

**ACUERDO MARCO DE  
TELECOMUNICACIONES CON DESTINO A LA  
ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD  
AUTÓNOMA DE ARAGÓN, SUS ORGANISMOS  
PÚBLICOS Y RESTO DE ENTES ADHERIDOS  
DEL SECTOR PÚBLICO**

**Anexo – Modelo de gestión,  
relación, información y  
confidencialidad**

## Contenido

<b>1. MODELO DE GESTIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1. PROCESOS/FUNCIONES DEL MODELO ITIL.....	3
1.1.1. Centro de Servicios (Service Desk) .....	3
1.1.2. Gestión de Incidencias/Peticiones .....	4
a) Provisión urgente de servicios y necesidades sobrevenidas.....	4
1.1.3. Gestión de Cambios.....	5
1.1.4. Gestión de Problemas .....	5
1.1.5. Gestión de Configuración .....	6
1.1.6. Gestión de Disponibilidad .....	7
1.1.7. Gestión de la Capacidad.....	7
1.1.8. Gestión de la Continuidad.....	7
1.1.9. Gestión de la Seguridad .....	8
1.1.10. Gestión de Eventos.....	9
1.2. PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONTRATO .....	10
1.2.1. Gestión de la Facturación .....	10
1.2.2. Gestión de los Servicios Ofertados (Catálogo de Servicios) .....	11
1.2.3. Gestión Documentación.....	12
1.3. MONITORIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DE LOS SERVICIOS DEL CONTRATO .....	13
1.3.1. Especificaciones Técnicas del Sistema de Supervisión y Monitorización.....	14
1.4. ESTADÍSTICAS.....	15
1.5. IMPLANTACIÓN .....	16
1.5.1. Planificación de los trabajos .....	17
1.5.2. Gestión de Pasos a producción .....	17
<b>2. MODELO DE RELACIÓN.....</b>	<b>18</b>
2.1. COMITÉ DE DIRECCIÓN .....	18
2.2. COMITÉ DE SEGUIMIENTO .....	19
2.3. COMITÉ OPERATIVO .....	20
2.4. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO .....	21
<b>3. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>22</b>
<b>4. REPORTE DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>23</b>
4.1. INFORMES DE ACTIVIDAD .....	23
4.2. INFORMES DE INCIDENCIAS .....	23
4.3. INFORMES DE INCIDENTES .....	24
4.4. INFORMES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y ANS.....	24
4.5. INFORMES DE ANÁLISIS DE INVENTARIO, TRÁFICO Y COSTES.....	24
4.6. INFORMES DE INSTALACIONES O IMPLANTACIÓN .....	24

## 1. Modelo de Gestión

### 1.1. Procesos/funciones del modelo ITIL

De acuerdo al modelo indicado, los adjudicatarios de los distintos lotes del presente proceso de contratación se integrarán completamente dentro del mapa de procesos actual de gestión TIC de AST, hecho que conlleva el requerimiento de estructurar la prestación del servicio en las diferentes disciplinas de gestión TIC que describe la metodología ITIL.

En concreto, los procesos implicados son los siguientes:

- Service Desk
- Gestión de incidencias
- Gestión de problemas
- Gestión de versiones
- Gestión de cambios
- Gestión de la configuración
- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de la capacidad
- Gestión de la continuidad
- Gestión de la seguridad
- Gestión de eventos

#### 1.1.1. Centro de Servicios (Service Desk)

El Service Desk del Gobierno de Aragón actuará como ventanilla única centralizando y registrando todas las incidencias y peticiones de los usuarios del Gobierno de Aragón relacionadas con los servicios objeto de este contrato, salvo indicación expresa del Gobierno de Aragón para ciertos servicios y/u organismos, empresas públicas, fundaciones, etc. Será el lote 7 el encargado de hacer el seguimiento de la resolución de todos ellos.

Para facilitar esta integración con el Service Desk, los adjudicatarios de los lotes 1, 2, 5, 6 y 7 (se valorará que lo haga también el Lote 3 y 4), trabajarán con la herramienta de ticketing corporativa del Gobierno de Aragón (herramienta de gestión incidencias y peticiones).

El resto de adjudicatarios, (excepto el del lote 7), deberán poner a disposición del Centro de Gestión de Servicios de Red un servicio de atención al cliente que estará activo 24 horas al día y todos los días del año.

Dicho servicio tendrá las siguientes características:

- El acceso se realizará sin coste alguno y mediante un sistema singular de acceso.
- El servicio de atención al cliente puede corresponder a un asesor de cuenta en horario normal de oficina. El adjudicatario de estos lotes, aportará una alternativa para gestionar el contacto con el servicio de atención al cliente, fuera del horario laboral.

El adjudicatario del lote 7 se comprometerá a realizar formaciones periódicas, mínimo una semestral y en las tandas necesarias para formar a todos los componentes del Service Desk en el registro y escalado de las incidencias y peticiones, en adelante tickets, asociados a los servicios del presente contrato.

### 1.1.2.Gestión de Incidencias/Peticiones

AST engloba ambos procesos en uno único. El gestor de incidencias de AST cuenta con la colaboración de la Mesa de Operaciones para ayudarle a coordinar el proceso.

La mesa de operaciones está integrada por los Responsables del Servicio de los distintos contratos de AST y por el gestor de incidencias. Se reúne con carácter diario y el principal objetivo es el correcto funcionamiento del proceso, colaborando en las dificultades que surjan en el día a día, como, por ejemplo, reclamación de tickets, tickets abiertos sobrepasando los ANS de los mismos, exceso de reasignaciones de tickets entre distintos grupos de soporte, etc. También se realiza un repaso de las principales actuaciones, fundamentalmente cambios, planificadas para el día.

El lote 7, formará parte de la Mesa de Operaciones que colabora en la gestión de este proceso y que se reúne con carácter diario. El lote 7 actuará como representante y coordinador del resto de lotes, aunque puede solicitar la presencia en la mesa de los responsables de servicio o quien corresponda del resto de los lotes.

Es responsabilidad de cada lote la resolución de las incidencias asociadas al servicio que presta, y será responsabilidad del lote 7 la coordinación de todas las actividades a realizar entre los diferentes adjudicatarios para asegurar su resolución dentro de los niveles de servicio pactados, así como de informar al Service Desk del Gobierno de Aragón del desarrollo de la misma.

Las empresas adjudicatarias gestionarán la resolución de las incidencias y peticiones de servicio en el horario marcado por el propio servicio. Para aquellas incidencias o peticiones que requieran resolverse fuera del horario laboral el adjudicatario de cada lote habilitará los mecanismos necesarios en cada caso, para que se pueda escalar la incidencia o petición y pueda proceder a su resolución de forma inmediata. El escalado y resolución en cada caso, serán medidos y comparados respecto al ANS correspondiente

En aquellas incidencias por cuya naturaleza puedan surgir dudas acerca de qué grupo de resolución debe hacerse cargo de ella, los posibles lotes responsables deberán trabajar conjuntamente y con la máxima celeridad y apremio. Si se detecta un uso abusivo de reasignaciones no justificadas, AST tomará las medidas necesarias para reducirlo.

#### *a) Provisión urgente de servicios y necesidades sobrevenidas*

Ante una solicitud de provisión urgente de servicios, el adjudicatario dará prioridad a la ejecución de la misma, aunque ello implique la suspensión temporal de su actividad cotidiana, siempre que no exista perjuicio en los ANS pactados. La petición de este tipo de servicios se realizará siempre desde AST o quien designe, y bajo los procedimientos indicados.

Las solicitudes de provisión urgente de servicios serán comunicadas al adjudicatario del lote 7.

Los licitadores pueden mejorar sus ofertas acreditando la disponibilidad de medios técnicos y humanos, los procedimientos y la capacidad de despliegue rápido en la Comunidad Autónoma de Aragón para ofrecer soluciones de comunicaciones en el menor tiempo posible para situaciones que requieran urgencia en el despliegue.

### 1.1.3.Gestión de Cambios

El CAB o Comité de Cambios, es del ámbito del proceso de Gestión de Cambios. Es el foro donde los Cambios son discutidos, revisados y recomendados para su aprobación. También comunica el calendario de cambios aprobados. Por último, se revisan los cambios ya implementados para cerrarlos y comprobar si su realización ha sido exitosa o si por el contrario se han producido incidencias derivadas de ellos.

Se reúne con carácter semanal y a ella acuden, entre otros perfiles, los técnicos de soporte de 2º nivel, que son los que asumen los roles de aprobadores técnicos y responsables de los cambios en cada uno de los contratos.

Será responsabilidad del lote 7 que los cambios de cada uno de los lotes, incluido el propio, se integren en el proceso de Gestión de Cambios de la organización, cumpliendo sus políticas, marcadas desde AST.

Esto conlleva las siguientes funciones:

- El lote 7 asumirá el rol de Responsable del cambio, para todos los cambios del ámbito de este contrato, aunque un cambio puede ser iniciado desde cualquiera de los lotes de este contrato
- El Lote 7 será el responsable de las tareas relacionadas con el proceso de gestión de cambios definido, sobre los equipos en producción, en las ventanas de tiempo pactadas de mínimo impacto, y en coordinación con los adjudicatarios de los otros lotes cuando así convenga, regido por los parámetros del ANS establecidos al efecto.
- Realizará el control y seguimiento de todos los cambios que se produzcan en la red: nuevas altas de centros, modificaciones del servicio, ampliaciones de caudales, cambios de tecnología de acceso, etc. Es especialmente importante que el seguimiento sea exhaustivo cuando las modificaciones deban ser implementadas por los adjudicatarios de los restantes Lotes (alta de nuevos centros, ampliaciones del caudal contratado...).

En relación con los cambios predefinidos, todos los lotes tendrán que aportar al Catálogo de Cambios Predefinidos de la organización, los que así consideren, siendo el lote 7 el coordinador de esta actividad que deberá ser aceptada y validada por AST.

### 1.1.4.Gestión de Problemas

El objeto principal del proceso es eliminar la repetición de las incidencias y minimizar el impacto adverso que tienen en el negocio las incidencias que no se pueden evitar. Con el fin de lograr este objetivo, la Gestión de Problemas intenta encontrar la causa raíz de los incidentes e iniciar acciones para mejorar o corregir la situación a través de procesos controlados.

Su principal foro de actuación es la Mesa de Problemas. El licitador del lote 7, se integrará participando en ella actuando como representante y coordinador de la actividad del resto de los lotes, no obstante, cuando se requiera deberán participar el resto de Lotes.

El lote 7 tendrá deberá resolver los problemas relacionados con su ámbito, siendo responsable del cumplimiento de los niveles de servicio acordados sobre este proceso.

### 1.1.5.Gestión de Configuración

Para la correcta gestión de este contrato el adjudicatario de cada lote deberá gestionar una base de datos de inventario que permita conocer en cualquier instante los elementos del servicio prestado, incluyendo el equipamiento, las vlanes, direccionamiento IP, numeración de extensiones telefónicas, DDI, números administrativos, etc.

La estructura de datos dicho inventario, así como cualquier nomenclatura será acordada con el lote 7, y con AST o con quien este designe.

Estos elementos deberán estar identificados individualmente y serán referenciados de esta forma en la facturación de los servicios.

Con vistas a facilitar la gestión de la facturación cada uno de los elementos del inventario tendrán asignados unos códigos de agrupamiento que permitirá la asignación a una unidad concreta.

Igualmente, estos códigos deberán ser acordados en la creación inicial y deberán formar parte de las altas, bajas y modificaciones del servicio.

Es responsabilidad del adjudicatario del lote 7 la supervisión y control del inventario. No obstante, es responsabilidad del adjudicatario de cada lote su recopilación, modificación y actualización.

El inventario es parte del proceso de gestión de la configuración y por tanto se integrará en la CMDB (Configuration Management Data Base) del gobierno de Aragón, por lo tanto, el adjudicatario de cada Lote deberá mantener actualizado el inventario en la CMDB del Gobierno de Aragón.

Los procesos de altas, bajas y modificaciones del servicio podrán implicar cambios en la base de datos de inventario. Estos cambios deberán ser aplicados de forma automática al inventario, para garantizar que sean transmitidos por el adjudicatario del lote 7 en el periodo máximo de 48 horas al interlocutor responsable de facturación.

En el proceso de gestión de cambios, por cada modificación realizada en un elemento, a consecuencia de un cambio es responsabilidad de cada lote su actualización en la base de datos de configuración (CMDB). La actualización de los distintos elementos de configuración, las auditorías realizadas y la resolución de discrepancias se realizarán como marca el proceso descrito en AST.

Es responsabilidad del adjudicatario del lote 7 la comprobación de las discrepancias que pudieran producirse.

En caso de no ser resuelta las discrepancias, el responsable del lote 7 las trasladara al Comité de Seguimiento de Contrato para la posible imposición de penalidades.

### 1.1.6.Gestión de Disponibilidad

El licitador de cada uno de los lotes se integrará en el proceso de la Gestión de la Disponibilidad de AST. De esta forma y a través del lote 7 será responsable de:

- Realizar las tareas de mantenimiento preventivo que garanticen el correcto funcionamiento del servicio y en último caso, restaurar la operatividad del elemento que haya sufrido una degradación en sus capacidades en el menor tiempo posible de acuerdo a los niveles de servicio demandados en este pliego.
- Establecer un proceso de pruebas periódicas que garantice la calidad y operatividad de los servicios. Como mínimo se efectuará una prueba semestral.
- Reportar mensualmente sobre el nivel de disponibilidad del servicio y de todos sus componentes, aportando a cada problema detectado la solución más conveniente en coste/beneficio para su resolución.
- Integrarse con las herramientas corporativas del Gobierno de Aragón para medir la disponibilidad del servicio. El coste de las licencias de estas herramientas de gestión será con cargo al adjudicatario.

### 1.1.7.Gestión de la Capacidad

Las características asociadas a la solicitud de los servicios objeto de este procedimiento son:

- La gestión de la capacidad se realizará considerando la incorporación de nuevos servicios de acuerdo con la demanda esperada.
- Realización de un Informe de Capacidad mensual del servicio identificando los posibles problemas aportando a cada problema detectado la solución más conveniente en coste/beneficio para su resolución. En este informe, periódicamente, los adjudicatarios deberán realizar un análisis de capacidad, basado bien en cifras de negocio, bien en crecimiento vegetativo o en porcentajes de margen de capacidad.

### 1.1.8.Gestión de la Continuidad

Los adjudicatarios de los distintos lotes asegurarán la continuidad del servicio que prestan, para lo que evaluarán los riesgos a los que están expuestos. Esta actividad les permitirá adherirse al plan de contingencia de AST.

Con este fin, cada uno de los lotes elaborará un plan de emergencias en el que se determine, la criticidad de cada servicio, las funciones y responsabilidades del personal, así como los protocolos de acción ante una situación de emergencia y un plan de recuperación de sus servicios.

A petición de Gobierno de Aragón, debido a la criticidad de un determinado servicio en un instante concreto, se podrá requerir la realización de una prueba de recuperación de los servicios que determine el Gobierno de Aragón



### 1.1.9. Gestión de la Seguridad

El Adjudicatario o las personas físicas, actúan directamente o indirectamente bajo su responsabilidad, no podrán realizar ninguna acción que comprometa los sistemas de información y comunicaciones de AST o del Gobierno de Aragón.

La introducción de equipos ajenos a AST en cualquier edificio de la DGA necesarios para desarrollar el servicio, deberá ser previamente autorizada por AST. AST no se hará responsable de estos equipos en caso de pérdida o robo.

Los adjudicatarios de los distintos lotes se integrarán en la gestión de seguridad de AST, teniendo, por tanto, la obligación de velar por el cumplimiento de la Política de Seguridad de la organización, en su actividad diaria ya sea de diseño, de operación o de explotación.

En lo relativo al diseño, deberán tener en cuenta de partida las premisas de seguridad en lo que a esa actividad se refiere.

El Adjudicatario de cada lote está obligado a cumplir los Requerimientos de seguridad y continuidad aplicables al objeto del contrato especificados a:

- La legislación vigente en general y, en particular, cuando se traten datos de carácter personal, el Reglamento General de la Protección de Datos.
- Las normas ISO/IEC/UNE 17799 de mejores prácticas de seguridad de la información y UNE71502 de gestión de la seguridad de la información, adaptadas a la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico del cliente y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.
- Los estándares de seguridad específicos de la tecnología a utilizar en el proyecto.
- Se debe garantizar en la prestación de los servicios por parte de cada uno de los Lotes, el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS, Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.), siendo responsabilidad última del Lote 6 la supervisión y tareas de configuración y operación necesarias para ello. El grado de cumplimiento y recomendaciones y cambios a implementar respecto a este objetivo, debe ser uno de los puntos incluidos en el seguimiento periódico de la prestación de los servicios de cada Lote, haciéndose especial análisis de lo dispuesto en las siguientes medidas de seguridad, relatadas en el Anexo II del esquema:
  - 3.2 Normativa de seguridad [org.2].
  - 3.3 Procedimientos de seguridad [org.3].
  - 4.1.1 Análisis de riesgos [op.pl.1].
  - 4.1.2 Arquitectura de seguridad [op.pl.2].
  - 4.2 Control de acceso. [op.acc].
  - 4.3 Explotación [op.exp].
  - 4.5 Continuidad del servicio [op.cont].
  - 4.6 Monitorización del sistema [op.mon].



- 5.2 Gestión del personal [mp.per]
- 5.3 Protección de los equipos [mp.eq]
- 5.4 Protección de las comunicaciones [mp.com].
- 5.7 Protección de la información [mp.info].
- 5.8 Protección de los servicios [mp.s].
- Se garantizará en todo momento el cumplimiento (cuando aplique) del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) incluyendo en la oferta un listado de las medidas necesarias para ello

En cuanto a explotación, deberán:

- Reportar a la Oficina de Seguridad de AST (el órgano constituido por AST como responsable de la gestión de la seguridad) las incidencias relativas a esta materia, sin perjuicio de su resolución.
- Trabajar, de forma proactiva, evaluando e informando a la Oficina de Seguridad de los riesgos en esta materia que pueden suponer los cambios realizados en la infraestructura, modificaciones en el servicio, etc.
- Implantar las sondas de la Oficina de Seguridad para la recolección, análisis, correlación y forenses de eventos de Seguridad. Soporte a la instalación y monitorización de las mismas.
- Implantar los controles de seguridad definidos con la Oficina de Seguridad.
- Evaluar las configuraciones de seguridad y las políticas establecidas en el sistema.
- Se calculará el nivel de exposición referente a una vulnerabilidad detectada para la Oficina de Seguridad o por el propio equipo de prestación del servicio. Mitigación del riesgo.
- Gestionar los problemas e incidencias de seguridad para garantizar que se resuelven y las causas son investigadas para evitar cualquier recurrencia.

Los adjudicatarios de todos los lotes deberán facilitar y apoyar la integración del equipamiento que aportan con la plataforma de gestión de logs del Gobierno de Aragón.

Es responsabilidad de los adjudicatarios de cada lote, asegurar que todas las implantaciones están dotadas de los niveles de seguridad exigidos en la Política de seguridad de AST.

### 1.1.10.Gestión de Eventos

El objetivo de la Gestión de Eventos es detectar eventos, analizarlos y determinar la acción de gestión apropiada. Este proceso proporciona la entrada a otros muchos (Gestión de Incidencias, Gestión de Cambios, etc.), y proporciona un mecanismo proactivo en la detección de incidentes.

El lote 7 definirá, con la supervisión de AST, o quien esta determine, y en coordinación con los grupos de Operación y Monitorización, el tratamiento de los eventos resultantes (correlación de

eventos, respuesta por parte de los operadores a éstos) de la monitorización de cada uno de los lotes.

Esta definición debe estar en continua revisión, en función de la respuesta que den los técnicos a las distintas alarmas y excepciones que se hayan marcado.

A partir de los eventos recogidos y la respuesta a éstos, se realizará un informe de posibilidades de mejora de los servicios, con carácter trimestral.

## 1.2. Procesos de gestión del contrato

### 1.2.1. Gestión de la Facturación

Dada la relevancia que tiene en el servicio de este acuerdo marco la facturación de los distintos lotes, en coordinación con AST se establecerá un procedimiento que permita poder controlar la facturación de los distintos lotes.

Existirá un único interlocutor autorizado encargado de la facturación de cada lote.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Gobierno de Aragón en horario de oficina (como mínimo de 8:00 a 18:00) un asesor de cuenta para resolver todas las incidencias que puedan surgir en cuanto a la gestión de facturación. Las incidencias no subsanadas se tratarán en un Comité de Seguimiento y si no se resuelven aquí, se escalarán a un Comité de Dirección.

La empresa adjudicataria de cada lote facilitará sin coste una herramienta de gestión de la facturación, a la que se tendrá acceso a los datos reales de facturación a través de una plataforma informática en línea. Esta herramienta permitirá la elaboración de informes y consultas tales como:

- Informes por datos de agrupación, servicio medido, cargos, cuotas, cliente, número de factura, abonado y otros.
- Realización de estadísticas por periodo, C.I.F., factura y otros.
- Posibilidad de exportación de todos estos informes y consultas como hojas de cálculo o bases de datos.
- Consulta de la facturación o consumo con un retardo máximo de 48 horas
- Efectuar consultas sobre cualquiera de los campos relacionados en la herramienta y de uso exclusivo del Gobierno de Aragón.

Esta herramienta será multiusuario y se podrá realizar una gestión y control de los permisos de forma que ciertos usuarios (dptos., empresas, organismos, etc.) puedan acceder a dicha facturación si así se les autorizan, e igualmente se pueda acotar el acceso a parte de la facturación, como por ejemplo solo a los servicios que les afecten directamente sin tener accesos al resto.

El adjudicatario de cada lote será responsable de integrar su herramienta de facturación con la herramienta de control de facturación desarrollada por AST, aportando la información en el formato que AST disponga y con la actualización de los datos con una frecuencia definida por AST. La herramienta de facturación de cada lote, aportará la propuesta de facturación de ese lote.

Esta herramienta deberá permitir el posterior envío a las diferentes unidades el desglose de los importes de los elementos facturables por su código de usuario o agrupación (nivel Departamento, Dirección General, etc.) correspondiente.

### 1.2.2. Gestión de los Servicios Ofertados (Catálogo de Servicios)

Se requerirá a los adjudicatarios de cada lote el Catálogo de Servicios asociado a cada uno de ellos. El catálogo de servicios contendrá para cada lote y de forma actualizada, todos los elementos susceptibles de ser solicitados al adjudicatario y todos los ítems de cuotas o consumos por los cuales podrá facturar. Por comodidad se agrupará dentro de grupos y tipos, y se le asignará a cada uno de los elementos un código identificador alfanumérico que permita identificarlo unívocamente en la realización de pedidos y en la facturación.

El detalle de los servicios incluidos dentro de cada lote se encuentra descrito de forma diferenciada en los anexos de la oferta económica de cada Lote en el PCAP. Dicho catálogo podrá ampliarse con nuevos servicios de telecomunicaciones dentro del ámbito de cada lote, conforme a lo previsto en el PCAP.

En el lote 1, el catálogo se formará incorporando todas las líneas de servicios en los que se descompone la correspondiente oferta realizada por el adjudicatario, así como los servicios definidos para el exceso de demanda.

Para el lote 2, el catálogo se formará incorporando los precios unitarios ofertados por el adjudicatario y el resto de las características del mismo. Algunos de estos precios unitarios serán 0 indicando que no se repercutirá coste directo alguno por dicho elemento de servicio. Para aquellos elementos sujetos a limitaciones de consumo (bonos, tarifas planas, etc.) se incorporarán los precios de esta forma:

- Si dicha tarifa plana tuviera límites se creará un ítem con el precio base hasta alcanzar la limitación y otro adicional que incluya en su denominación el rango en el que se aplicarán las condiciones de precio y/o técnicas y así sucesivamente caso de que existieran otros tramos.
- Para cada uno de los bonos y otros elementos complejos se incluirá como anexo todas las condiciones adicionales específicas que puedan tener impacto en la solicitud o en la facturación haciéndose constar la existencia del mismo en el propio ítem. En ningún caso en estos anexos existirá la posibilidad de incorporar elementos facturables.

En los lotes 3 y 4, el catálogo se formará incorporando el servicio de acceso a Internet, así como el exceso de demanda.

En el lote 5 el catálogo se formará incorporando el servicio de mantenimiento de radioenlaces, así como el exceso de demanda.

En el lote 6 el catálogo se formará incorporando el servicio de mantenimiento de fibra óptica, e incorporando el descuento a los precios unitarios propuestos en el apartado actuaciones adicionales de mantenimiento y red de fibra óptica nueva del PCAP y los precios unitarios para los servicios de ingeniería de fibra óptica, así como el exceso de demanda.

En el lote 7 el catálogo de servicios será el exceso de la demanda.

La actualización del Catálogo puede afectar al coste de los servicios, a su definición o a la incorporación o eliminación de servicios, y se producirá:

- Como consecuencia de la revisión de precios prevista en el PCAP,

- y/o como consecuencia de las modificaciones contractuales previstas en el Anexo nº 10 del PCAP.

El adjudicatario deberá garantizar la actualización permanente de la gama ofertada de servicios y funcionalidades en función de la evolución tecnológica. A petición del Gobierno de Aragón estará obligado a incluir en el Catálogo de Servicios, cualquier servicio del catálogo del propio adjudicatario a disposición del público en general, en las condiciones establecidas en el PCAP.

Las necesidades que manifiesten los destinatarios del Acuerdo Marco y no puedan ser cubiertas con los servicios recogidos en el Catálogo, originarán el lanzamiento de un proyecto especial. Para aquellos Proyectos Especiales que tengan un alcance amplio o que sean susceptibles de ser demandados de manera repetida, el Comité de Seguimiento podrá determinar su inclusión en la siguiente actualización del Catálogo de Servicios.

Si el servicio permite ser descompuesto en diversos servicios, de los cuales uno es de telecomunicación de los previstos en algún lote, se podrá realizar la contratación dentro del ámbito del presente contrato de la parte que esté incluida en uno de los lotes, siempre que exista la posibilidad de contratar el resto de los servicios a otros contratistas y que puedan concurrir en las condiciones previstas en la legislación. Si no existiera esa posibilidad de división o de contratar por separado cada lote, deberá realizarse una licitación específica para dicho servicio.

Si el servicio permite ser descompuesto en diferentes tareas, algunas de las cuales corresponden a actividades incluidas dentro del alcance del Lote 7, será este último quien las realice como tareas dentro de su contrato, descontando (si lo hubiere) el correspondiente importe del coste del servicio.

En caso que un determinado servicio no pueda ser provisto por el adjudicatario en las condiciones técnicas determinadas por AST, la Administración se reserva el derecho a contratarlo de manera independiente a este Acuerdo Marco.

El Gobierno de Aragón no asumirá ni total ni parcialmente el coste de ninguna obra accesorio (cata, canalización, etc.) necesaria para la prestación de los servicios requeridos en este Acuerdo Marco, siendo estas por cuenta del adjudicatario.

### 1.2.3.Gestión Documentación

Será responsabilidad de cada uno de los adjudicatarios la redacción, mantenimiento, publicación y evolución de la documentación asociada a cada uno de sus servicios.

Esta documentación, se entregará al lote 7 y este será responsable de ponerla a disposición del Gobierno de Aragón y al resto de los lotes que componen el contrato y estará compuesta por:

- Documentación correspondiente a la definición tecnológica del entorno de comunicaciones:
  - Arquitectura.
  - Diseño físico y diseño lógico.
  - Configuración de nodos y equipos.
  - Versiones de software base utilizadas y plan de actualización.

- Etc.
- Documentación de definición de todos los procedimientos técnicos específicos que completen la base necesaria para la gestión y explotación diaria del servicio.
- Documentación de los planes de prueba realizados y su resultado, previo a la implantación definitiva

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

### **1.3. Monitorización y administración de activos de los servicios del contrato**

Todos los servicios que se ofrecen en el marco del presente contrato deben estar monitorizados, tanto por las herramientas específicas de las que dispongan los adjudicatarios de los diferentes lotes, como desde la plataforma de monitorización del Gobierno de Aragón. Es responsabilidad del adjudicatario de cada lote (del 1 al 6) la parametrización y configuración de la herramienta que vaya a utilizar para la monitorización del lote que ha sido adjudicatario.

Dichas herramientas se integrarán con la plataforma de monitorización única del Gobierno de Aragón. Será el adjudicatario de cada lote el responsable de dicha integración, en coordinación con el lote 7 y el grupo de Operaciones, o quien AST éste designe.

El adjudicatario de cada lote deberá además formar al Centro de Gestión de Servicios de Red en dichas herramientas específicas, si éste debe realizar la operación del servicio ofrecido. Será el grupo de Operaciones el responsable de la monitorización global del contrato a través de la plataforma única, no eximiendo esto al resto de los lotes de realizar su propia monitorización. En horario laboral estándar el Lote 7 deberá monitorizar los servicios de Telecomunicaciones utilizando la plataforma central del Gobierno de Aragón.

En cuanto a la responsabilidad de la monitorización propiamente dicha:

- En general, una vez superadas las pruebas de aceptación del equipamiento suministrado por los lotes, este equipamiento será monitorizado y gestionado por el lote 7. El grupo de Operaciones realizará las tareas de monitorización en la consola central
- En cuanto a los servicios y el equipamiento que el gobierno de Aragón determine como crítico, el adjudicatario del lote 7 deberá monitorizarlos para así hacer un seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). A su vez, el adjudicatario de cada uno de los lotes deberá monitorizar de manera paralela el servicio prestado y el equipamiento crítico, corrigiendo posibles fallos en ellos.

El adjudicatario de cada lote suministrará el equipamiento hardware y las licencias necesarias para la implantación de las herramientas de monitorización y administración que utilice tanto él mismo como el Lote 7, sin coste adicional. Así mismo, incluirá su mantenimiento durante el periodo del contrato.

El Gobierno de Aragón no se hará cargo de ningún coste adicional para el aprovisionamiento, instalación, configuración y mantenimiento de las herramientas indicadas.

El Gobierno de Aragón únicamente dotará del equipamiento hardware, las licencias necesarias y su mantenimiento de la consola de monitorización corporativa.

### 1.3.1. Especificaciones Técnicas del Sistema de Supervisión y Monitorización.

El adjudicatario de cada lote deberá poner a disposición del Gobierno de Aragón la Supervisión y Monitorización de los elementos de red tanto públicos como privados, utilizados para la prestación de los servicios al Gobierno de Aragón, que incluya, al menos, las funcionalidades indicadas a continuación:

- Conectividad desde la red o redes de que se especifiquen con todos los elementos de red de uso exclusivo del Gobierno de Aragón y equipos frontera, incluyendo las siguientes funcionalidades: Ping, ssh, tracert, snmp
- Integración con la arquitectura actual del Sistema de Supervisión y Monitorización que requiere:
  - a) Activación de agentes SNMP en todos los elementos de la Red con acceso de lectura desde la red o redes que se especifiquen.
  - b) Suministro de las MIBs para instalación en el Sistema de Supervisión y Monitorización. Las MIBs de los equipos de los adjudicatarios deberán permitir obtener información de:
    - Información básica del equipo.
    - Parámetros de configuración del propio equipo.
    - Parámetros de configuración de servicios suministrados por el equipo.
  - c) Configuración y activación de los canales de comunicación necesarios para la gestión remota:
    - Envío de Traps al Sistema de Supervisión y Monitorización.
    - Habilidad para poder realizar polling desde los equipos de monitorización.
    - Envío de ficheros de log al Sistema de Supervisión y Monitorización:
      - Logs que pueden generar los propios equipos y sus aplicaciones.
      - Logs a medida que recojan parámetros que puedan ser de interés para el Gobierno de Aragón.
  - d) Acceso en modo lectura a equipos de uso exclusivo de Gobierno de Aragón a la información requerida por AST

## 1.4. Estadísticas.

El adjudicatario de cada uno de los lotes deberá proporcionar la siguiente información sobre estadísticas de utilización y disponibilidad del servicio para los siguientes tipos de equipos, utilizadas para la prestación de los servicios:

- Equipo de datos (Acceso y Troncal): por cada interfaz físico/lógico (por Red Privada Virtual y por Clase de Servicio):
  - Paquetes transmitidos (OK, NOK)
  - Caudal o Ancho de Banda disponible
  - Caudal o Ancho de Banda garantizado
  - Tráfico en hora cargada Interfaz/día
  - Disponibilidad Interfaz/día
  - Cortes intermitentes de la línea por día
  - Jitter y Delay / (protocolo-tamaño paquete) para el muestreo definido en el apartado de ANS
  - Tasa de pérdidas de paquetes IP (para el muestreo definido en el apartado de ANS)
- Equipo de fibra: Por puerto utilizado
  - Tasa de errores a definir (BER, SES, etc.)
  - Estado de carga de enlaces agregados
  - Disponibilidad de tributarios y agregados (Tiempo en servicio\*100 / tiempo total %)
- Equipos de voz móvil:
  - Disponibilidad del servicio
  - Inicio de llamadas / establecimiento
  - Congestión / bloqueo de llamada
  - Canales disponibles /recursos
  - Porcentaje de llamadas fallidas
  - Porcentaje de llamadas interrumpidas
- Equipos de voz fija
  - Disponibilidad de línea
  - Disponibilidad de servicio



- Caída de llamada / comunicación
- Congestión / bloqueo de llamada
- Porcentaje de llamadas fallidas
- Porcentaje de llamadas interrumpidas
- Canales disponibles /recursos
- Tiempo establecimiento de llamada
- Tráfico de llamadas entrantes/salientes

## 1.5. Implantación

El adjudicatario de cada uno de los lotes será responsable de la realización de los trabajos necesarios para el diseño y la implantación de los proyectos y servicios indicados en este pliego, así como de nuevos proyectos, servicios, elementos de red del ámbito de su lote que el Gobierno de Aragón considere necesarios.

En el caso de nuevos proyectos, no contemplados inicialmente en este pliego, el Gobierno de Aragón transmitirá las necesidades al adjudicatario y este realizará el diseño más adecuado e implantará los cambios necesarios en la red o en los elementos correspondientes hasta que la implantación quede finalizada, todo ello con la supervisión y la aprobación de AST, o quien esta determine.

Para nuevos proyectos que no lleve a cabo el adjudicatario del lote 7, éste realizará todas las labores necesarias para la integración de dicho proyecto dentro de la infraestructura que está operativa en ese momento y, si es necesario, se coordinará con terceros proveedores para la ejecución de proyectos. Por ejemplo, tendrá que configurar, proveer interfaces, chequear el funcionamiento dentro de los elementos de red operativos, lo necesario para que la nueva infraestructura del proyecto funcione correctamente. Además, el adjudicatario dará soporte a la implantación del proyecto.

Cualquier modificación o ampliación tanto a nivel físico como lógico que se realice en la red deberá ser documentada, para ello, el adjudicatario modificará los planos de red (físico y lógico) detallando las VLAN, IP's, etc., y cuanta información AST considere oportuno. Así mismo se actualizará toda la documentación de los inventarios de equipamiento, IP planning, VLANs etc.

Toda la documentación deberá estar actualizada en el momento de la implantación recogiendo todos los cambios que se vayan a realizar. Si se produce alguna modificación en este proceso se recogerá en un plazo máximo de 24 horas desde la finalización. AST definirá cual es el procedimiento de archivo o entrega de la información.

Una implantación no se considerará finalizada hasta el momento que se entregue la documentación recogiendo todos los cambios realizados y se haya procedido a la validación de Lote 7 y/o AST, o quien esta determine.

La coordinación de los trabajos a realizar por los diferentes lotes en la fase de implantación o cualquier nuevo proyecto, la realizará el Lote 7, o quien AST designe.

El Gobierno de Aragón entregará al adjudicatario cuanta información posea de la red, en caso de que haya alguna carencia de la misma (o en algún punto no esté actualizada) el adjudicatario deberá generarla y modificarla y no servirá como excusa como retraso en el diseño o la implantación de las peticiones o cambios solicitados.

Cuando cualquiera de los adjudicatarios, a la hora de instalar cualquier tipo de equipamiento, por falta de espacio en los Rack's, bastidores o armarios no pudiera ubicarlos en los existentes, deberá suministrarlos, instalarlos y adecuarlos para la instalación de los equipos correspondientes. Además, la conexión de estos equipamientos dentro de la sala se ceñirá a las especificaciones de AST, correspondiendo a los adjudicatarios el suministro de cualquier material para la correcta instalación y conexionado de los equipos.

### 1.5.1. Planificación de los trabajos

La planificación de los trabajos, así como el ritmo de implantación o migración, lo decidirá el Gobierno de Aragón atendiendo no sólo a factores técnicos, sino también operativos (como la capacidad del propio Gobierno de Aragón de coordinar el acceso a los centros para realizar instalaciones), de gestión (como la verificación de que los procedimientos de gestión y facturación están operativos) y de impacto sobre los usuarios.

En cualquier caso, para las tareas de mantenimiento se cumplirá que:

- Cualquier actividad de mantenimiento, afecte o no al servicio, se tramitará como un cambio, y por tanto se registrará por el proceso de Gestión de cambios descrito y por los ANS definidos.
- Las pérdidas de servicio debidas a actuaciones dentro de soporte y mantenimiento, deberán cumplir lo dispuesto en los ANS.
- Cuando el Gobierno de Aragón así lo requiera, se podrá acordar que las intervenciones se realicen fuera del horario laboral y en festivos.

El Gobierno de Aragón o el adjudicatario del Lote 7, podrán solicitar en cualquier momento informes sobre los trabajos realizados.

### 1.5.2. Gestión de Pasos a producción

El adjudicatario de cada lote elaborará el Plan de Pruebas necesario, que será validado por el Lote 7 y por AST, o quien esta determine. Este Plan podrá ser ampliado a petición de AST, debiendo contar en todo caso con la aprobación de la misma antes de llevarse a cabo.

La ejecución de las pruebas podrá realizarse por el adjudicatario del Lote que realiza el paso a producción o por el Lote 7. Sin embargo, no se considerará finalizado hasta que el Lote 7 o el Gestor del contrato de AST, den su validación definitiva conforme a que todas las pruebas se han realizado correctamente y que dispone de toda la información necesaria para su explotación.

En caso de discrepancias el adjudicatario del lote que realiza el paso a producción podrá requerir la realización de un comité excepcional de seguimiento de contrato donde se dirima el resultado.

## 2. Modelo de relación

El modelo de Relación proporciona un marco que permite la máxima colaboración entre las entidades involucradas en la prestación y recepción del servicio, así como el perfecto control por parte de contratante coexistiendo con la responsabilidad de adjudicatario.

Para articular y gestionar adecuadamente la relación se constituye en tres niveles: Dirección, Seguimiento y Ejecución del servicio.

### 2.1. Comité de Dirección

El Comité de Dirección tiene naturaleza de órgano de supervisión y seguimiento del desarrollo de todas las relaciones **contractuales** entre ambas partes, se designarán a los miembros del Comité con vocación de estabilidad, de modo que la condición de miembro del Comité revista, en lo posible, su carácter de permanencia. No obstante, cada una de las empresas podrá cambiar libremente al miembro por ella designados.

El Comité de Dirección será el responsable de las decisiones que afecten al contrato, de definir las líneas esenciales para la evolución del servicio entregado a contratante con el fin de mantener la adecuada consonancia de los servicios que presta con los requerimientos, necesidades y sus propios objetivos.

Corresponden a este Comité las siguientes funciones:

- Establecimiento de los mecanismos de control apropiados para la adecuada supervisión de las relaciones entre las partes.
- Resolución de los eventuales conflictos que puedan surgir en la ejecución del servicio.
- Ratificación de las decisiones de carácter estratégico adoptadas en otros ámbitos y que tengan una incidencia significativa en el ámbito de los servicios prestados.
- Resolver aquellas incidencias que pudieran influir de forma grave sobre el desarrollo del proyecto.
- El Comité de Dirección se reunirá al comienzo del contrato, al finalizar cada año o a petición de las partes, según los plazos y circunstancias especificadas en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.
- En el Comité de Dirección participarán:
  - Desde la administración
    - El gestor de contrato.
    - Representantes de la Dirección del contratante.
  - Desde el adjudicatario.
    - Representantes de la dirección de Adjudicatario.
    - El gestor de contrato del Adjudicatario.

## 2.2. Comité de seguimiento

El Comité de Seguimiento o Supervisión se encargará de la gestión del servicio. De forma general, las principales responsabilidades asociadas a este Comité serán:

- Participar en las reuniones del Comité para la revisión de las actividades del día a día. La periodicidad de las reuniones se fijará de común acuerdo con el contratista siendo inicialmente de carácter quincenal.
- Participar en las reuniones del Comité para el análisis de la información desacuerdos de Nivel de Servicio y su evolución, cuestiones contractuales, de planificación y resultados. La periodicidad de las reuniones se fijará de común acuerdo con el contratista siendo inicialmente de carácter mensual.
- Revisar los informes presentados por el adjudicatario.
- Revisar las incidencias producidas, aprobar medidas correctoras y realizar el seguimiento de las mismas.
- Supervisar el cumplimiento de los acuerdos de Nivel de Servicio y la aplicación de cargos, abonos y penalizaciones.
- Controlar, seguir y dirigir, a nivel operativo, la ejecución del contrato.
- Escalar al Comité de Dirección los conflictos no resueltos.
- Supervisar el cumplimiento de las responsabilidades contraídas por las Partes bajo el Contrato.
- Discutir las modificaciones al Contrato requeridas por cualquiera de las Partes.
- Aprobar las modificaciones en los aspectos básicos de recursos.
- Informar al Comité de Dirección sobre el avance de la ejecución del contrato y el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos.
- Elaboración de informes con periodicidad mensual sobre el seguimiento del contrato que recogerán información sobre:
  - Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio.
  - KPI de procesos.
  - Detalle de las incidencias más relevantes ocurridas en el período.
  - Toma de decisiones para las acciones de mejora.
  - Otras de Interés.

En el Comité de Seguimiento participarán:

- Desde Contratante
  - Los responsables de procesos.
  - El responsable de Explotación.

- El gestor del contrato.
  - Desde Adjudicatario.
- El Coordinadores del servicio del adjudicatario.
- El gestor de contrato del adjudicatario.

Este comité se reunirá según los plazos y circunstancias especificadas en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

### 2.3. Comité operativo

El responsable de procesos del contratante, que es el responsable de los procesos y procedimientos que afectan a todos los procesos ITIL que afectan al contrato.

El equipo operativo debe estar estructurado para realizar e integrarse correctamente en el sistema de gestión de procesos del contratante, para lo cual el equipo deberá existir una adscripción de medios tanto en nivel 1 como nivel 2, y con los mecanismos adecuados para usar los soportes especializados de los fabricantes, entendiendo como nivel 1 los técnicos que atienden procesos y tareas que requieren una finalización sujeta a una ventana temporal y Nivel 2 los procesos destinados a Mejora de calidad y control de los servicios. El objetivo final es conseguir pautas de comportamiento, con responsabilidades y niveles de servicio entre el contratante y el proveedor claramente definidos.

En el inicio del contrato se fijará las relaciones de integración de estos equipos con los procesos y funciones definidos por CGS basados en metodología ITIL, y que se ajusten al alcance y objeto de este contrato, estos roles, actividades, tareas y nuevos procesos están sujetos a revisión durante la vida del contrato, incluida la posibilidad de crear o incluir equipos operativos o de trabajo mixtos entre el contratante y el proveedor, pero los objetivos perseguidos seguirán siendo los mismos. No obstante, el Gobierno de Aragón será el encargado de designar, vistos los perfiles descritos para cada Mesa de los distintos procesos, la persona de cada Lote encargada de participar en la Mesa de Operaciones, CAB, Mesa de Problemas y cualquier otra en la que se considere necesario.

En este nivel se deben realizar las funciones siguientes:

- Asegurar una comunicación suficiente y continuada entre contratante y adjudicatario en lo relativo a cualquier aspecto de la ejecución del contrato.
- Identificar de forma inmediata y gestionar la resolución de las deficiencias de la ejecución del contrato bajo su responsabilidad.
- Resolver problemas (casuística, situación no regulada, etc.) por acuerdo mutuo, con transmisión a niveles superiores de decisión si fuera necesario y recibir la solución para su posterior aplicación.
- Controlar y revisar el cumplimiento de las responsabilidades del adjudicatario.
- Revisar todos los informes relativos a la ejecución del contrato, con especial inclusión de los informes del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

## 2.4. Programa de seguimiento

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio, se proponen los siguientes mecanismos de gestión y seguimiento, estos mecanismos son una primera propuesta y están abiertos a propuestas que puedan mejorar su operatividad:

Mecanismo	Periodicidad	Objetivos/Observaciones	Comités
Reuniones de Dirección	Al inicio del proyecto	Decisiones Estratégicas	Comité de Dirección
Informes de Gestión	A la finalización de cada ejercicio económico Al finalizar el proyecto	Relación contratante / Proveedor	
Reuniones de seguimiento	Mensual	Revisión del informe de Gestión Ratificación de decisiones críticas Revisión de Niveles de Servicio Alcanzados Revisión desviaciones planificación Aprobación de Programas de trabajo	Comité de Seguimiento
Entrega de informe	2 semanas/Mensual	Revisión y aprobación de planteamientos Control y Seguimiento del Servicio Seguimiento de Niveles de Servicio Toma de decisiones operativas Análisis de incidencias Verificación de Objetivos y plazos Resolución de aspectos organizativos Revisión facturación mensual	Comité de Seguimiento
Reuniones de equipos	Mensual	Informe de niveles de Servicio ANS y Actividad.	Nivel Operativo
Reuniones de trabajo	Quincenal /Semanal	Revisión del trabajo realizado.	Nivel Operativo
	Según necesidades	Análisis del grado de Avance Revisión del nivel de Servicio. Elaboración del plan de acción semanal.	

### 3. Seguridad y confidencialidad

El Adjudicatario o las personas físicas, actúan directamente o indirectamente bajo su responsabilidad, no podrán realizar ninguna acción que comprometa los sistemas de información y comunicaciones del contratante o del Gobierno de Aragón.

La introducción equipos ajenos al contratante en cualquier edificio del Gobierno de Aragón necesarios para desarrollar el servicio, deberá ser previamente autorizada por el contratante. El contratante no se hará responsable de estos equipos en caso de pérdida o robo.

El Adjudicatario de los servicios está obligado a cumplir los Requerimientos de seguridad y continuidad aplicables al objeto del contrato. Entre otros, se garantizará el cumplimiento de:

- La legislación vigente en general y, en particular, cuando se traten datos de carácter personal, el Reglamento General de la Protección de Datos.
- Toda aquella normativa aplicable al Gobierno de Aragón como Administración Pública, y la que se pueda derivar de la gestión de las competencias que asume. Como por ejemplo las normativas sectoriales que puedan existir en ésta materia en los colectivos de Sanidad y Justicia.
- La norma ISO 27002, adaptada a la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico del cliente y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.
- Los estándares de seguridad específicos de la tecnología a utilizar en el proyecto.

En concreto, el licitador describirá de forma detallada los mecanismos propuestos para garantizar la seguridad de la información.

Adicionalmente, el Adjudicatario se obliga a:

- Facilitar toda aquella información que el contratante requiera con tal que este pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.
- Implementar las funciones y procedimientos de seguridad necesarias de acuerdo a la política y procedimientos del contratante y proporcionar el equipo y los aplicativos necesarios para implementar los estándares de seguridad en línea con las directrices marcadas por la Oficina de Seguridad del contratante.



## 4. Reporte de Información

El adjudicatario estará obligado a presentar a los responsables del contrato los informes del servicio, infraestructura o procesos que se le soliciten, independientemente de los relacionados con los procesos ya implantados, y que estarán sujetos a acuerdo de nivel de servicio que se establezca en el aparte de acuerdos de nivel de servicio.

Como coordinador del resto de Contrato de Telecomunicaciones, el adjudicatario será responsable de presentar ante AST, o quien éste designe, el seguimiento del trabajo realizado por dichos Contratos. Para ello, el adjudicatario de cada contrato debe reportar al adjudicatario de este contrato por escrito y en formato electrónico (de acuerdo al formato que se establezca) la información que le sea demandada.

Por otra parte, y por cuestiones de la propia actividad es posible que se requieran informes de incidencias graves o quejas de determinados servicios a las que hay que dar oportuna contestación vía informe explicativo. También en determinadas actividades es necesario informes sobre posibles soluciones técnicas a implementación de servicios o mejora de estos que para la propuesta se puede requerir de algún informe u otro tipo de forma de plasmar la propuesta.

El Lote 7 coordina las actividades del resto de lotes y será responsable de presentar ante AST, o quien éste designe, el seguimiento del trabajo realizado por dichos lotes. Para ello, el adjudicatario de cada lote debe reportar al lote 7 por escrito y en formato electrónico (de acuerdo al formato que se establezca), al menos la siguiente información:

### 4.1. Informes de actividad

Estos informes incluirán, al menos, el detalle y estadísticas de los siguientes elementos, para el periodo de interés (pudiendo incluir un histórico en los casos necesarios):

- Altas, bajas y modificaciones de servicio.
- Infraestructuras, equipamiento y terminales entregados.
- Reuniones mantenidas.
- Solicitudes en curso, con grado de avance y fecha prevista de resolución.
- Solicitudes cursadas.
- Planificación y seguimiento de proyectos de implantación
- Informes de evolución del servicio.

### 4.2. Informes de incidencias

Incluirán la relación de incidencias del servicio acontecidas, con una clasificación según criticidad. Para las más críticas se presentará una explicación detallada de los hechos, una justificación, si cabe, de las actuaciones efectuadas y medidas a aplicar para evitar la reiteración del problema o paliar su impacto en caso de reincidencia.

AST o quien designe tiene derecho a demandar un informe detallado ante una incidencia que se considere crítica, en cualquier momento, es decir en un instante no ligado a la entrega del informe.

#### 4.3. Informes de incidentes

En caso de incidencia grave, el contratante podrá requerir, en cualquier momento, un informe de incidencia que incluirá la relación de incidencias del servicio acontecidas, con una clasificación según criticidad. Para las determinadas por el contratante se presentará una explicación detallada de los hechos, una justificación, si cabe, de las actuaciones efectuadas y medidas a aplicar para evitar la reiteración del problema o paliar su impacto en caso de reincidencia.

AST o quien designe tiene derecho a demandar un informe detallado ante una incidencia que se considere crítica, en cualquier momento, es decir en un instante no ligado a la entrega del informe.

#### 4.4. Informes de calidad y seguimiento del servicio y ANS

Es responsabilidad del adjudicatario la propuesta de informe de seguimiento de servicio y también su análisis y propuestas de mejora, proponer los ANS más significativos para la calidad del servicio y para las actividades de soporte y defender las actividades de los procesos realizadas por este.

#### 4.5. Informes de análisis de inventario, tráfico y costes

Aparte de proporcionar la información base que permita al Gobierno de Aragón realizar los análisis particulares que precise, se establecerá un formato de documentación de inventario, tráfico y costes para su entrega periódica, tanto correspondiente al periodo analizado como al histórico anual y del contrato completo. Se analizará asimismo la desviación del histórico respecto a las previsiones de la base de licitación o a las previsiones de consumo realizadas al principio de cada año.

Estos informes, al igual que el resto, constarán de tablas, redacción de las conclusiones, relaciones entre los datos y explicaciones pertinentes, de manera que la provisión de herramientas de consulta y reporte automático de datos (individuales, agrupados o estadísticos), aunque pueda servir de base al adjudicatario para la elaboración del informe, no cubrirá por sí misma el alcance solicitado.

#### 4.6. Informes de instalaciones o implantación

Todas las instalaciones que se realicen tanto si son nuevas como si son modificaciones o ampliaciones de las existentes, deberán quedar adecuadamente documentadas, según el procedimiento que establezca AST. Se realizará un dossier informatizado de la instalación según el formato establecido, que podrá incluir, entre otros, y según el tipo de instalación, fotografías digitales, coordenadas de la ubicación, croquis y esquemas.

El modelo detallado de cada informe y el contenido concreto se decidirán durante la ejecución del proyecto concreto, y deberá ser validado por AST o quien esta designe. Al inicio del periodo de contrato se definirá la periodicidad de estos informes, que podrá variar a lo largo del tiempo o en periodos de alta actividad.

Adicionalmente se elaborarán los informes extraordinarios y/o a medida que solicite AST, relacionados con cualquier aspecto de los servicios objeto del presente contrato.

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 de la prestación del servicio: planificación, informes presentados, procedimientos de operación, cuadro de precios, acuerdos alcanzados, inventario de recursos y demás documentación.

La puntualidad y calidad en la entrega de informes, especialmente en los informes periódicos y reglados, es de importancia primordial para el buen funcionamiento del servicio de gestión, razón por la cual se establece un ANS específico para controlar ambos parámetros.

AST se reserva el derecho de realizar auditorías sobre el grado de cumplimiento de los parámetros de calidad ofrecidos, bien con personal propio, o bien a través de empresas externas independientes, debiendo poner el operador adjudicatario a su disposición, todos los medios necesarios para ello.

El modelo detallado de cada informe, el contenido concreto y la distribución del mismo será definida por el lote 7 durante la ejecución del proyecto concreto, y deberá ser validado por AST. Al inicio del periodo de contrato se definirá la periodicidad de estos informes, que podrá variar a lo largo del tiempo o en periodos de alta actividad.