href="http://www.energia.jcyl.es/">http://www.energia.jcyl.es/</a>
Consumo	<a href="http://www.consumo.jcyl.es/">http://www.consumo.jcyl.es/</a>
Trabajo y Prevención	<a href="http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es/">http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es/</a>
SIAE	<a href="http://www.siae.jcyl.es/">http://www.siae.jcyl.es/</a>
Vivienda y urbanismo	<a href="http://www.vivienda.jcyl.es/">http://www.vivienda.jcyl.es/</a>



Carreteras y transportes	<a href="http://www.carreterasyttransportes.jcyl.es/">http://www.carreterasyttransportes.jcyl.es/</a>
Medio ambiente	<a href="http://www.jcyl.es/web/jcyl/MedioAmbiente/es/Plantilla66y33/1246988359553/_/_/">http://www.jcyl.es/web/jcyl/MedioAmbiente/es/Plantilla66y33/1246988359553/_/_/</a>
Meteorología	<a href="http://www.meteorologia.jcyl.es/">http://www.meteorologia.jcyl.es/</a>
Cartografía	<a href="http://www.cartografia.jcyl.es/">http://www.cartografia.jcyl.es/</a>
Comunidad digital	<a href="http://www.comunidaddigital.jcyl.es/">http://www.comunidaddigital.jcyl.es/</a>
Tyme pyme	<a href="http://www.timepyme.eu/">http://www.timepyme.eu/</a>
Red Transdigital	<a href="http://www.redtransdigital.eu/">http://www.redtransdigital.eu/</a>
Red Municipios Digitales	<a href="http://www.rmd.jcyl.es/">http://www.rmd.jcyl.es/</a>
Emergencias 112	<a href="http://www.112.jcyl.es/">http://www.112.jcyl.es/</a>
Agricultura y Ganadería	<a href="http://www.jcyl.es/web/jcyl/AgriculturaGanaderia/es/Plantilla66y33/1246464862173/_/_/">http://www.jcyl.es/web/jcyl/AgriculturaGanaderia/es/Plantilla66y33/1246464862173/_/_/</a>
Ganadero	<a href="http://www.ganaderia.jcyl.es/">http://www.ganaderia.jcyl.es/</a>
PAC	<a href="http://www.pac.jcyl.es/">http://www.pac.jcyl.es/</a>
Ciencia y tecnología	<a href="http://www.cienciaytecnologia.jcyl.es/">http://www.cienciaytecnologia.jcyl.es/</a>
Familia y Mujer	<a href="http://www.familia.jcyl.es/">http://www.familia.jcyl.es/</a>
Juventud	<a href="http://www.juventud.jcyl.es/">http://www.juventud.jcyl.es/</a>
Servicios sociales	<a href="http://www.serviciosociales.jcyl.es/">http://www.serviciosociales.jcyl.es/</a>
Cultura	<a href="http://www.cultura.jcyl.es/">http://www.cultura.jcyl.es/</a>
Deportes	<a href="http://www.deporte.jcyl.es">http://www.deporte.jcyl.es</a>
Archivos	<a href="http://www.archivoscastillayleon.jcyl.es/">http://www.archivoscastillayleon.jcyl.es/</a>
Bibliotecas	<a href="http://www.bibliotecas.jcyl.es/">http://www.bibliotecas.jcyl.es/</a>
Fundación Siglo	<a href="http://www.fundacionsiglo.es/">http://www.fundacionsiglo.es/</a>
ARPA	<a href="http://www.jcyl.es/arpa">http://www.jcyl.es/arpa</a>
EVoCH	<a href="http://www.evoch.es/">http://www.evoch.es/</a>
Museos	<a href="http://www.museoscastillayleon.jcyl.es/">http://www.museoscastillayleon.jcyl.es/</a>
Patrimonio cultural	<a href="http://www.patrimoniocultural.jcyl.es/">http://www.patrimoniocultural.jcyl.es/</a>
Portal personalizado del ciudadano	<a href="http://www.jcyl.es/tujcyl">http://www.jcyl.es/tujcyl</a>

El acceso a todos ellos puede realizarse a partir de la página de entrada <http://www.jcyl.es>



## 10 Anexo: Monitorizaciones Nagios

En la siguiente tabla se indican las diferentes monitorizaciones realizadas con la consola Nagios de JCYL, con los niveles de criticidad y horarios de intervención aplicables a las correspondientes alertas.

Entorno	Servicio	Descripción	Alertas	Intervención
Edición	Carga CPU	Monitorización de la carga de la máquina (a decidir carga o Current Load)	Warning: Carga CPU entre 80 y 95%. Crítica: Carga CPU por encima del 95%	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Edición	Uso de Memoria	Monitorización del uso de memoria de la máquina.	Warning: uso de memoria entre 80% y 95%. Crítico: uso de memoria por encima del 95%.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Edición	Conectividad con BBDD	Monitorización la conectividad entre el servidor de aplicaciones y la base de datos	Warning si la conexión entre 3 y cinco segundos. Critical si la conexión tarda más de 5 segundos o no se establece la conexión.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Edición	Conectividad con LDAP	Monitorización la conectividad entre el servidor de aplicaciones y el LDAP	Warning si la conexión entre 3 y cinco segundos. Critical si la conexión tarda más de 5 segundos o no se establece la conexión.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Edición	Conexión con Base de Datos Edición	Monitorización del Pool de Conexiones	Warning si el tiempo de conexión o el tiempo de respuesta son mayores a 100 ms y menores de 400 ms Critical si no es posible hacer la consulta a BBDD o el tiempo de conexión o consulta es superior a 400ms.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Edición	Ocupación tamaño de disco Edición	Monitoriza espacio libre de la partición /export-serv	Warning: si el espacio libre de la partición está por debajo del 20% Crítica: si el espacio libre de la partición está por debajo del 10%	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Edición	Monitorización de home jcyL	Monitoriza la home del portal de jcyL en el entorno de edición	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Edición	Monitorización de home administración electrónica	Monitoriza la home del portal de jcyL en el entorno de edición	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Edición	Monitorización del Rendimiento Content Server Edición	Monitoriza el estado del Content Server, consultando el estado de la definición del contenido Noticia	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5



Edición	GSA desde Edición	Monitoriza el funcionamiento de la gsa configurada para cada entorno haciendo una llamada al siteentry Sondeo Google.	Critical: la gsa no da servicio.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Edición	Replicación LDAP	Monitorización de la replicación en el LDAP de edición.	Critical: se detecta fallo de replicación	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet	Monitorización de home jcyL intranet	Monitoriza la home del portal de jcyL en el intranet1: www.jcyL.es	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet	Monitorización de home jcyL administración electrónica intranet	Monitoriza la home del portal de jcyL en el intranet1	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	Monitorización de home jcyL Apache intranet1	Monitoriza la home del portal de jcyL en el apache	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	Monitorización de home Administración electrónica Apache intranet1	Monitoriza la home del portal de administración electrónica en el apache 1	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	Monitorización de cache home jcyL administración electrónica	Monitoriza la cache de la página comparando la página con y sin rendermode	Warning si no se puede acceder a la página. Critical y se detecta un fallo de cache	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	Monitorización de cache home jcyL	Monitoriza la cache de la página comparando la página con y sin rendermode	Warning si no se puede acceder a la página.Critical y se detecta un fallo de cache	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	Monitorización Merkur Intranet1	Monitoriza el funcionamiento de Merkur	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	GSA desde intranet1	Monitoriza el funcionamiento de la gsa configurada para cada entorno haciendo una llamada al siteentry Sondeo Google.	Critical: la gsa no da servicio.	Warning: 8x5 Critical: 8x5



Intranet 1	Carga CPU	Monitorización de la carga de la máquina (a decidir carga o Current Load)	Menor: Carga CPU entre 80 y 95%. Crítica: Carga CPU por encima del 95%	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	Uso de Memoria	Monitorización del uso de memoria de la máquina	Menor: uso de memoria entre 80% y 95%. Crítico: uso de memoria por encima del 95%.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	Conectividad con BBDD	Monitorización la conectividad entre el servidor de aplicaciones y la base de datos	Warning si la conexión entre 3 y cinco segundos. Crítica si la conexión tarda más de 5 segundos o no se establece la conexión.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	Conectividad con LDAP	Monitorización la conectividad entre el servidor de aplicaciones y el LDAP	Warning si la conexión entre 3 y cinco segundos. Crítica si la conexión tarda más de 5 segundos o no se establece la conexión.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	Conexión con Base de Datos intranet1	Monitorización del Pool de Conexiones	Warning si el tiempo de conexión o el tiempo de respuesta son mayores a 100 ms y menores de 400 ms Crítica si no es posible hacer la consulta a BBDD o el tiempo de conexión o consulta es superior a 400ms.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	Ocupación tamaño de disco intranet1	Monitoriza espacio libre de la partición /export-serv	Warning: si el espacio libre de la partición está por debajo del 20% Crítica: si el espacio libre de la partición está por debajo del 10%	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 1	Monitorización de home jcylicfsiau1	Monitoriza la home del portal de jcylic en el entorno de edición	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	
Intranet 1	Replicación LDAP	Monitorización de la replicación en el LDAP de edición.	Critical: se detecta fallo de replicación	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Monitorización de home jcylic Apache intranet2	Monitoriza la home del portal de jcylic en el apache	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Monitorización de home Administración electrónica Apache intranet2	Monitoriza la home del portal de administración electrónica en el apache	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Monitorización de cache home jcylic administración electrónica	Monitoriza la cache de la página comparando la página con y sin rendermode	Warning si no se puede acceder a la página. Crítica y se detecta un fallo de cache	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Monitorización de cache home jcylic	Monitoriza la cache de la página comparando la página con y sin rendermode	Warning si no se puede acceder a la página. Crítica y se detecta un fallo de cache	Warning: 8x5 Critical: 8x5



Intranet 2	Monitorización Merkur Intranet2	Monitoriza el funcionamiento de Merkur	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	GSA desde intranet2	Monitoriza el funcionamiento de la gsa configurada para cada entorno haciendo una llamada al siteentry Sondeo Google.	Critical: la gsa no da servicio.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Carga CPU	Monitorización de la carga de la máquina (a decidir carga o Current Load)	Menor: Carga CPU entre 80 y 95%. Crítica: Carga CPU por encima del 95%	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Uso de Memoria	Monitorización del uso de memoria de la máquina	Menor: uso de memoria entre 80% y 95%. Crítico: uso de memoria por encima del 95%.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Conectividad con BBDD	Monitorización de la conexión entre el servidor de aplicaciones y la base de datos	Menor si el tiempo de respuesta de la BBDD es entre 3 y 5 seg Crítico si el tiempo es mayor a 10 seg o no responde	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Conectividad con LDAP	Monitorización de la conexión entre el servidor de aplicaciones y el LDAP	Menor si el tiempo de respuesta de la BBDD es entre 3 y 5 seg Crítico si el tiempo es mayor a 10 seg o no responde	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Conexión con BBDD ifcsiau2	Monitorización del Pool de Conexiones	Warning si el tiempo de conexión o el tiempo de respuesta son mayores a 100 ms y menores de 400 ms Critical si no es posible hacer la consulta a BBDD o el tiempo de conexión o consulta es superior a 400ms.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Ocupación tamaño de disco intranet2	Monitoriza espacio libre de la partición /export-serv	Warning: si el espacio libre de la partición está por debajo del 20% Crítica: si el espacio libre de la partición está por debajo del 10%	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Monitorización de home jcyl ifcsiau2.	Monitoriza la home del portal de jcyl en el entorno de edición	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Intranet 2	Replicación LDAP	Monitorización de la replicación en el LDAP de edición.	Critical: se detecta fallo de replicación	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Extranet	Monitorización de home jcyl extranet	Monitoriza la home del portal de jcyl en el intranet1: www.jcyl.es	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 7x24 Critical: 7x24



Extranet	Monitorización de home jcyL administración electrónica extranet	Monitoriza la home del portal de jcyL en el intranet1	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 1	Monitorización de home jcyL Apache extranet1	Monitoriza la home del portal de jcyL en el apache	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 1	Monitorización de home Administración electrónica Apache extranet1	Monitoriza la home del portal de administración electrónica en el apache 1	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 1	Monitorización de cache home jcyL administración electrónica	Monitoriza la cache de la página comparando la página con y sin rendermode	Warning si no se puede acceder a la página. Critical y se detecta un fallo de cache	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Extranet 1	Monitorización de cache home jcyL	Monitoriza la cache de la página comparando la página con y sin rendermode	Warning si no se puede acceder a la página. Critical y se detecta un fallo de cache	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Extranet 1	Monitorización Merkur extranet1	Monitoriza el funcionamiento de Merkur	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Extranet 1	GSA desde extranet1	Monitoriza el funcionamiento de la gsa configurada para cada entorno haciendo una llamada al siteentry Sondeo Google.	Critical: la gsa no da servicio.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 1	Carga CPU efcsciau11	Monitorización de la carga de la máquina (a decidir carga o Current Load)	Menor: Carga CPU entre 80 y 95%. Crítica: Carga CPU por encima del 95%.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 1	Uso de Memoria	Monitorización del uso de memoria de la máquina	Menor: uso de memoria entre 80% y 95%. Crítico: uso de memoria por encima del 95%.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 1	Conectividad con BBDD	Monitorización de la conexión entre el servidor de aplicaciones y la base de datos	Menor si el tiempo de respuesta de la BBDD es entre 3 y 5 seg Crítico si el tiempo es mayor a 10 seg o no responde	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 1	Conectividad con LDAP	Monitorización de la conexión entre el servidor de aplicaciones y el LDAP	Menor si el tiempo de respuesta de la BBDD es entre 3 y 5 seg Crítico si el tiempo es mayor a 10 seg o no responde	Warning: 7x24 Critical: 7x24



Extranet 1	Conexión con BBDD	Monitorización del Pool de Conexiones	Warning si el tiempo de conexión o el tiempo de respuesta son mayores a 100 ms y menores de 400 ms Critical si no es posible hacer la consulta a BBDD o el tiempo de conexión o consulta es superior a 400ms.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 1	Ocupación de disco extranet1	Monitoriza espacio libre de la partición /export-serv	Warning: si el espacio libre de la partición está por debajo del 20% Critica: si el espacio libre de la partición está por debajo del 10%	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 1	Monitorización de home jcyl efcsiau11	Monitoriza la home del portal de jcyl en el entorno de edición	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 1	Replicación LDAP	Monitorización de la replicación en el LDAP de edición.	Critical: se detecta fallo de replicación	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Extranet 2	Monitorización de home jcyl Apache	Monitoriza la home del portal de jcyl en el apache	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 2	Monitorización Merkur	Monitoriza el funcionamiento de Merkur	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Extranet 2	Monitorización de cache home jcyl administración electrónica	Monitoriza la cache de la página comparando la página con y sin rendermode	Warning si no se puede acceder a la página. Critical y se detecta un fallo de cache	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Extranet 2	Monitorización de cache home jcyl	Monitoriza la cache de la página comparando la página con y sin rendermode	Warning si no se puede acceder a la página. Critical y se detecta un fallo de cache	Warning: 8x5 Critical: 8x5
Extranet 2	Monitorización de home Administracion electronica Apache extranet2	Monitoriza la home del portal de administración electrónica en el apache 1	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 2	GSA desde extranet2	Monitoriza el funcionamiento de la gsa configurada para cada entorno haciendo una llamada al siteentry Sondeo Google.	Critical: la gsa no da servicio.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 2	Carga CPU efcsiau21	Monitorización de la carga de la máquina (a decidir carga o Current Load)	Menor: Carga CPU entre 80 y 95%. Critica: Carga CPU por encima del 95%	Warning: 7x24 Critical: 7x24



Extranet 2	Uso de Memoria	Monitorización del uso de memoria de la máquina ifcsiau2.	Menor: uso de memoria entre 80% y 95% Crítico: uso de memoria por encima del 95%.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 2	Conectividad con BBDD	Monitorización de la conexión entre el servidor de aplicaciones y la base de datos	Menor si el tiempo de respuesta de la BBDD es entre 3 y 5 seg Crítico si el tiempo es mayor a 10 seg o no responde	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 2	Conectividad con LDAP	Monitorización de la conexión entre el servidor de aplicaciones y el LDAP	Menor si el tiempo de respuesta de la BBDD es entre 3 y 5 seg Crítico si el tiempo es mayor a 10 seg o no responde	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 2	Conexión con BBDD	Monitorización del Pool de Conexiones	Warning si el tiempo de conexión o el tiempo de respuesta son mayores a 100 ms y menores de 400 ms Critical si no es posible hacer la consulta a BBDD o el tiempo de conexión o consulta es superior a 400ms.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 2	Ocupación de disco extranet2	Monitoriza espacio libre de la partición /export-serv	Warning: si el espacio libre de la partición está por debajo del 20% Crítica: si el espacio libre de la partición está por debajo del 10%	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 2	Monitorización de home jcyL	Monitoriza la home del portal de jcyL en el entorno de edición	Menor: tiempo de respuesta es entre 10 y 15 seg. Crítico: tiempo de respuesta > 15 seg, el código de respuesta distinto de 200 con cualquier tiempo de respuesta, o no se encuentra el patrón buscado.	Warning: 7x24 Critical: 7x24
Extranet 2	Replicación LDAP	Monitorización de la replicación en el LDAP de edición.	Critical: se detecta fallo de replicación	Warning: 8x5 Critical: 8x5

