

### 3.1.3 Planificación de la Fase de Salida

Para la fase de salida se notificará a la CARM el tiempo restante vigente del contrato con anticipación considerable de tal forma que la CARM pueda evaluar opciones de alojamiento y migración con otros proveedores o bien para llevar a cabo la extensión del contrato actual.

En caso de optar la finalización del contrato, la UTE transferirá a la CARM toda la información y documentación necesaria para que los SIS puedan ser prestados por la Administración y/o por la empresa adjudicataria, en su caso, del nuevo contrato. La información necesaria se entregará en dispositivos que la CARM proporcione para salvaguardar la información y esta pueda ser transportada a donde la CARM decida. Los costes que ocasionen este transporte están fuera del alcance del contrato.

Sera necesario definir un plan detallado para la migración de servicios y/o servidores físicos, servidores virtuales, etc. conjuntamente con la CARM para asegurar la continuidad de los servicios.

La transición de los Servicios prestados por la UTE hacia CARM tendrá una duración de tres meses a contar desde la finalización de la relación entre ambas entidades. Durante estos 3 meses la UTE y CARM trabajarán conjuntamente, de forma que el nuevo adjudicatario de los servicios pueda prestarlos sin impacto en la calidad de los mismos que perciben los usuarios de CARM.

Para el caso de un posible desfase entre la extinción del contrato y la puesta en operación del siguiente contrato, con el objetivo de asegurar la continuidad de los servicios prestados a los usuarios, la UTE se obliga a que, en caso de que se le solicite por la empresa adjudicataria del siguiente contrato y por el plazo no inferior a seis meses, a mantener sin discontinuidad todos los SIS recogidos en el contrato que finaliza, a coste de mercado y en todo caso por importe unitario no superior a los costes unitarios que para los SIS fuesen aplicables en el contrato que finaliza. Estos costes serían facturados a la empresa adjudicataria del nuevo contrato.

#### 3.1.3.1 Metodología

A continuación se describe la metodología de la UTE para abordar la etapa de devolución del servicio a CARM.

Este Plan permite el traspaso del servicio de forma controlada y ordenada de los Servicios prestados por la UTE a CARM o a un Nuevo Proveedor de Servicio (NPS).

Durante esta fase, la UTE y CARM trabajarán conjuntamente, de forma que CARM o el NPS puedan absorber estos servicios con garantía.

En este apartado se muestra un esquema de las fases identificadas por la UTE para este plan. Cabe destacar que durante este periodo no son aplicables los Niveles de Servicio.

La planificación de devolución de servicios, se encuentra dividida en tres grandes fases:

- Preparación: requiere de una fase inicial donde se identifican perfiles, objetivos, recursos, y se establecen mecanismos reguladores de relaciones para la devolución, así como un calendario de reuniones, a las cuales deberían asistir los perfiles identificados.
- Paralelo: es la fase donde actúa conjuntamente el equipo de trabajo de la UTE y CARM o el NPS. Dentro de esta fase se realizarán los trabajos de Servicios Técnicos donde las personas identificadas, dan lugar a la transferencia del conocimiento e información.
- Entrega del Servicio: en esta fase se transfiere la responsabilidad del Servicio a CARM o al NPS y la finalización de la relación contractual.

Todas las tareas que se realizan dentro de la fase de preparación, estarán basadas en las directrices de calidad detalladas para el proyecto.

A continuación se relacionan las principales actividades de cada una de las fases en que se estructuraría el plan de reversibilidad del servicio.

#### 3.1.3.1.1 *Fase de Preparación o Arranque*

En esta fase se realizarán, entre otras, las siguientes tareas:

- Se procederá al dimensionamiento de los recursos humanos necesarios a utilizar en todo el proceso de devolución del servicio. De igual forma, se determinarán los roles y responsabilidades de estos recursos para así tener de una forma clara, quién se responsabiliza de qué en cada momento. Así mismo, con estos recursos, se definirá el modelo de relación entre las partes, ya sea a dos bandas, la UTE y CARM, o a tres bandas, incorporando al NPS.
- Una vez que disponemos del alcance, tanto técnico como humano, así como la relación y la dependencia de los mismos, se elaborará una evaluación de riesgos que puede haber en el proceso de devolución del servicio, los cuales se deberán comunicar a CARM, y se facilitará de antemano la solución o soluciones pertinentes para no incurrir en el mismo.
- En este punto, dentro de la fase de preparación, se elaborará el plan de transferencia con las actividades y personas que deben intervenir en las mismas, así como las fechas y su duración. Este plan se deberá consensuar con todas las partes, en caso de no ser así o de existir discrepancias, la siguiente fase, Fase de Paralelo, podría no ser completamente productiva y llegar al hito de entrega del servicio con lagunas que no permitan un traspaso de información correcto.
- Como hito final, ya disponemos de la información necesaria para notificar si existirá alguna variación en el servicio durante el periodo de devolución, y se podrá articular la Desactivación / Activación de cada uno de los servicios que realicemos. En este plan deberán estar plenamente detallados los responsables y las fechas de fin y comienzo de dichas responsabilidades.

#### 3.1.3.1.2 *Fase de Paralelo*

La fase de Paralelo es la fase en la que CARM o el NPS comienzan a incorporar al personal que se va a responsabilizar del servicio. En esta fase se procederán a ejecutar principalmente los planes de transferencia y comunicación definidos y consensuados en la fase de preparación.

Como tareas importantes dentro de estos planes cabe destacar las siguientes:

- Entrega de documentación sobre operativas referentes a la prestación del servicio.
- Cierre de las actividades en curso a fecha de la expiración del contrato, ya sea por finalización de las mismas o forzados por la finalización del servicio, transfiriendo el estado de las mismas a CARM o al NPS.
- Ejecución del traspaso de activos, si así se ha definido en la fase de arranque.

#### 3.1.3.1.3 *Entrega del Servicio*

En esta fase se transfiere la responsabilidad del Servicio a CARM o al NPS, y se produce la finalización de la relación contractual entre la UTE y CARM.

## 3.2 Proyecto conceptual de la sede del SDP

Se adjunta como anexo el archivo VIDEO SDP Murcia IECI KIO 1280x720.mp4. En dicho vídeo se muestra proyectado y renderizado el proyecto conceptual del SDP realizando un recorrido virtual.