PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL DEL PUESTO DE TODOS LOS CENTROS DE LA RED GUADALINFO (expediente 2/2015)

1. **OBJETO**
2. **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**
3. **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**
4. **PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**
5. **CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS**
6. **PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES ESPECÍFICAS**
7. **CRITERIOS DE VALORACIÓN**
8. **PRECIO DEL CONTRATO Y MODELO DE OFERTA ECONOMICA**
9. **CONTENIDO DE LA OFERTA TECNICA A PRESENTAR**

ANEXO 1: LISTADO DE LOS CENTROS DE CONEXIÓN A INTERNET DE ANDALUCIA.

ANEXO 2: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	1/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte del Consorcio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Andalucía "Fernando de los Ríos" del SERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL DE LOS CENTROS DE ACCESO PÚBLICO A INTERNET DE LA RED GUADALINFO EN ANDALUCÍA, cubriendo las necesidades de suministro, mantenimiento y gestión del puesto de trabajo de todos los centros.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

2.1. Marco de los Servicios

El Consorcio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Andalucía "Fernando De Los Ríos", es una Entidad de derecho público integrada por la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y por las ocho Diputaciones Provinciales andaluzas, encargada a partir del 1 de Mayo de 2008, de la gestión del Proyecto "CENTROS GUADALINFO".

El proyecto ha ido pasando por diversos niveles de madurez tecnológica desde su nacimiento, hasta los niveles actuales, en los que existen mecanismos formales que han facilitado la proactividad y obteniendo mejoras significativas de calidad de la infraestructura de las Tecnologías de la Información visibles a los usuarios. Esta evolución ha ido pareja a la propia evolución del mercado de las TI, y es esta última el referente para abordar una nueva etapa en la evolución de la infraestructura tecnológica de la red Guadalinfo, con una orientación clara a la optimización de los recursos aprovechando los nuevos modelos tecnológicos existentes en el mercado.

Para ello, la adjudicataria del presente concurso debe abordar el soporte integral del centro Guadalinfo de toda la red de Andalucía con tres objetivos claros a conseguir en su propuesta:

- Reducción de costes.
- Eficiencia en la provisión de los servicios, continuando con los mismos y añadiendo servicios nuevos.
- Garantizar los niveles de calidad exigidos.

Por tanto, la empresa adjudicataria del presente concurso será la encargada de mantener y dar soporte técnico al equipamiento informático de todos los centros de acceso público a Internet del proyecto Guadalinfo, CAPIS y E.L.A.s (Entidad Local Autónoma) en Andalucía, en la forma y con los Acuerdos de Niveles de Servicio descritos en este pliego y en sus Anexos al menos durante 12 MESES a partir de la fecha de adjudicación del presente concurso. Se incluyen dentro de este soporte, para todos los centros de acceso público a Internet en Andalucía del Proyecto Guadalinfo, todos los equipos

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	2/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

Hardware (no incluidos en el plan de modernización 2014) que se encuentren en el centro, sin ánimos de ser exhaustivos: clientes fijos y portátiles, servidores de cartelería digital, televisores, dispositivos de discapacidad, puntos de acceso, switches, ratones, teclados, auriculares, webcams, latiguillos de red y todos aquellos elementos habituales en los centros Guadalinfo para su total y correcto funcionamiento. Así como apoyo a la gestión del mantenimiento de los equipos instalados en los centros por el proyecto de modernización de los centros Guadalinfo 2014, a través de los servicios de coordinación con proveedores, CAU Guadalinfo y soporte SW durante el tiempo de vigencia del presente pliego de mantenimiento.

La relación de estos centros queda recogida en el listado general de centros del Anexo 1. Listado no exhaustivo.

La empresa adjudicataria será igualmente la responsable de crear un servicio de calidad en la asistencia a la gestión de incidencias y soporte del centro, creará un servicio de gestión al usuario con las condiciones y acuerdos que se determinen en el presente contrato, así mismo será la encargada de dar soporte al software de los centros, los cambios proporcionados en este, así como el control en los cambios de versión y evolución del mismo.

La adjudicataria deberá cubrir el servicio de soporte de todos los equipos instalados en modernización para Andalucía, el soporte y mantenimiento de los equipos desplegados anteriormente, hasta final de 2014 (exceptuando el equipamiento de la nueva modernización, que serán tenidos en cuenta en los procesos de gestión y seguimiento de incidencias), así como cualquier dispositivo hardware de los centros, equipamiento que exista en los mismos, dispositivos externos, así como el servicio de soporte software íntegro de todos los equipos y centros indicados anteriormente, será la encargada de mantener y dar un servicio de soporte técnico integral a todos los centros de acceso público a internet de la Red en Andalucía, en la forma y con los Acuerdos de Niveles de Servicio descritos en este pliego y en sus Anexos, durante toda la duración del contrato.

La adjudicataria ofertará un modelo de centro gestionado que permitirá aumentar la productividad, minimizando el coste asociado y mejorando la rentabilidad de los procesos de servicio.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	3/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

2.2 CAPA DE GESTIÓN SERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL

La empresa adjudicataria, creará y gestionará una capa de soporte acorde a las necesidades del proyecto Guadalinfo y a las demandas del propio Consorcio Fernando de los ríos. Esta capa en su generalidad gestionará las siguientes necesidades:

- Gestión de entrada y apertura de incidencias: La empresa proveedora pondrá al servicio del proyecto un CAU dimensionado a las necesidades del proyecto de atención a la dinamización local, para la apertura y tratamiento de incidencias Guadalinfo por parte de la dinamización local y responsables del proyecto Guadalinfo.

- Servicio de Soporte Software: Dentro de la capa de gestión, se incluye el servicio de soporte software. Esto engloba el soporte de aplicaciones, sistema operativo y sus evoluciones, para que al menos mantenga activas y actualizadas todas las aplicaciones que actualmente están disponibles para los/las usuarios/as en la red de centros, además de la herramienta de ticketing del proyecto, GLPI Guadalinfo y del Sistema de Información Estadística, esencial para el proyecto y para el traslado de información a los entes superiores ante los que el Consorcio ha de presentar datos relacionados con el proyecto Guadalinfo.

- Servicio de Soporte Hardware: La empresa adjudicataria será la responsable de la gestión de todas las incidencias de hardware que se produzcan en la red de centros Guadalinfo. Esto incluye todos y cada uno de los dispositivos que actualmente se encuentren en los centros, independientemente de su antigüedad tipo, proveedor, etc. siempre y cuando se trate de material del proyecto. Los ANS de tratamiento. son los que se incluyen en el anexo correspondiente de este mismo pliego. Todas las necesidades de homologación, actualizaciones de software, drivers, aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de todos los elementos hardware, serán asumidas gestionadas, desarrolladas e implementadas por la empresa adjudicataria.

- Personal de Proyecto: La empresa adjudicataria, pondrá a disposición del proyecto, suficiente personal cualificado para llevar a cabo todas las tareas y gestiones necesarias para que el funcionamiento general del mismo sea óptimo. El personal de esta capa, será el responsable de contactar e informar al personal designado por el consorcio Fernando de los Ríos. Para ello realizará informes generales y particulares según las necesidades del Consorcio en plazo y forma. Se encargarán de la gestión entre los proveedores que se viesen involucrados en el presente proyecto. Así como del personal que la propia adjudicataria integre en éste. Al menos una persona responsable del equipo de gestión de la adjudicataria, se ubicará en las instalaciones del Consorcio Fernando de los Ríos, cuando este así lo disponga y por la duración del total del proyecto, asimilándose al horario y costumbres del propio Consorcio.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	4/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

- Servicio de generación de informes, documentación de gestión y calidad del proyecto: A través de las herramientas que el proyecto ha dispuesto para tal fin, el adjudicatario será el responsable de reportar con la periodicidad con la que se fije desde el Consorcio, la información de seguimiento relativa al soporte de incidencias en los centros Guadalinfo. Además, se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios/as de los servicios ofrecidos, las cuales podrán ser referencia para evaluar el desarrollo del servicio.

En definitiva, ha de ofrecer un modelo de gestión de centro que minimice los costes de centro, aumente la efectividad y calidad en los servicios de los centros, haciendo uso de los nuevos modelos tecnológicos que existen actualmente en el mercado.

2.3 REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LOS CENTROS.

La adjudicataria será la encargada de dar soporte software y hardware (todo el hardware existente en los centros desplegado desde la modernización de 2008 hasta la modernización 2014) a todos los centros de acceso a internet de Andalucía, gestionados por el Consorcio Fernando de los Ríos, ofertará un modelo de gestión de centro que minimice los costes de centro, aumente la efectividad y calidad en los servicios de los centros, haciendo uso de los nuevos modelos tecnológicos que existen actualmente en el mercado y proponiendo un soporte integral de centro acorde con las necesidades de los usuarios y a disposición de los fines del proyecto.

La adjudicataria se hará cargo de cualquier cambio, variación o acoplamiento nuevo que necesite para conseguir el objetivo de adecuar los centros a los nuevos modelos de gestión de centro que ésta proponga, tanto a nivel de desarrollos software cómo de suministro hardware que sea necesario integrar en los centro para minimizar el hardware actual y minimizar igualmente los costes de servicio.

En cualquier caso y sea cual sea la propuesta de la adjudicataria, ésta deberá cubrir los siguientes servicios actuales de los centros:

2.3.1 Mantenimiento de Hardware

Un Centro Guadalinfo típico está formado por un servidor y “n” puestos enlazados por una red local. El número de puestos cliente por centro depende del rango de población del municipio donde se ubica, y todos tienen una configuración idéntica excepto el servidor. El equipamiento informático disponible en la actualidad en un centro está formado por:

- Pcs cliente,
- Servidor,
- Portátiles,
- Impresora láser multifunción
- Cámaras de Videoconferencia,
- Proyector,
- Cámara Digital,

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	5/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

- Cableado,
- SAI.
- TV,
- Punto de acceso inalámbrico,
- Disco duro multimedia,
- Dispositivos de discapacidad,
- Equipo de Cartelería Digital.

En resumen y con independencia de lo que más adelante se detalle en este pliego y sus anexos, la empresa adjudicataria del presente concurso deberá, con carácter general:

- Mantener y dar soporte técnico al equipamiento informático de todos los centros de acceso a internet de los despliegues 2008 y 2009 en toda Andalucía. En la forma y con los Acuerdos de Niveles de Servicio descritos en este pliego y en sus Anexos durante el periodo previsto (12 MESES) a partir de la fecha de adjudicación del presente concurso. Y teniendo en cuenta los condicionantes particulares de gestión que se contemplan para los equipos de modernización 2014. Esto supone una cantidad aproximada al 30% del equipamiento informático de los centros Guadalinfo, es decir, el adjudicatario dará soporte al 30% de los clientes fijos y portátiles de la modernización 2008/2009 que permanecerá en los centros, así como al resto de elementos periféricos que no hayan sido modernizados en 2014. No se ofrecerá soporte a impresoras, proyectores o equipos anteriores a la modernización del 2008, que permanezcan en los centros, así como tampoco a equipos de la modernización 2008 mas allá de los contemplados en el 30% fijado a permanecer en el centro.

- Todos los equipos hardware que se encuentran en el centro, sin ánimo de ser exhaustivos: Clientes fijos, portátiles, clientes antiguos, switches, ratones, teclados, auriculares, latiguillos de red y todos aquellos elementos habituales en los centros, previos a la modernización 2014, para su total y correcto funcionamiento. Cumpliendo y garantizando los niveles de servicio (A.N.S.), procedimientos de comunicación y escalados, descritos y detallados en el Anexo 2 del presente pliego.

- Soporte del equipamiento TIC del Consorcio Fernando de los Ríos, equipamiento informático, impresoras, portátiles, etc.

- En los puntos anteriores, para todos los casos se incluyen todos los componentes y piezas a sustituir durante todo el periodo de soporte, así como la homologación de los equipos y piezas nuevas a incluir en el proyecto, para instalación o sustitución.

- Cumplir y garantizar todas las condiciones de niveles de servicio y soporte técnico, parámetros de disponibilidad, atención a averías, detalles técnicos, procedimientos de escalado, incluidos en este pliego y sus anexos, Con el objetivo de que los equipos en los centros de acceso a internet en Andalucía, cubiertos por este soporte, han de tener un tiempo mínimo de funcionamiento del 99% del horario de apertura de forma independiente y

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	6/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

global.

- Establecer con el Consorcio “Fernando de los Ríos” el flujo de información para la atención y resolución de incidencias proactivas y reactivas.

- Atender y resolver las incidencias de los servicios objeto de la contratación según los Acuerdos de Niveles de Servicio, establecidos en el Anexo 2 del presente pliego. Siempre en el horario establecido según se describe en este pliego y sus anexos.

- Establecer y comunicar el procedimiento de escalado interno dentro de la empresa adjudicataria para responder a las necesidades del Consorcio “Fernando de los Ríos” descritas en este pliego y en sus Anexos.

- Usar como herramienta de trabajo válida, la herramienta de ticketing de Guadalinfo, para la gestión y seguimiento de las incidencias, como herramienta de medición de plazos empleados en la asistencia de las incidencias, evolución y estadísticas. Así mismo, el adjudicatario se compromete a insertar comentarios particularizados en cada incidencia, actualizando a los usuarios el estado de las mismas en intervalos máximos de 24h. Ya que los agente de innovación local de los centros que son quienes deben tener toda la información correspondiente sobre su incidencia.. La adjudicataria pondrá al servicio del soporte integral del centro el personal y los medios necesarios, para la correcta gestión de las incidencias y para así agilizar, controlar y proporcionar informes al servicio integral del soporte a centro.

- Diseñar los procesos de homologación de equipamiento de sustitución, en función de los stocks del momento y con tiempo suficiente para que no paralice la resolución de incidencias por esta causa, así cómo proporcionar cualquier hardware extra necesario para el cumplimiento con la reducción de costes en centro y hardware en los mismos, dando los mismos servicios.

- Al menos 20 equipos serán homologados durante la vigencia de este contrato, sin cargo alguno para el Consorcio, cuando éste solicite dichas homologaciones.

- En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable a todos los efectos de realizar el soporte y resolución de TODAS las incidencias dentro del ámbito y alcance de la contratación, durante el período comprendido dentro de la misma.

- Así mismo, la adjudicataria se hará cargo de cualquier equipamiento nuevo o suministro que sea necesario para cumplir con el objetivo de reducir costes en los centros, hacer clientes más ligeros y proporcionar más y mejor servicios a menor coste.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	7/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

2.3.2 Gestión y Mantenimiento del Inventario

La empresa adjudicataria gestionará la denominada “Oficina del Inventario de la red Guadalinfo, CAPI y E.L.A.” Este servicio implica la gestión permanente del mismo, con el objetivo de mantener un inventario actualizado y fidedigno del contenido de todos los centros integrados en la red Guadalinfo, de los centros CAPI y las ELAs.

A la finalización del contrato, el adjudicatario entregará al Consorcio un inventario completamente actualizado a esa fecha, en la herramienta habilitada para ello, Guadalinfo GLPI Ticketing

El adjudicatario también deberá realizar y garantizar la correcta carga de los nuevos bienes que se incorporen al inventario de la red, con independencia de su origen. En su caso, el adjudicatario recibirá la información de las empresas proveedoras de la red Guadalinfo y deberá cargar dicha información en la herramienta de inventario, garantizando como resultado, una imagen fiel de la realidad de los centros.

El adjudicatario deberá utilizar, mantener y desarrollar los evolutivos que se requieran de la herramienta software de inventario del Consorcio, Guadalinfo GLPI Ticketing. La herramienta deberá permitir la consulta por campos, la extracción de muestras y la generación de estadísticas sencillas. El uso de la herramienta será compartido por la empresa y por el Consorcio durante la ejecución del contrato y volverá a quedar en propiedad del mismo una vez finalizado.

El adjudicatario será el responsable de volcar los datos en la herramienta, así como de actualizarla durante el plazo de ejecución del contrato. El adjudicatario también deberá actualizar el inventario con los datos proporcionados por el Consorcio, obtenidos de sus propias fuentes.

La empresa adjudicataria deberá destinar el personal necesario para la correcta gestión de la denominada “Oficina del Inventario de la red Guadalinfo, CAPI y ELA, el cual trabajará en colaboración con los técnicos del Consorcio encargados de este aspecto.

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria será responsable de la continua actualización y puesta al día del inventario. Sobre la base de su actividad de mantenimiento de la red, la empresa realizará continuos muestreos y verificaciones, a fin de constatar que el inventario responde, en todo momento, a la realidad del territorio. La empresa aprovechará la visita a los centros, con motivo de las actividades de mantenimiento, para realizar comprobaciones sistemáticas de la veracidad y actualización del inventario vigente en cada momento.

Antes de la finalización del plazo de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Consorcio, a través de la herramienta de gestión, la última versión completa del inventario.

2.3.4 Gestión y Mantenimiento de Software

Los equipos de los centros funcionan actualmente con el sistema operativo basado en Ubuntu, desde este kernel se ha realizado la adaptación de la versión del sistema operativo para el centro, denominada Guadalinex Guadalinfo.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	8/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

Es necesario para el Consorcio “Fernando de los Ríos”, garantizar el adecuado soporte técnico y mantenimiento “in situ” del sistema operativo base, de la aplicación de Cartelería digital, de la herramienta de ticketing, GLPI Guadalinfo y de la aplicación de estadísticas actual de los centros, hasta su sustitución por una nueva. Todo este soporte, es de aplicación a los centros actuales ya modernizados, a los equipos de los despliegues 2008 hasta la actualidad que se hayan quedado en estos centros como parte del equipo informático, y a todos los Centros gestionados por el Consorcio Fernando de los Ríos, a partir de la adjudicación del presente contrato.

Todo lo anterior enmarca el Soporte Técnico y Mantenimiento “in situ” del sistema operativo base de los proyectos, de la aplicación de Cartelería digital, de la herramienta de ticketing, GLPI Guadalinfo y de la aplicación de estadísticas actual de todos Centros, objeto de esta contratación, cuya duración se corresponde precisamente con la duración de la presente contratación.

La empresa adjudicataria del presente concurso deberá, con carácter general:

- Mantener y soportar de forma evolutiva “in situ” el sistema operativo vigente, la aplicación de Cartelería digital, y la aplicación de estadísticas actual de los centros, cumpliendo y garantizando los niveles de servicio (A.N.S.), y soporte técnico, parámetros de disponibilidad, detalles técnicos, atención de incidencias, procedimientos de comunicación y escalados, descritos en el pliego y detallados en sus Anexos. Antes y después de la modificación del SO nuevo.
- Establecer con el Consorcio “Fernando de los Ríos” el flujo de información para la atención y resolución de incidencias proactivas y reactivas.
- Resolver las incidencias de los servicios objeto de la contratación según los Acuerdos de Niveles de Servicio, establecidos en el Anexo 2 del presente pliego.
- Establecer el procedimiento de escalado interno dentro de la empresa adjudicataria para responder a las necesidades del Consorcio “Fernando de los Ríos” descritas en este pliego y en sus Anexos.
- Atender la resolución de incidencias en el horario establecido según se describe en este pliego y sus Anexos.
- Generación de informes periódicos y a demanda, sobre estado de incidencias y seguimiento, basado en la herramienta de ticketing para soporte del “Consorcio Fernando de los Ríos”, GLPI Guadalinfo. Para dar un salto de calidad en el seguimiento control y elaboración de informes.
- La adjudicataria deberá prestar los servicios de soporte técnico y mantenimiento “in situ”, evolutivo y de segundo nivel del sistema operativo base y aplicaciones software de todos los Centros, basados en las distribución Guadalinex edición Guadalinfo versión 6 Cloud (en adelante distribución GGV6 Cloud) o siguientes versiones.
- La empresa adjudicataria, se encargará de dar asistencia y solución a todas las incidencias abiertas desde los centros, se tratarán todas las incidencias software relacionadas con el S.O. GGV6 Cloud (incluidas actualizaciones o sistema operativo nuevo) y las distintas aplicaciones, así como las actualizaciones realizadas, en coordinación con el Centro de Atención al Usuario de Guadalinfo, en su caso, con las empresas adjudicatarias de otros servicios en el proyecto, todas aquellas dedicadas a la parte de servicio de comunicaciones, gestión de portal de Guadalinfo y demás

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	9/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

portales y herramientas que dan servicio al proyecto y con los responsables del Consorcio “Fernando de los Ríos”.

- Utilizando las herramientas disponibles en la versión del Sistema Operativo GGV6 Cloud (incluye evolutivos o nueva versión del SO), la empresa adjudicataria, realizará labores de recolección de datos, tratamiento y uso en la elaboración de diagnósticos preventivos, para agilizar la detección y atención de las incidencias.
- Se valorará la formación técnica y reglada ofrecida para el personal técnico del Consorcio Fernando de los Ríos. Fundamentalmente la dirigida a conocimientos de operaciones. ITIL, PMI, estrategia en operaciones, etc.
- Dentro del mantenimiento evolutivo, se entienden incluidas las actualizaciones periódicas del software que sea necesario realizar, para la progresiva incorporación de mejoras, modificaciones o de nuevos elementos software, que contribuyan a la total ACCESIBILIDAD de dicho software base y aplicaciones para su uso óptimo por las personas con discapacidad y personas mayores en los Centros. Se contempla al menos una evolución profunda del SO de los centros, en sus versiones servidor y cliente, para adaptar y modernizar el kernel actual a versiones más avanzadas, que permitan una mejora cualitativa con respecto a la inclusión de nuevo hardware, aplicaciones actualizadas, aplicaciones CLOUD, etc.
- Así mismo, la adjudicataria se hará cargo de cualquier desarrollo, adaptación e implementación de software necesario en los centros para el cambio hacia un centro que cumpla el objetivo de: mejora en la calidad de los servicios y reducción de costes, deberá garantizar la conservación de todos los servicios actuales en los centros en cualquier evolución propuesta, así como la prestación del servicios en la adaptación de los cambios hacia el nuevo modelo que la adjudicataria proponga para garantizar el bajo coste, la reutilización de recursos y el mantenimiento de los servicios actuales.
- Se incluirá un estudio de una nueva arquitectura del centro a ser posible de manara que ya no haya tanta dependencia con el servidor. Así como los desarrollos y/o adaptación de una versión nueva de sistema operativo o de un sistema operativo completamente nuevo, para los servidores y para los clientes (en software libre). Se tratará de un sistema operativo completo, que cumpla las premisas de funcionamiento del centro, tanto a nivel de aplicaciones de usuario, como aplicaciones de gestión de usuarios y centro. Dicho sistema operativo estará enfocado a soportar todos los requerimientos para el correcto funcionamiento del centro en caso de pérdida de conectividad.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta de gestión de incidencias y del inventario de los centros, GLPI Guadalinfo Ticketing. Con esto se entiende la configuración, corrección de los errores que se detecten en la herramienta, pequeños desarrollos, inclusión de encuestas de satisfacción y generación de los informes correspondientes con los resultados de las mismas, generación de informes necesarios para cubrir las necesidades actuales de los centros y del Consorcio “Fernando de los Ríos”.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable a todos los efectos del soporte, mantenimiento, adaptación y cambio del software de los centros objeto de esta contratación, durante el período comprendido dentro de la misma.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	10/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

Por tanto, y sin ánimo de ser exhaustivos, la adjudicataria deberá dar soporte, corregir errores, actualizar paquetes y adaptar el software a las necesidades del centro, además será la proponente de modelos y cambios en el sistema de soporte software y adaptación de los centros hacia la evolución del mismo, durante toda la vida de este contrato. La adjudicataria cumplirá con los siguientes puntos:

- Realizará el soporte del software de los centros en todo momento, antes, durante y posteriormente a cualquier adaptación y evolución del centro según los acuerdos del presente contrato y el equipo encargado en el Consorcio "Fernando de los Ríos" destinado a tal fin.
- Adaptará los cambios necesarios de software del centro para seguir con los mismos servicios en los centros, con mejor calidad y menor coste. Se encargará de conseguir los cambios necesarios para adaptar los clientes y servidor del centro.
- Desarrollo de actualización del SO GGV6 Cloud (versión cliente y servidor).
- Desarrollo de un sistema operativo para los servidores y los clientes de los centros (adaptación de SO en SW libre).

2.3.5 Servicio CAU Guadalinfo

La empresa proveedora creará y mantendrá un Centro de Atención al Usuario, que será el elemento a través del cual se recibirán las llamadas para la apertura, actualización de incidencias y seguimiento de las mismas por parte de la dinamización local y responsables de proyecto. Además, será el encargado de alimentar la herramienta de gestión, Guadalinfo GLPI Ticketing, con la información que corresponda en función de al casuística de la incidencia. Éste servicio estará dimensionado para dar respuesta a los/las usuarios/as en plazos habituales de servicios CAU, es un servicio muy sensible en cuanto al trato y comunicación con los usuarios, por lo que deberá ser atendido por personas con un perfil técnico suficiente, capacidad de análisis de incidencias para su correcta diagnosis y un exquisito trato con los usuarios/as para una atención satisfactoria. El horario de atención del CAU estará marcado por los horarios de actividad de los centros. Estando comprendido fundamentalmente en el intervalo de 9:00 a 21:00 horas, estos horarios pueden ser estudiados y consensuados con el Consorcio para ofrecer el mejor servicio a los centros.

2.3.6 Servicio Completo de Gestión del Puesto

La adjudicataria debe poner a disposición del Proyecto a fin de que el servicio se adecúe a los diferentes perfiles de usuario, se mantenga siempre activo y sea un servicio de calidad, un servicio completo de gestión del puesto o centro de gestión avanzado que cubra las siguientes expectativas:

- Debe tener un Centro de Servicio al Usuario o ventanilla única para todos los servicios relacionados con la gestión y ciclo de vida de la microinformática en el centro.
- Gestión de incidencias, peticiones, consultas
- Gestión de la configuración e inventario
- Informes de gestión
- Inventario hardware y software automático.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	11/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

- Control remoto del puesto de trabajo
- Gestión de software incluyendo la distribución remota de software así cómo la actualización de parches
- Informes avanzados del servicio incluyendo control de software ejecutado.

El Servicio Integral de Atención a Usuarios se prestará desde un Centro de Gestión de Clientes, que ofertará, en su caso, una atención personalizada al usuario final, proporcionando los canales adecuados para la atención, resolución de incidencia o consulta. Y para aquellas incidencias cuya resolución dentro del acuerdo de nivel de servicio no pueda llevarse a cabo desde el Centro de Gestión en remoto, se enviará un técnico de campo a la sede asociada al equipo.

El servicio incorporará un proceso de atención al usuario o CSU (Centro de Servicio a Usuarios) integral que canaliza la relación con los mismos, siendo el punto de entrada único para incidencias, peticiones y consultas relacionadas con el Puesto de Trabajo (hardware, software, comunicaciones, etc…). Para el desarrollo del servicio debe realizarse conforme a las mejores prácticas de gestión (ITIL) en cuanto a los procesos de creación, prestación y evolución de Servicios de Tecnologías de la Información (TI).

Será la vía de entrada para la gestión de incidencias, de todos los proveedores Guadalinfo. Este servicio tendrá la responsabilidad de recopilar y trasladar la información relativa al servicio para todos los proveedores que el Consorcio considere oportunos e incluya en el grupo de proveedores de servicios del Consorcio para el proyecto Guadalinfo.

El horario de atención al usuario final debe cubrir el horario de apertura de todos los centros en Andalucía, en horario de 9:00 a 21:00 de lunes a viernes.

El personal que destine la empresa adjudicataria a la prestación de estos servicios deberá:

- Desempeñar sus funciones con las necesarias interlocución, cooperación y coordinación que se determinen por el Consorcio “Fernando de los Ríos” y con todas aquellas empresas adjudicatarias del resto de servicios, sin ánimo de ser exhaustivos: Servicios de Portal Guadalinfo, servicios de sistemas que albergan el resto de portales y herramientas que dan soporte al proyecto, servicios de comunicaciones de los centros de acceso público a internet y restos de proveedores hardware.
- Para el soporte y resolución de incidencias de los Centros, se respetarán los acuerdos y condiciones detalladas establecidas en este pliego y sus Anexos.
- De llevar a cabo todos los procedimientos de análisis y diagnóstico de las incidencias hardware, software y comunicaciones, así como la correcta atención y asesoría técnica a los agentes de innovación local de los centros.
- Dadas las características de los trabajos a realizar, los profesionales designados por el adjudicatario para la prestación del servicio deberán contar con experiencia acreditada en soporte técnico y mantenimiento de equipamiento informático “in situ”, así como la experiencia

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	12/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

acreditada en desarrollo de software. A estos efectos, los licitadores deberán incluir en la oferta los currículos de los profesionales que, en caso de resultar adjudicatarios, vayan a prestar los servicios a que se refiere el presente concurso.

- Se valorará como mejora la presentación al Consorcio de un estudio que nos permita determinar aquellos centros con problemas de la red interna del centro, bien con alguna herramienta software o bien aprovechando las visitas de los técnicos al menos en aquellos centros en los que se determine necesario bien porque no se da con la avería bien porque así lo requiera el Consorcio.

Todos los aspectos relativos a la gestión y control de las tareas a realizar así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas serán llevados a cabo por parte del Consorcio, a través de las personas que se designen para ello. La infraestructura necesaria para la puesta en marcha y funcionamiento de dicho servicio, correrá por cuenta del adjudicatario. Todos los elementos y herramientas empleados para tal fin, serán exportables y el adjudicatario se compromete a facilitar dicho trasvase, en caso de que futuras adjudicaciones se realizasen a distintas empresas.

2.3.7 Detalle de los Servicios

- Realización y actualización mensual de un minucioso Plan de Trabajo, que deberá detallar la actuación y duración de la ejecución de las tareas necesarias para el cumplimiento de los servicios expuestos anteriormente. Con un periodo máximo de 4 semanas, la empresa adjudicataria realizará con el personal designado del Consorcio, una revisión del servicio, presencial y en las instalaciones del propio Consorcio. Además se celebrará de forma periódica y a proposición del Consorcio, una reunión de información y colaboración con las personas responsables asignadas por el Consorcio, dichas reuniones se llevarán a cabo en el lugar indicado por el Consorcio, y los gastos asociados a dichas reuniones serán a cargo de la adjudicataria. En dichas reuniones, se tratarán las posibles optimizaciones de los procedimientos vigentes, siempre que estas sean factibles y cuenten con la aprobación del Consorcio, con el fin de optimizar continuamente los protocolos de trabajo para mejorar los niveles de servicios a los centros y usuario/as.

- Se deberán realizar aquellos trabajos de mantenimiento, puesta a punto y reparación de los equipos electrónicos informáticos (y periféricos) estropeados o de funcionamiento defectuoso, de todos los equipos que forman parte del parque informático actual de los Centros de Andalucía, desde la modernización 2008 a la modernización 2014, exceptuando los periféricos modernizados en esta última.

- TODAS las reparaciones y ajustes necesarios para el buen funcionamiento de los equipos detallados anteriormente y por lo tanto de los centros, incluidas las piezas de sustitución, serán llevados a cabo por parte de la empresa adjudicataria. Para estas acciones globales se elaborará un plan de ejecución del procedimiento, consensuado con el Consorcio y el desarrollo de dicho plan será siempre supervisado por la persona designada por el Consorcio. Así como la instalación del sistema operativo base, en los casos en los que sea

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	13/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

necesario.

- Se pondrá a disposición del proyecto un Servicio Integral de Atención a Usuarios que se prestará desde un Centro de Gestión de Clientes y que ofertará, en su caso, una atención personalizada al usuario final, proporcionando los canales adecuados para la atención, resolución de incidencia o consulta. Y para aquellas incidencias cuya resolución dentro del acuerdo de nivel de servicio no pueda llevarse a cabo desde el Centro de Gestión en remoto se enviará un técnico de campo a la sede asociada al equipo.

- La empresa adjudicataria, se encargará de dar asistencia y solución a todas las incidencias abiertas desde los centros, se tratarán todas las incidencias hardware relacionadas con los sistemas “Clientes”, “Red”, “Soporte-periféricos” y además los equipos “Servidores” en los centros de Andalucía.

- La empresa adjudicataria, pondrá a disposición de los centros un portal web/tienda web, para prestar la posibilidad de compra de todos los dispositivos homologados en el proyecto. La relación contractual final, será entre el adjudicatario y el Ayuntamiento del que depende el centro Guadalinfo.

- La empresa adjudicataria mantendrá completo y actualizado el inventario con el contenido (equipos informáticos y mobiliario) de los centros Guadalinfo. La adjudicataria presentará al Consorcio una base de datos que permita cuantificar y determinar cada uno de los elementos presentes en los centros de la red Guadalinfo. Los elementos deberán estar identificados mediante su denominación genérica y mediante el número de serie individual o matrícula de cada uno de ellos. Aquellos elementos que no cuenten con número de serie individual o matrícula serán identificados de forma genérica, especificando el número de unidades existentes de cada elemento.

- El adjudicatario del concurso, estará obligado a mantener la coherencia de los elementos instalados de manera global, así como a garantizar que todos los elementos hardware reparados o repuestos estén soportados por el software de los centros en la versión más actualizada. Dentro del plan de actuación y desarrollo a presentar en la oferta, el adjudicatario deberá presentar un plan de gestión del stock, en el que se contemplará una previsión de elementos para sustitución y suministro a lo largo del periodo de contratación. El adjudicatario correrá con los gastos de las 20 homologaciones necesarias.

- La empresa adjudicataria, asumirá el horario de atención y asistencia a los centros, que vendrá marcado por el Consorcio en función de los intervalos temporales de máxima actividad de usuario/as en los centros, así como por el horario de apertura de los centros Guadalinfo, establecido en la Orden de Incentivos Guadalinfo vigente en cada momento.

- La empresa adjudicataria, basará su actuación ANS (Acuerdo a Nivel de Servicio) en el que se relaciona en el Anexo 2 de este pliego.

- Elaboración de los informes mensuales, semanales y con la periodicidad, contenido y formato que el Consorcio determine en cada momento, en ellos se

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	14/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

recogerán estadísticas de incidencias, cambios realizados, actualización del censo de materiales instalados. Los informes serán definidos en su momento para poder tener un control por provincia, municipio, agentes de dinamización local y por servicio.

- La empresa adjudicataria realizará encuestas de satisfacción a los agentes de dinamización local, tras la atención al centro. Para ello elaborará una consulta tipo consensuada con el Consorcio. La recopilación de datos de satisfacción en formato digital y su estudio estadístico, será llevado a cabo y presentado al Consorcio por el adjudicatario del presente concurso. La ausencia de esta información y estudio, puede ser motivo de sanción económica, tomándose como equivalente la penalización de una incidencia con ANS superado, por cada encuesta no presentada.

- Elaboración y actualización de manuales de instalación, configuración y uso de aquellos elementos instalados. Preparación para entrega de información y manuales en caso de finalización de contrato, para la próxima adjudicataria, documentación fin de contrato.

- Colaboración en la gestión y comunicación de los cambios en servicios, modificaciones, actualizaciones o incidencias que se traten, lo que implica que la empresa adjudicataria mantendrá una continua interrelación con el Consorcio "Fernando de los Ríos" y las empresas que éste determine con el objeto de optimizar y dar calidad a la atención de los servicios solicitados en el presente contrato. Desde la empresa adjudicataria se asignarán las personas de contacto y desde el Consorcio se les suministrarán los procedimientos propios de la gestión, así como se creará el flujo de información necesario para el desarrollo del proyecto se lleve a cabo tal y como está diseñado.

Catalogación de las incidencias

Hardware

Las incidencias abiertas desde los centros, se catalogarán en distintas prioridades, dependiendo de la urgencia de tramitación de las mismas, se considerarán los siguientes grupos:

- **Prioridad Alta:** Se considerarán incidencias de prioridad "Alta", aquellas que debido a problemas de tipo hardware imposibiliten el buen funcionamiento de los sistemas e incluso paralicen la actividad del centro, así como aquellas incidencias sobre los elementos hardware que provoquen la desconexión de los equipos de la red de datos.

Escalado de 0 a 1: después de 2 días laborables
Escalado de 1 a 2: después de 4 días laborables
Escalado de 2 a 3: después de 6 días laborables

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	15/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

- **Prioridad Media:** Se consideran incidencias de prioridad "Media" aquellas que ralenticen excesivamente el funcionamiento de los sistemas, imposibiliten el uso de los equipos destinados a los/as usuario/as, así como las que afecten a dispositivos periféricos de uso intensivo por parte de los/as usuario/as, e incluso aquellas incidencias relacionadas con el material necesario para presentaciones y videoconferencias

  Escalado de 0 a 1: después de 3 días laborables
  Escalado de 1 a 2: después de 5 días laborables
  Escalado de 2 a 3: después de 10 días laborables

- **Prioridad Baja:** Se consideran incidencias de prioridad "Baja", aquellas que afecten a elementos no habituales en el uso por parte de los/as usuario/as, así como aquellas que afecten a elementos no críticos de los sistemas.

  Escalado de 0 a 1: después de 5 días laborables.
  Escalado de 1 a 2: después de 10 días laborables
  Escalado de 2 a 3: después de 15 días laborables.

- Los plazos máximos de resolución de incidencias, son los que señalan el paso del escalado 0 a 1, quiere esto decir que las incidencias de prioridad alta han de quedar resueltas en 2 días a partir de la adjudicación al proveedor, las incidencias de prioridad media han de quedar resueltas en 3 días, las incidencias de prioridad baja han de quedar resueltas en 5 días a partir de la adjudicación al proveedor, tiempos superiores injustificadamente a estos serán motivo de penalización.

- La criticidad de las incidencias se asignará en coordinación con el Centro de Atención al Usuario y el Consorcio.

- Se establece que, ninguna incidencia de prioridad alta podrá estar abierta más de 5 días laborables, ninguna incidencia de prioridad media estará abierta más de 10 días laborables, ninguna incidencia de prioridad baja estará abierta más de 15 días laborables. Estos plazos se consideran en el peor de los casos posibles y con la peor de las casuísticas habituales, a cada nivel de prioridad.

Los criterios técnicos que deberán respetarse para la realización de los trabajos son los siguientes:

- Los trabajos y actuaciones de soporte se realizarán siguiendo la metodología habitual para la reparación de sistemas hardware, los técnicos encargados deberán estar preparados para tal proceso, por lo que deberán ir equipados convenientemente en cada una de sus intervenciones con herramientas de trabajo y el material de repuestos necesario.

- Validación y pruebas: Una vez realizada la reparación del sistema afectado, se realizarán las pruebas pertinentes para la verificación de que el sistema está completamente operativo de forma independiente y en el conjunto del centro. Cuando sea posible, el responsable del centro verificará con el técnico de

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	16/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

soporte el correcto funcionamiento de los sistemas. La validación de la asistencia técnica, solamente será válida si cuenta con el consentimiento firmado libremente por parte de la persona responsable del centro y con la encuesta de satisfacción totalmente rellena por la misma.

- La entrega física en formato digital y actualización de todos los Manuales de instalación, DVDs/USBs de masterización homologados, configuración y drivers de los elementos reparados / instalados, bien sea en la actualización a equipos más modernos o la sustitución por otros elementos diferentes. Estos DVDs deberán incluir instrucciones exactas y detalladas (paso a paso) de instalación y parametrización para su instalación. El proveedor dispondrá siempre de copias de esta información, para proporcionarla al Consorcio cuando les sean requeridos.

Las incidencias serán abiertas desde los centros, se catalogarán en distintas prioridades, dependiendo de la urgencia de tramitación de las mismas, se considerarán en los grupos ya especificados con anterioridad, alta, media y baja.

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de mantenimiento y asistencia, un plan de control de inventario, y un plan de sustitución y reparación de piezas, detallando el stock mínimo que tendrá disponible en sus almacenes, para asistir a las intervenciones “in situ” surgidas en los centros Guadalinfo, dicho stock se deberá prever por provincias, con la finalidad de que los tiempos máximos de resolución no superen los tiempos de escalado de 0 a 1.

Serán de máxima prioridad y actuación inmediata en el plan de choque, “switches” afectados por problemas que necesiten más de 48 horas de reparación o reemplazo, serán sustituidos en un plazo inferior a este por equipos equivalentes en características, configuración y funcionalidad, para mantener la continuidad del servicio en los Centros.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable a todos los efectos de realizar el Soporte y Resolución total de Incidencias IN SITU y en plazo de TODOS los Problemas Hardware relativos al equipamiento descrito en este pliego, que surjan en los Centros Guadalinfo relacionados en el Anexo 1, para el periodo de la presente contratación. Así como el equipamiento informático de la sede del Consorcio Fernando de los Ríos.

Software

En concreto y para las incidencias a resolver por la empresa adjudicataria a nivel software, se contemplan unos tiempos máximos de respuesta adecuados a la criticidad de las incidencias, que vienen dados por la siguiente tabla:

- **Prioridad baja**

* Escalado de 0 a 1: después de 6 días laborables.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	17/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

* Escalado de 1 a 2: después de 12 días laborables.

* Escalado de 2 a 3: después de 20 días laborables.

- **Prioridad media**

  * Escalado de 0 a 1: después de 5 días laborables

  * Escalado de 1 a 2: después de 10 días laborables

  * Escalado de 2 a 3: después de 15 días laborables

- **Prioridad alta**

  * Escalado de 0 a 1: después de 3 días laborables

  * Escalado de 1 a 2: después de 6 días laborables

  * Escalado de 2 a 3: después de 10 días laborables

Superado el primer plazo de nivel de escalado y no habiendo resuelto la incidencia injustificadamente, se aplicarán las penalizaciones referidas en el apartado 6 partiendo de los períodos mínimos de respuesta y hasta que la incidencia quede finalmente resuelta.

Se establece que, ninguna incidencia de prioridad alta podrá estar abierta más de 5 días laborables, ninguna incidencia de prioridad media (excepto bugs que impliquen desarrollo o dependencia de las evoluciones del kernel del sistema operativo) estará abierta más de 10 días laborables, ninguna incidencia de prioridad baja estará abierta más de 15 días laborables. Estos plazos se consideran en el peor de los casos posibles y con la peor de las casuísticas habituales, a cada nivel de prioridad.

2.4. Condiciones Generales

2.4.1. Interlocutor de la adjudicataria

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor técnico único (“delegado” del contratista), que organizará la prestación de los servicios objeto de la contratación, de acuerdo a este pliego de condiciones técnicas, pondrá en práctica las instrucciones del responsable designado por El Consorcio e impartirá las pertinentes instrucciones al personal de la adjudicataria.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	18/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

2.4.2. Forma de resolver las discrepancias en la forma de prestar la asistencia técnica

En caso de existir disconformidades de El CONSORCIO, respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados, por cualquiera de los técnicos empleados por la adjudicataria, lo pondrá de manifiesto a ésta, la cual dispondrá cuánto resulte necesario para su corrección dentro de los **TRES DÍAS HÁBILES siguientes.**

2.4.3. Información de Base.

EL CONSORCIO facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione, no será utilizada por la adjudicataria, bajo ninguna circunstancia, para fines distintos de los servicios contemplados en la presente contratación.

2.5. Naturaleza de la prestación.

La empresa adjudicataria queda obligada a la prestación eficaz de los servicios descritos en el presente pliego, durante la totalidad del plazo de ejecución del contrato, con independencia de los medios materiales o humanos que deba emplear en ello. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

En ningún caso podrá interpretarse que el precio del contrato supone la contraprestación a una hipotética “bolsa de horas” o “bolsa monetaria”, las cuales, una vez agotadas, liberan al adjudicatario de sus obligaciones, con independencia del resultado obtenido. Por el contrario, el adjudicatario queda obligado a prestar los servicios, durante todo el plazo de ejecución, sin perjuicio de la dedicación de medios materiales y humanos que esto conlleve.

3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Las personas que emplee la adjudicataria en la prestación del servicio deberán dispensar trato agradable con los usuario/as y disponer de capacidad de trabajo en equipo.

Los trabajos, que serán llevados a cabo por el personal laboral que la adjudicataria designe en cada momento, se desarrollarán en las instalaciones que el Consorcio “Fernando de los Ríos” determine, en el ámbito en cualquier caso de los municipios Guadalinfo incluidos en el Anexo 1.

El CONSORCIO “FERNANDO DE LOS RIOS” designará un Responsable del Proyecto, que será el órgano capacitado para interpretar el presente pliego y demás condiciones establecidas en el contrato, siendo sus funciones y responsabilidades:

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	19/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

1. Dirigir, supervisar y coordinar la realización y prestación de los servicios.

2. Aprobar la realización de los servicios.

3. Velar por el nivel de calidad de los servicios.

4. Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Equipo de Trabajo a lo largo del desarrollo de la prestación de los servicios.

5. Asegurar el seguimiento de la prestación de los servicios.

6. Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este pliego y sus Anexos.

7. Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los servicios.

8. Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada en la prestación de los servicios.

Caso de que por cualquier circunstancia (vacaciones, enfermedad, baja laboral, etc.) el técnico o técnicos destinado/s por la adjudicataria para la prestación del servicio y realización de los trabajos no pueda/n desempeñar el servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria está obligada a sustituir a dicho/s técnico/s por otro/s de idéntico perfil y preparación así como a comunicar dicha sustitución con la antelación que sea posible.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y su experiencia, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución inmediata del mismo, la aplicación de las penalizaciones estipuladas y, en su caso, la resolución del contrato.

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de El Consorcio “Fernando de los Ríos”, sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

Todos los aspectos relativos a la gestión y programación de las tareas a realizar así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas serán llevados a cabo por parte del Consorcio “Fernando de los Ríos” a través de la persona que se designe para ello.

En cualquier caso, y con independencia de la ubicación física de trabajo, el licitador proveerá a los miembros de su equipo de trabajo de todos los medios técnicos, de transporte, informáticos, comunicaciones, etc., necesarios para el correcto desempeño de sus funciones en consonancia con los requerimientos del Consorcio.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	20/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

4. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria acepta expresamente que los derechos de los trabajos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a EL CONSORCIO FERNANDO DE LOS RIOS, con exclusividad y a todos los efectos, incluido el de cesión.

Por parte de la adjudicataria, no se hará uso de los resultados de los trabajos bajo ningún concepto, y sólo serán utilizados como referencia o como base de futuros trabajos, cuando se disponga de la autorización expresa, por escrito, del propietario de los mismos.

Quedarán en propiedad del CONSORCIO tanto la asistencia o servicios recibidos como los derechos inherentes a los trabajos realizados, su propiedad industrial y comercial, reservándose EL CONSORCIO su utilización, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por el CONSORCIO, y ésta, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

El contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático al CONSORCIO todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva al CONSORCIO, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

5. CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS.

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos ejecutados o información proporcionada por EL CONSORCIO en el contexto del mismo a personas o entidades ajenas al proyecto sin el consentimiento por escrito de EL CONSORCIO. La adjudicataria, si así se lo exigiere EL CONSORCIO vendrá obligada a suscribir acuerdo de confidencialidad en este sentido si así le fuera exigido.

Asimismo la adjudicataria y sus profesionales limitarán el acceso, tratamiento o uso de datos de carácter personal a los mínimos estrictamente necesarios y exclusivamente pertinentes para la efectiva realización de los trabajos. En todo caso, dicho acceso o uso imposibilitan tal como es exigido, y así se comprometerá la adjudicataria, que no se podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

En particular la empresa adjudicataria y sus profesionales participantes en los trabajos estarán obligados al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	21/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

A los efectos de interlocución, relaciones y garantía sobre el adecuado y correcto uso del material, información y datos suministrados o manejados durante el curso de los trabajos, la adjudicataria, sin perjuicio ni exención alguna en las responsabilidades propias que le incumben, designará, inmediatamente después de la adjudicación y por escrito, a un representante autorizado para el mantenimiento de las relaciones que se establezcan por esta causa con cualesquiera Administraciones Públicas.

6.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES ESPECÍFICAS

El plazo de ejecución del contrato será de DOCE MESES, prorrogable por otro periodo de igual duración.

El cumplimiento defectuoso de las obligaciones del contratista, así como su incursión en mora por causas imputables al mismo, permitirá al Consorcio optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades diarias, en la siguiente proporción:

- Por cada incidencia no resuelta que supere los ANS establecidos, se penalizará con el equivalente al precio fijado de soporte mensual para un centro de acceso público a internet, por cada día natural de retraso. Esto es, las incidencias de cualquier tipo que superen los plazos de resolución máximos establecidos conllevarán la penalización del importe total del mes, por cada día natural de retraso, calculado como la media del total de la oferta entre el número total de centros. En caso de que existan más incidencias que superen los ANS por centro, el importe se irá multiplicando por el número de incidencias retrasadas. Para las incidencias de prioridad alta, el importe imputable de penalización se considerará cómo una incidencia doble. El precio se obtendrá a partir de la oferta realizada por el adjudicatario. Hasta el 50% de la totalidad del importe mensual, que se establezca en la firma del contrato resultante de este concurso.

- En caso de concurrir 10 incidencias de prioridad “Alta” con ANS superados, se penalizará con una cuarta parte de la totalidad del importe mensual, que se establezca en la firma del contrato resultante de este concurso.

- En caso de concurrir 20 incidencias de prioridad “Alta” con ANS superados, se penalizará con la mitad de la totalidad del importe mensual, que se establezca en la firma del contrato resultante de este concurso.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 % del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalizaciones.

El importe de las penalidades por demora podrán hacerse efectivas mediante deducción en los pagos de las facturas. En todo caso, la fianza responderá de la efectividad de aquéllas. Cuando se hicieran efectivas a costa de la citada fianza, el

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	22/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

Adjudicatario vendrá obligado a reponer idéntico importe destinado a tal fin, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución.

Si el retraso fuera producido por causas no imputables al Adjudicatario y éste ofreciera cumplir sus compromisos, formulará la petición de prórroga en el plazo máximo de 48 horas, a contar desde el día en que se produzca la causa originaria del retraso, alegando las razones y señalando el tiempo probable de su duración. Si EL CONSORCIO aceptara la petición del Adjudicatario, se ajustarán los plazos del contrato.

Si el retraso fuese producido por motivos no imputables al contratista y éste ofreciera cumplir sus compromisos dándole prórroga del tiempo que se le había señalado, se concederá por EL CONSORCIO un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	23/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

7.- CRITERIOS DE VALORACIÓN

Criterio	*Peso*
PROPUESTA ECONÓMICA: Se calculará la cifra en euros correspondiente a la baja de cada oferta. A la cifra mayor se le dará la máxima puntuación y las demás serán valoradas de forma directamente proporcional.	40%
SERVICIOS DE SOPORTE HARDWARE Y SOFTWARE: Se valorará el enfoque propuesto para llevar a cabo el servicio de soporte, así como la calidad, contenido y estructura de los entregables. También se tendrán en cuenta la infraestructura, el modelo de gestión, el cumplimiento de acuerdos, los recursos humanos dedicados y la planificación propuesta ligada a los objetivos marcados.	20%
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO: Se valorará la gestión de usuarios, la Interfaz de ayuda al usuario, la gestión de contactos, el tratamiento de errores, la comunicación a los usuarios y los tiempos de repuesta. También se tendrán en cuenta las infraestructuras, los medios técnicos y operativos, así como los recursos humanos dedicados a este servicio.	15%
GESTIÓN DE LA OFICINA DE INVENTARIO: Se valorará el procedimiento de recogida de los datos, la periodicidad de la actualización, el manteniendo de la herramienta de software de gestión y las medidas adoptadas para garantizar el reflejo fidedigno de la realidad de la centros.	10%
CAPA DE GESTIÓN Y SOPORTE ESTADÍSTICO: Se valorará la gestión de entrada y apertura de incidencias, el servicio de soporte software y hardware, el modelo de gestión de centro, la gestión del cambio, la información y control estadísticos de incidencias, así como los recursos humanos dedicados al proyecto.	10%
MEJORAS: Se valorará la oferta de prestaciones de servicios adicionales no contemplados en el pliego, las mejoras del servicio o ampliaciones del alcance.	5%

8.- PRECIO DEL CONTRATO Y MODELO DE OFERTA ECONOMICA.

Se establece el siguiente presupuesto de licitación:

Presupuesto de licitación:	312.500 €
IVA (21%):	65.625 €
Total:	378.125 €

La oferta presentada por los licitadores deberá contener separadamente el precio de la ejecución del contrato, el I.V.A. y su suma. La oferta económica deberá adaptarse al modelo propuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige la licitación.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	24/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

9.- CONTENIDO DE LA OFERTA TECNICA A PRESENTAR.

La propuesta se deberá entregar en sobre cerrado en formato papel y en soporte digital. La documentación a presentar por los ofertantes interesados en su Propuesta Técnica deberá incluir como mínimo los siguientes apartados:

- Descripción completa, alcance y planificación de los trabajos a realizar y servicios a prestar para cumplir con los requerimientos del presente pliego.
- Descripción detallada de los servicios de soporte que se proponen por parte de la empresa ofertante.
- Metodología general propuesta a emplear dentro del objeto de la contratación.
- Programa de Trabajos con cronograma, calendarios, plazos totales y parciales propuestos para los trabajos, y recursos humanos dedicados en cada periodo por perfiles técnicos para los trabajos.
- Plan de Mantenimiento y Asistencia a aplicar, Plan de Inicio de proyecto, Plan de Control de Inventario, Plan de Sustitución y Reparación de piezas (detallando disponibilidad de repuestos), adecuación de estructura tras la modernización.
- Acuerdos de Nivel de Servicio ofertados.
- Infraestructuras y medios técnicos y materiales ofertados para el soporte.
- Metodología específica aplicada al seguimiento general de los trabajos.
- Metodología específica aplicada al Control de A.N.S., calidad de los trabajos, resolución de incidencias, etc..
- Estándares de Calidad del Soporte y Mantenimiento a aplicar, disponibilidad de uso e integración de herramientas on-line, ticketing, para control de incidencias vía web según Estándares de Calidad propuestos.
- Descripción pormenorizada de los medios técnicos y humanos (detallando Currículo y relación nominal del personal asignado) a aportar para el cumplimiento del objeto del presente pliego, con detalle exhaustivo de su experiencia, cualificación o especialidad, y dedicación horaria a los servicios objeto de este contrato.
- Documentación concreta y referencias acreditativas de trabajos realizados similares.
- Propuesta de mejoras, por considerar que pueden convenir a la realización de los servicios, entendiendo por tales los incrementos tanto en calidad como en cantidad de la prestación objeto del contrato, y sin que los mismos tengan repercusión económica sobre el precio ofertado. En ningún caso, las mejoras tendrán la consideración de variantes o alternativas.
- Estructura y experiencia en el servicio CAU, detalles técnicos de equipamiento, capacidad de gestión de llamadas, emails, asistencia web y soporte a través de las herramientas puestas a disposición del adjudicatario. Personal cualificado en soporte técnico y SW libre. Generación de informes de asistencia y gestión de incidencias, estadísticas de averías, etc. De forma periódica, para facilitar la información de seguimiento del proyecto.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	25/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

La directora del Departamento de Innovación Ciudadana del consorcio “Fernando de los Ríos” presta su conformidad al presente pliego, en Granada, a fecha de la firma del documento.

La Directora de Innovación Ciudadana

Fdo.: Lucia Aguilar Vega

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	26/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

ANEXO 1
LISTADO DE LOS CENTROS DE ANDALUCIA

Tipo Centro	Provincia	Municipio	Zona Actuación
GINFO	Almería	Abla	
GINFO	Almería	Abrucena	
GINFO	Almería	Albánchez	
GINFO	Almería	Alboloduy	
GINFO	Almería	Albox	
GINFO	Almería	Alcolea	
GINFO	Almería	Alcóntar	
GINFO	Almería	Alcudia de Monteagud	
GINFO	Almería	Alhabia	
GINFO	Almería	Alhama de Almería	
GINFO	Almería	Alicún	
GINFO	Almería	Almócita	
GINFO	Almería	Almuña de Almanzora	
GINFO	Almería	Alsodux	
GINFO	Almería	Antas	
GINFO	Almería	Arboleas	
GINFO	Almería	Bacares	
GINFO	Almería	Bayárcal	
GINFO	Almería	Bayarque	
GINFO	Almería	Bédar	
GINFO	Almería	Beires	
GINFO	Almería	Benahadux	
GINFO	Almería	Benitagla	
GINFO	Almería	Benizalón	
GINFO	Almería	Bentarique	
GINFO	Almería	Canjáyar	
GINFO	Almería	Cantoria	
GINFO	Almería	Carboneras	
GINFO	Almería	Castro de Filabres	
GINFO	Almería	Chercos	
GINFO	Almería	Chirivel	
GINFO	Almería	Cóbdar	
GINFO	Almería	Dalías	
GINFO	Almería	Enix	
GINFO	Almería	Felix	
GINFO	Almería	Fines	
GINFO	Almería	Fiñana	
GINFO	Almería	Fondón	
GINFO	Almería	Gádor	
GINFO	Almería	Gallardos (Los)	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	27/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Almería	Garrucha	
GINFO	Almería	Gérgal	
GINFO	Almería	Huécija	
GINFO	Almería	Huércal de Almería	
GINFO	Almería	HUERCAL-OVERA	
GINFO	Almería	Illar	
GINFO	Almería	Instinción	
GINFO	Almería	Laroya	
GINFO	Almería	Láujar de Andarax	
GINFO	Almería	Líjar	
GINFO	Almería	Lubrín	
GINFO	Almería	Lucainena de las Torres	
GINFO	Almería	Lúcar	
GINFO	Almería	Macael	
GINFO	Almería	Mojácar	
GINFO	Almería	Mojonera (La)	
GINFO	Almería	Nacimiento	
GINFO	Almería	Ohanes	
GINFO	Almería	Olula de Castro	
GINFO	Almería	Olula del Río	
GINFO	Almería	Oria	
GINFO	Almería	Padules	
GINFO	Almería	Partaloa	
GINFO	Almería	Paterna del Río	
GINFO	Almería	Pechina	
GINFO	Almería	Pulpí	
GINFO	Almería	Purchena	
GINFO	Almería	Rágol	
GINFO	Almería	Rioja	
GINFO	Almería	Santa Cruz de Marchena	
GINFO	Almería	Santa Fe de Mondújar	
GINFO	Almería	Senés	
GINFO	Almería	Serón	
GINFO	Almería	Sierro	
GINFO	Almería	Somontín	
GINFO	Almería	Sorbas	
GINFO	Almería	Suflí	
GINFO	Almería	Tabernas	
GINFO	Almería	Taberno	
GINFO	Almería	Tahal	
GINFO	Almería	Terque	
GINFO	Almería	Tíjola	
GINFO	Almería	Tres Villas (Las)	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	28/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Almería	Turre	
GINFO	Almería	Turrillas	
GINFO	Almería	Uleila del Campo	
GINFO	Almería	Urrácal	
GINFO	Almería	Velefique	
GINFO	Almería	Vélez-Blanco	
GINFO	Almería	Vera	
GINFO	Almería	Viator	
GINFO	Almería	Zurgena	
GINFO	Cádiz	Alcalá de los Gazules	
GINFO	Cádiz	Alcalá del Valle	
GINFO	Cádiz	Algar	
GINFO	Cádiz	Algodonales	
GINFO	Cádiz	Benalup-Casas Viejas	
GINFO	Cádiz	Benaocaz	
GINFO	Cádiz	Bornos	
GINFO	Cádiz	Bosque (El)	
GINFO	Cádiz	Castellar de la Frontera	
GINFO	Cádiz	CHIPIONA	
GINFO	Cádiz	CONIL DE LA FRONTERA	
GINFO	Cádiz	Espera	
GINFO	Cádiz	Gastor (El)	
GINFO	Cádiz	Grazalema	
GINFO	Cádiz	Jimena de la Frontera	
GINFO	Cádiz	MEDINA-SIDONIA	
GINFO	Cádiz	Olvera	
GINFO	Cádiz	Paterna de Rivera	
GINFO	Cádiz	Prado del Rey	
GINFO	Cádiz	Puerto Serrano	
GINFO	Cádiz	San José del Valle	
GINFO	Cádiz	Setenil de las Bodegas	
GINFO	Cádiz	Torre Alháquime	
GINFO	Cádiz	Trebujena	
GINFO	Cádiz	UBRIQUE	
GINFO	Cádiz	VEJER DE LA FRONTERA	
GINFO	Cádiz	Villaluenga del Rosario	
GINFO	Cádiz	VILLAMARTIN	
GINFO	Cádiz	Zahara	
GINFO	Córdoba	Adamuz	
GINFO	Córdoba	AGUILAR DE LA	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	29/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

		FRONTERA	
GINFO	Córdoba	Alcaracejos	
GINFO	Córdoba	Almedinilla	
GINFO	Córdoba	Almodóvar del Río	
GINFO	Córdoba	Añora	
GINFO	Córdoba	Belalcázar	
GINFO	Córdoba	Belmez	
GINFO	Córdoba	Benamejí	
GINFO	Córdoba	Blázquez (Los)	
GINFO	Córdoba	Bujalance	
GINFO	Córdoba	Cañete de las Torres	
GINFO	Córdoba	Carcabuey	
GINFO	Córdoba	Cardeña	
GINFO	Córdoba	CARLOTA, LA	
GINFO	Córdoba	Carpio (El)	
GINFO	Córdoba	Castro del Río	
GINFO	Córdoba	Conquista	
GINFO	Córdoba	Doña Mencía	
GINFO	Córdoba	Dos Torres	
GINFO	Córdoba	Encinas Reales	
GINFO	Córdoba	Espiel	
GINFO	Córdoba	Fernán-Núñez	
GINFO	Córdoba	Fuente la Lancha	
GINFO	Córdoba	Fuente Obejuna	
GINFO	Córdoba	Fuente Palmera	
GINFO	Córdoba	Fuente-Tójar	
GINFO	Córdoba	Granjuela (La)	
GINFO	Córdoba	Guadalcázar	
GINFO	Córdoba	Guijo (El)	
GINFO	Córdoba	Hinojosa del Duque	
GINFO	Córdoba	Hornachuelos	
GINFO	Córdoba	Iznájar	
GINFO	Córdoba	Luque	
GINFO	Córdoba	Montalbán de Córdoba	
GINFO	Córdoba	Montemayor	
GINFO	Córdoba	Montoro	
GINFO	Córdoba	Monturque	
GINFO	Córdoba	Moriles	
GINFO	Córdoba	Nueva Carteya	
GINFO	Córdoba	Obejo	
GINFO	Córdoba	Palenciana	
GINFO	Córdoba	Pedro Abad	
GINFO	Córdoba	Pedroche	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	30/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Córdoba	PEÑARROYA-PUEBLONUEVO	
GINFO	Córdoba	Posadas	
GINFO	Córdoba	POZOBLANCO	
GINFO	Córdoba	Rambla (La)	
GINFO	Córdoba	Rute	
GINFO	Córdoba	San Sebastián de los Ballesteros	
GINFO	Córdoba	Santa Eufemia	
GINFO	Córdoba	Santaella	
GINFO	Córdoba	Torrecampo	
GINFO	Córdoba	Valenzuela	
GINFO	Córdoba	Valsequillo	
GINFO	Córdoba	Victoria (La)	
GINFO	Córdoba	Villa del Río	
GINFO	Córdoba	Villafranca de Córdoba	
GINFO	Córdoba	Villaharta	
GINFO	Córdoba	Villanueva de Córdoba	
GINFO	Córdoba	Villanueva del Duque	
GINFO	Córdoba	Villanueva del Rey	
GINFO	Córdoba	Villaralto	
GINFO	Córdoba	Villaviciosa de Córdoba	
GINFO	Córdoba	Viso (El)	
GINFO	Córdoba	Zuheros	
GINFO	Granada	Agrón	
GINFO	Granada	Alamedilla	
GINFO	Granada	ALBOLOTE	
GINFO	Granada	Albondón	
GINFO	Granada	Albuñán	
GINFO	Granada	Albuñol	
GINFO	Granada	Albuñuelas	
GINFO	Granada	Aldeire	
GINFO	Granada	Alfacar	
GINFO	Granada	Algarinejo	
GINFO	Granada	Alhama de Granada	
GINFO	Granada	Alhendín	
GINFO	Granada	Alicún de Ortega	
GINFO	Granada	Almegíjar	
GINFO	Granada	Alquife	
GINFO	Granada	Arenas del Rey	
GINFO	Granada	ARMILLA	
GINFO	Granada	ATARFE	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	31/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Granada	Beas de Granada	
GINFO	Granada	Beas de Guadix	
GINFO	Granada	Benalúa	
GINFO	Granada	Benalúa de las Villas	
GINFO	Granada	Benamaurel	
GINFO	Granada	Bérchules	
GINFO	Granada	Bubión	
GINFO	Granada	Busquístar	
GINFO	Granada	Cacín	
GINFO	Granada	Cádiar	
GINFO	Granada	Cájar	
GINFO	Granada	Calahorra (La)	
GINFO	Granada	Calicasas	
GINFO	Granada	Campotéjar	
GINFO	Granada	Caniles	
GINFO	Granada	Cáñar	
GINFO	Granada	Capileira	
GINFO	Granada	Carataunas	
GINFO	Granada	Cástaras	
GINFO	Granada	Castilléjar	
GINFO	Granada	Castril	
GINFO	Granada	Cenes de la Vega	
GINFO	Granada	Chauchina	
GINFO	Granada	Chimeneas	
GINFO	Granada	Churriana de la Vega	
GINFO	Granada	Cijuela	
GINFO	Granada	Cogollos de Guadix	
GINFO	Granada	Cogollos de la Vega	
GINFO	Granada	Colomera	
GINFO	Granada	Cortes de Baza	
GINFO	Granada	Cortes y Graena	
GINFO	Granada	Cuevas del Campo	
GINFO	Granada	Cúllar	
GINFO	Granada	Cúllar Vega	
GINFO	Granada	Darro	
GINFO	Granada	Dehesas de Guadix	
GINFO	Granada	Deifontes	
GINFO	Granada	Diezma	
GINFO	Granada	Dílar	
GINFO	Granada	Dólar	
GINFO	Granada	Dúdar	
GINFO	Granada	Dúrcal	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	32/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Granada	Escúzar	
GINFO	Granada	Ferreira	
GINFO	Granada	Fonelas	
GINFO	Granada	Freila	
GINFO	Granada	Fuente Vaqueros	
GINFO	Granada	Gabias (Las)	
GINFO	Granada	Galera	
GINFO	Granada	Gobernador	
GINFO	Granada	Gójar	
GINFO	Granada	Gor	
GINFO	Granada	Gorafe	
GINFO	Granada	Guadahortuna	
GINFO	Granada	Guajares (Los)	
GINFO	Granada	Gualchos	
GINFO	Granada	Güejar Sierra	
GINFO	Granada	Güevéjar	
GINFO	Granada	Huélago	
GINFO	Granada	Huéneja	
GINFO	Granada	Huéscar	
GINFO	Granada	Huétor de Santillán	
GINFO	Granada	Huétor Tájar	
GINFO	Granada	Huétor Vega	
GINFO	Granada	ILLORA	
GINFO	Granada	Itrabo	
GINFO	Granada	Iznalloz	
GINFO	Granada	Jayena	
GINFO	Granada	Jerez del Marquesado	
GINFO	Granada	Jete	
GINFO	Granada	Jun	
GINFO	Granada	Juviles	
GINFO	Granada	Láchar	
GINFO	Granada	Lanjarón	
GINFO	Granada	Lanteira	
GINFO	Granada	Lecrín	
GINFO	Granada	Lentegí	
GINFO	Granada	Lobras	
GINFO	Granada	Lugros	
GINFO	Granada	Lújar	
GINFO	Granada	Malahá (La)	
GINFO	Granada	MARACENA	
GINFO	Granada	Marchal	
GINFO	Granada	Mecina Bombarón	
GINFO	Granada	Moclín	
GINFO	Granada	Molvízar	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	33/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Granada	Monachil	
GINFO	Granada	Montefrío	
GINFO	Granada	Montejícar	
GINFO	Granada	Montillana	
GINFO	Granada	Moraleda de Zafayona	
GINFO	Granada	Morelábor	
GINFO	Granada	Murtas	
GINFO	Granada	Nevada (Picena, Laroles, Jubar, Mairena)	
GINFO	Granada	Nigüelas	
GINFO	Granada	Nívar	
GINFO	Granada	Ogíjares	
GINFO	Granada	Orce	
GINFO	Granada	Órgiva	
GINFO	Granada	Otívar	
GINFO	Granada	Otura	
GINFO	Granada	Padul	
GINFO	Granada	Pampaneira	
GINFO	Granada	Pedro Martínez	
GINFO	Granada	Peligros	
GINFO	Granada	Peza (La)	
GINFO	Granada	Pinar (El)	
GINFO	Granada	Pinos Genil	
GINFO	Granada	Píñar	
GINFO	Granada	Polícar	
GINFO	Granada	Polopos	
GINFO	Granada	Pórtugos	
GINFO	Granada	Puebla de Don Fadrique	
GINFO	Granada	Pulianas	
GINFO	Granada	Purullena	
GINFO	Granada	Quéntar	
GINFO	Granada	Rubite	
GINFO	Granada	Salar	
GINFO	Granada	SALOBREÑA	
GINFO	Granada	Santa Cruz del Comercio	
GINFO	Granada	SANTA FE	
GINFO	Granada	Soportújar	
GINFO	Granada	Sorvilán	
GINFO	Granada	Taha (La) (Pitres, Fereirola, Atalbeital, Mecina)	
GINFO	Granada	Torre-Cardela	
GINFO	Granada	Torvizcón	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	34/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Granada	Trevélez	
GINFO	Granada	Turón	
GINFO	Granada	Ugíjar	
GINFO	Granada	Valle (El)	
GINFO	Granada	Valle del Zalabí (Alcudia de Guadix)	
GINFO	Granada	Válor	
GINFO	Granada	Vegas del Genil	
GINFO	Granada	Vélez de Benaudalla	
GINFO	Granada	Ventas de Huelma	
GINFO	Granada	Villamena	
GINFO	Granada	Villanueva de las Torres	
GINFO	Granada	Villanueva Mesía	
GINFO	Granada	Víznar	
GINFO	Granada	Zafarraya	
GINFO	Granada	Zagra	
GINFO	Granada	ZUBIA, LA	
GINFO	Granada	Zújar	
GINFO	Huelva	Alájar	
GINFO	Huelva	ALJARAQUE	
GINFO	Huelva	Almendro (El)	
GINFO	Huelva	Almonaster la Real	
GINFO	Huelva	Alosno	
GINFO	Huelva	Aracena	
GINFO	Huelva	Aroche	
GINFO	Huelva	Arroyomolinos de León	
GINFO	Huelva	AYAMONTE	
GINFO	Huelva	Beas	
GINFO	Huelva	Berrocal	
GINFO	Huelva	BOLLULLOS PAR DEL CONDADO	
GINFO	Huelva	Bonares	
GINFO	Huelva	Cabezas Rubias	
GINFO	Huelva	Cala	
GINFO	Huelva	Calañas	
GINFO	Huelva	Campillo (El)	
GINFO	Huelva	Campofrío	
GINFO	Huelva	Cañaveral de León	
GINFO	Huelva	CARTAYA	
GINFO	Huelva	Castaño del Robledo	
GINFO	Huelva	Cerro de Andévalo (El)	
GINFO	Huelva	Chucena	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	35/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Huelva	Corteconcepción	
GINFO	Huelva	Cortegana	
GINFO	Huelva	Cortelazor	
GINFO	Huelva	Cumbres de Enmedio	
GINFO	Huelva	Cumbres de San Bartolomé	
GINFO	Huelva	Cumbres Mayores	
GINFO	Huelva	Encinasola	
GINFO	Huelva	Escacena del Campo	
GINFO	Huelva	Fuenteheridos	
GINFO	Huelva	Galaroza	
GINFO	Huelva	Granada de Río-Tinto (La)	
GINFO	Huelva	Granado (El)	
GINFO	Huelva	Higuera de la Sierra	
GINFO	Huelva	Hinojales	
GINFO	Huelva	Hinojos	
GINFO	Huelva	Jabugo	
GINFO	Huelva	Linares de la Sierra	
GINFO	Huelva	Lucena del Puerto	
GINFO	Huelva	Manzanilla	
GINFO	Huelva	Marines (Los)	
GINFO	Huelva	Minas de Riotinto	
GINFO	Huelva	MOGUER	
GINFO	Huelva	Nava (La)	
GINFO	Huelva	Nerva	
GINFO	Huelva	Niebla	
GINFO	Huelva	Palma del Condado (La)	
GINFO	Huelva	Palos de la Frontera	
GINFO	Huelva	Paterna del Campo	
GINFO	Huelva	Paymogo	
GINFO	Huelva	Puebla de Guzmán	
GINFO	Huelva	Puerto Moral	
GINFO	Huelva	PUNTA UMBRIA	
GINFO	Huelva	Rociana del Condado	
GINFO	Huelva	Rosal de la Frontera	
GINFO	Huelva	San Bartolomé de la Torre	
GINFO	Huelva	San Juan del Puerto	
GINFO	Huelva	San Silvestre de Guzmán	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	36/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Huelva	Sanlúcar de Guadiana	
GINFO	Huelva	Santa Ana la Real	
GINFO	Huelva	Santa Bárbara de Casa	
GINFO	Huelva	Santa Olalla del Cala	
GINFO	Huelva	Trigueros	
GINFO	Huelva	Valdelarco	
GINFO	Huelva	VALVERDE DEL CAMINO	
GINFO	Huelva	Villablanca	
GINFO	Huelva	Villalba del Alcor	
GINFO	Huelva	Villanueva de las Cruces	
GINFO	Huelva	Villanueva de los Castillejos	
GINFO	Huelva	Villarrasa	
GINFO	Huelva	Zalamea la Real	
GINFO	Huelva	Zufre	
GINFO	Jaén	Albánchez de Mágina	
GINFO	Jaén	Aldeaquemada	
GINFO	Jaén	Arjona	
GINFO	Jaén	Arjonilla	
GINFO	Jaén	Arquillos	
GINFO	Jaén	Arroyo del Ojanco	
GINFO	Jaén	BAEZA	
GINFO	Jaén	BAILEN	
GINFO	Jaén	Baños de la Encina	
GINFO	Jaén	Beas de Segura	
GINFO	Jaén	Bedmar	
GINFO	Jaén	Begíjar	
GINFO	Jaén	Bélmez de la Moraleda	
GINFO	Jaén	Benatae	
GINFO	Jaén	Cabra del Santo Cristo	
GINFO	Jaén	Cambil	
GINFO	Jaén	Campillo de Arenas	
GINFO	Jaén	Canena	
GINFO	Jaén	Carboneros	
GINFO	Jaén	Cárcheles	
GINFO	Jaén	Castellar	
GINFO	Jaén	Castillo de Locubín	
GINFO	Jaén	Cazalilla	
GINFO	Jaén	Cazorla	
GINFO	Jaén	Chiclana de	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	37/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

		Segura	
GINFO	Jaén	Chilluévar	
GINFO	Jaén	Escañuela	
GINFO	Jaén	Espeluy	
GINFO	Jaén	Frailes	
GINFO	Jaén	Fuensanta de Martos	
GINFO	Jaén	Fuerte del Rey	
GINFO	Jaén	Génave	
GINFO	Jaén	Guardia de Jaén (La)	
GINFO	Jaén	Guarromán	
GINFO	Jaén	Higuera de Calatrava	
GINFO	Jaén	Hinojares	
GINFO	Jaén	Hornos	
GINFO	Jaén	Huelma	
GINFO	Jaén	Huesa	
GINFO	Jaén	Ibros	
GINFO	Jaén	Iruela (La)	
GINFO	Jaén	Iznatoraf	
GINFO	Jaén	Jabalquinto	
GINFO	Jaén	Jamilena	
GINFO	Jaén	Jimena	
GINFO	Jaén	JODAR	
GINFO	Jaén	Lahiguera	
GINFO	Jaén	Larva	
GINFO	Jaén	Lopera	
GINFO	Jaén	Lupión	
GINFO	Jaén	Mancha Real	
GINFO	Jaén	Marmolejo	
GINFO	Jaén	Mengíbar	
GINFO	Jaén	Montizón	
GINFO	Jaén	Navas de San Juan	
GINFO	Jaén	Noalejo	
GINFO	Jaén	Orcera	
GINFO	Jaén	Peal de Becerro	
GINFO	Jaén	Pegalajar	
GINFO	Jaén	Porcuna	
GINFO	Jaén	Pozo Alcón	
GINFO	Jaén	Puente de Génave	
GINFO	Jaén	Puerta de Segura (La)	
GINFO	Jaén	Quesada	
GINFO	Jaén	Rus	
GINFO	Jaén	Sabiote	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	38/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Jaén	Santa Elena	
GINFO	Jaén	Santiago de Calatrava	
GINFO	Jaén	Santiago-Pontones	
GINFO	Jaén	Santisteban del Puerto	
GINFO	Jaén	Santo Tomé	
GINFO	Jaén	Segura de la Sierra	
GINFO	Jaén	Siles	
GINFO	Jaén	Sorihuela del Guadalimar	
GINFO	Jaén	Torreblascopedro	
GINFO	Jaén	TORREDELCAMPO	
GINFO	Jaén	TORREDONJIMENO	
GINFO	Jaén	Torreperogil	
GINFO	Jaén	Torres	
GINFO	Jaén	Torres de Albánchez	
GINFO	Jaén	Valdepeñas de Jaén	
GINFO	Jaén	Vilches	
GINFO	Jaén	VILLACARRILLO	
GINFO	Jaén	Villanueva de la Reina	
GINFO	Jaén	Villanueva del Arzobispo	
GINFO	Jaén	Villardompardo	
GINFO	Jaén	Villares (Los)	
GINFO	Jaén	Villarrodrigo	
GINFO	Jaén	Villatorres	
GINFO	Málaga	Alameda	
GINFO	Málaga	Alcaucín	
GINFO	Málaga	Alfarnate	
GINFO	Málaga	Alfarnatejo	
GINFO	Málaga	Algarrobo	
GINFO	Málaga	Algatocín	
GINFO	Málaga	Almáchar	
GINFO	Málaga	Almargen	
GINFO	Málaga	Almogía	
GINFO	Málaga	ALORA	
GINFO	Málaga	Alozaina	
GINFO	Málaga	Alpandeire	
GINFO	Málaga	Árchez	
GINFO	Málaga	Archidona	
GINFO	Málaga	Ardales	
GINFO	Málaga	Arenas	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	39/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Málaga	Arriate	
GINFO	Málaga	Atajate	
GINFO	Málaga	Benadalid	
GINFO	Málaga	Benahavís	
GINFO	Málaga	Benalauría	
GINFO	Málaga	Benamargosa	
GINFO	Málaga	Benamocarra	
GINFO	Málaga	Benaoján	
GINFO	Málaga	Benarrabá	
GINFO	Málaga	Borge (El)	
GINFO	Málaga	Burgo (El)	
GINFO	Málaga	Campillos	
GINFO	Málaga	Canillas de Aceituno	
GINFO	Málaga	Canillas de Albaida	
GINFO	Málaga	Cañete la Real	
GINFO	Málaga	Carratraca	
GINFO	Málaga	Cartajima	
GINFO	Málaga	CARTAMA	
GINFO	Málaga	Casabermeja	
GINFO	Málaga	Casarabonela	
GINFO	Málaga	Casares	
GINFO	Málaga	Colmenar	
GINFO	Málaga	Comares	
GINFO	Málaga	Cómpeta	
GINFO	Málaga	Cortes de la Frontera	
GINFO	Málaga	Cuevas Bajas	
GINFO	Málaga	Cuevas de San Marcos	
GINFO	Málaga	Cuevas del Becerro	
GINFO	Málaga	Cútar	
GINFO	Málaga	Faraján	
GINFO	Málaga	Frigiliana	
GINFO	Málaga	Fuente de Piedra	
GINFO	Málaga	Gaucín	
GINFO	Málaga	Genalguacil	
GINFO	Málaga	Guaro	
GINFO	Málaga	Humilladero	
GINFO	Málaga	Igualeja	
GINFO	Málaga	Istán	
GINFO	Málaga	Iznate	
GINFO	Málaga	Jimera de Líbar	
GINFO	Málaga	Jubrique	
GINFO	Málaga	Júzcar	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	40/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Málaga	Macharaviaya	
GINFO	Málaga	Manilva	
GINFO	Málaga	Moclinejo	
GINFO	Málaga	Mollina	
GINFO	Málaga	Monda	
GINFO	Málaga	Montejaque	
GINFO	Málaga	Ojén	
GINFO	Málaga	Parauta	
GINFO	Málaga	Periana	
GINFO	Málaga	Pizarra	
GINFO	Málaga	Pujerra	
GINFO	Málaga	Riogordo	
GINFO	Málaga	Salares	
GINFO	Málaga	Sayalonga	
GINFO	Málaga	Sedella	
GINFO	Málaga	Sierra de Yeguas	
GINFO	Málaga	Teba	
GINFO	Málaga	Tolox	
GINFO	Málaga	TORROX	
GINFO	Málaga	Totalán	
GINFO	Málaga	Valle de Abdalajís	
GINFO	Málaga	Villanueva de Algaidas	
GINFO	Málaga	Villanueva de Tapia	
GINFO	Málaga	Villanueva del Rosario	
GINFO	Málaga	Villanueva del Trabuco	
GINFO	Málaga	Viñuela	
GINFO	Málaga	Yunquera	
GINFO	Sevilla	Aguadulce	
GINFO	Sevilla	Alanís	
GINFO	Sevilla	Albaida del Aljarafe	
GINFO	Sevilla	Alcalá del Río	
GINFO	Sevilla	Alcolea del Río	
GINFO	Sevilla	ALGABA, LA	
GINFO	Sevilla	Algámitas	
GINFO	Sevilla	Almadén de la Plata	
GINFO	Sevilla	Almensilla	
GINFO	Sevilla	ARAHAL	
GINFO	Sevilla	Aznalcázar	
GINFO	Sevilla	Aznalcóllar	
GINFO	Sevilla	Badolatosa	
GINFO	Sevilla	Benacazón	
GINFO	Sevilla	Bollullos de la	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	41/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

		Mitación	
GINFO	Sevilla	BORMUJOS	
GINFO	Sevilla	BRENES	
GINFO	Sevilla	Burguillos	
GINFO	Sevilla	CABEZAS DE SAN JUAN, LAS	
GINFO	Sevilla	Campana (La)	
GINFO	Sevilla	Cantillana	
GINFO	Sevilla	Cañada Rosal	
GINFO	Sevilla	Carrión de los Céspedes	
GINFO	Sevilla	Casariche	
GINFO	Sevilla	Castilblanco de los Arroyos	
GINFO	Sevilla	Castilleja de Guzmán	
GINFO	Sevilla	Castilleja del Campo	
GINFO	Sevilla	Castillo de las Guardas (El)	
GINFO	Sevilla	Cazalla de la Sierra	
GINFO	Sevilla	Constantina	
GINFO	Sevilla	Coripe	
GINFO	Sevilla	Coronil (El)	
GINFO	Sevilla	Corrales (Los)	
GINFO	Sevilla	Cuervo de Sevilla (El)	
GINFO	Sevilla	Espartinas	
GINFO	Sevilla	ESTEPA	
GINFO	Sevilla	Fuentes de Andalucía	
GINFO	Sevilla	Garrobo (El)	
GINFO	Sevilla	Gelves	
GINFO	Sevilla	Gerena	
GINFO	Sevilla	Gilena	
GINFO	Sevilla	GINES	
GINFO	Sevilla	Guadalcanal	
GINFO	Sevilla	Guillena	
GINFO	Sevilla	Herrera	
GINFO	Sevilla	Huévar del Aljarafe	
GINFO	Sevilla	Isla Mayor	
GINFO	Sevilla	Lantejuela (La)	
GINFO	Sevilla	Lora de Estepa	
GINFO	Sevilla	LORA DEL RIO	
GINFO	Sevilla	Luisiana (La)	
GINFO	Sevilla	Madroño (El)	
GINFO	Sevilla	MAIRENA DEL ALCOR	

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	42/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

GINFO	Sevilla	MARCHENA	
GINFO	Sevilla	Marinaleda	
GINFO	Sevilla	Martín de la Jara	
GINFO	Sevilla	Molares (Los)	
GINFO	Sevilla	Montellano	
GINFO	Sevilla	Navas de la Concepción (Las)	
GINFO	Sevilla	Olivares	
GINFO	Sevilla	OSUNA	
GINFO	Sevilla	Palomares del Río	
GINFO	Sevilla	Paradas	
GINFO	Sevilla	Pedrera	
GINFO	Sevilla	Pedroso (El)	
GINFO	Sevilla	Peñaflor	
GINFO	Sevilla	PILAS	
GINFO	Sevilla	Pruna	
GINFO	Sevilla	PUEBLA DE CAZALLA, LA	
GINFO	Sevilla	Puebla de los Infantes (La)	
GINFO	Sevilla	PUEBLA DEL RIO, LA	
GINFO	Sevilla	Real de la Jara (El)	
GINFO	Sevilla	Roda de Andalucía (La)	
GINFO	Sevilla	Ronquillo (El)	
GINFO	Sevilla	Rubio (El)	
GINFO	Sevilla	Salteras	
GINFO	Sevilla	San Nicolás del Puerto	
GINFO	Sevilla	SANLUCAR LA MAYOR	
GINFO	Sevilla	Santiponce	
GINFO	Sevilla	Saucejo (El)	
GINFO	Sevilla	Tocina	
GINFO	Sevilla	Umbrete	
GINFO	Sevilla	Valencina de la Concepción	
GINFO	Sevilla	Villamanrique de la Condesa	
GINFO	Sevilla	Villanueva de San Juan	
GINFO	Sevilla	Villanueva del Ariscal	
GINFO	Sevilla	Villanueva del Río y Minas	
GINFO	Sevilla	Villaverde del Río	
GINFO	Sevilla	VISO DEL ALCOR, EL	
E.L.A.	Cadiz	Barbate	Zahara de los

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	43/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

			Atunes
GINFO	Granada	Guadix	
GINFO	Granada	PINOS PUENTE	
GINFO	Granada	Valderrubio	
GINFO	Huelva	Gibraleón	
GINFO	Jaén	ALCAUDETE	
GINFO	Málaga	Villanueva de la concepción	
E.L.A.	Almeria	Berja	Balanegra
E.L.A.	Almeria	Fondon	Fuente Victoria
E.L.A.	Cadiz	Jerez De La Frontera	Barca de la Florida, La
E.L.A.	Cadiz	Jerez De La Frontera	Estella del Marqués
E.L.A.	Cadiz	Jerez De La Frontera	Guadalcacín
E.L.A.	Cadiz	Jerez De La Frontera	Nueva Jarilla
E.L.A.	Cadiz	Jerez De La Frontera	San Isidro del Guadalete
E.L.A.	Cadiz	Jerez De La Frontera	Torno, El
E.L.A.	Cadiz	Jerez De La Frontera	Torrecera
E.L.A.	Cadiz	Jimena De La Frontera	San Martín del Tesorillo
E.L.A.	Cadiz	Tarifa	Facinas
E.L.A.	Cordoba	Adamuz	Algallarín
E.L.A.	Cordoba	Cordoba	Encinarejo de Córdoba
E.L.A.	Cordoba	Fuente Palmera	Aldea de Fuente Carreteros
E.L.A.	Cordoba	Fuente Palmera	Ochavillo del Río
E.L.A.	Cordoba	Priego De Cordoba	Castil de Campos
E.L.A.	Cordoba	Santaella	Guijarrosa, La
E.L.A.	Granada	Alhama De Granada	Ventas de Zafarraya
E.L.A.	Granada	Arenas Del Rey	Fornes
E.L.A.	Granada	Arenas Del Rey	Játar
E.L.A.	Granada	Cacin	Turro, El
E.L.A.	Granada	Guadix	Bácor- Olivar
E.L.A.	Granada	Iznalloz	Domingo Pérez
E.L.A.	Granada	Motril	Carchuna-Calahonda
E.L.A.	Granada	Motril	Torrenueva
E.L.A.	Granada	Nevada	Mairena
E.L.A.	Granada	Nevada	Picena
E.L.A.	Huelva	Alosno	Tharsis
E.L.A.	Huelva	Calanas	Zarza- Perrunal, La
E.L.A.	Huelva	Isla Cristina	Redondela, La

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	44/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

E.L.A.	Jaen	Alcala La Real	Mures
E.L.A.	Jaen	Alcaudete	Bobadilla, La
E.L.A.	Jaen	Andujar	Ropera, La
E.L.A.	Jaen	Andujar	Villares, Los
E.L.A.	Jaen	Bedmar y Garcíes	Garcíez
E.L.A.	Jaen	Linares	Estación Linares-Baeza
E.L.A.	Jaen	Rus	Mármol, El
E.L.A.	Malaga	Antequera	Bobadilla Estación
E.L.A.	Sevilla	Cabezas De San Juan	Marismillas
E.L.A.	Sevilla	Ecija	Isla Redonda-La Aceñuela
E.L.A.	Sevilla	Utrera	Palmar De Troya, El
CAPI	Almería	Almería	500 Viviendas
CAPI	Almería	Almería	Cuevas De Los Medinas
CAPI	Almería	Almería	El Puche
CAPI	Almería	Almería	La Fuentecica
CAPI	Almería	Almería	Los Almendros
CAPI	Almería	Almería	Pescaderia-La Chanca
CAPI	Almería	Ejido (El)	Pampanico
CAPI	Almería	Nijar	San Isidro
CAPI	Cádiz	Algeciras	Zona Sur: Barriada Saladillo
CAPI	Cádiz	Barbate	Montaraz
CAPI	Cádiz	Jerez De La Frontera	Distrito Sur: Barriada De Luís Parada Y Constitución
CAPI	Cádiz	Jerez De La Frontera	Zona Norte
CAPI	Cádiz	Puerto De Santa Maria (EL)	Barrio Alto
CAPI	Cádiz	San Roque	Estación
CAPI	Córdoba	Baena	Barriada San Pedro
CAPI	Córdoba	Córdoba	Guadalquivir-Torremolinos
CAPI	Córdoba	Córdoba	Distrito Sur
CAPI	Córdoba	Córdoba	Las Palmeras
CAPI	Córdoba	Córdoba	Moreras
CAPI	Córdoba	Palma Del Rio	Barriada V Centenario
CAPI	Córdoba	Puente-Genil	Barriada Poeta Juan Rejano
CAPI	Granada	Almuñecar	Los Marinos
CAPI	Granada	Baza	Cuevas De Baza
CAPI	Granada	Granada	Albaizin

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	45/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

CAPI	Granada	Granada	Chana
CAPI	Granada	Granada	Zaidin-Vergeles
CAPI	Granada	Granada	Zona Norte
CAPI	Granada	Guadix	Cuevas De Guadix
CAPI	Granada	Loja	Alcazaba/Alfaguara
CAPI	Granada	Motril	Huerta Carrasco
CAPI	Huelva	Almonte	Barriada El Chaparral
CAPI	Huelva	Gibraleón	Fuenteplata
CAPI	Huelva	Huelva	Barriada Isla Chica
CAPI	Huelva	Huelva	Barriada Pérez Cubillas
CAPI	Huelva	Huelva	Distrito III: Barriada Del Carmen/Marismas Del Odiel
CAPI	Huelva	Huelva	Distro V: El Torrejón
CAPI	Huelva	Isla-Cristina	Barriada De San Francisco
CAPI	Jaén	Alcala La Real	La Tejuela
CAPI	Jaén	Alcaudete	Cañadillas Corea
CAPI	Jaén	Andujar	Puerta De Madrid
CAPI	Jaén	Carolina (LA)	Las Viñas Del Rey
CAPI	Jaén	Jaen	Barrios San Vicente De Paúl, Antonio Díaz Y Sección Cuarta Del Distrito 6 De La Magdalena O El Tomillo
CAPI	Jaén	Jaen	Peñamefécit
CAPI	Jaén	Jaen	Polígono Del Valle
CAPI	Jaén	Linares	Arrayanes
CAPI	Jaén	Linares	Barrios Del Cerro, Los Sauces Zarzuela Y San Antonio
CAPI	Jaén	Martos	Casco Antiguo O Fuente La Viña O La Cruz Del Lloro
CAPI	Málaga	Málaga	Barriada Palma-Palmilla
CAPI	Málaga	Málaga	Distrito Centro
CAPI	Málaga	Málaga	Segalerva
CAPI	Málaga	Velez-Malaga	Cuesta Del Visillo
CAPI	Málaga	Velez-Malaga	Pueblo Nuevo De La Axarquía
CAPI	Sevilla	Alcala De Guadaira	Zona Este
CAPI	Sevilla	Alcala De Guadaira	Zona Sur

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	46/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

CAPI	Sevilla	Ecija	Pisos Amarillos
CAPI	Sevilla	Lebrija	Loma De Overo
CAPI	Sevilla	Rinconada (LA)	La Estacada o Fernando Belmonte
CAPI	Sevilla	Sevilla	Polígono Norte o Pino Montano
CAPI	Sevilla	Sevilla	Polígono Sur
CAPI	Sevilla	Sevilla	Torreblanca
CAPI	Sevilla	Sevilla	Tres Barrios-Amate

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	47/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

ANEXO 2

Acuerdos de Nivel de Servicio y Procedimientos a seguir para la prestación de los Servicios de Soporte Hardware y Software en los Centros Guadalinfo

Propósito

Fijar el protocolo a seguir entre los Centros Guadalinfo, el Consorcio "Fernando de los Ríos" y la empresa adjudicataria en la tramitación de peticiones, el reporte de incidencias, las consultas y las reclamaciones que pudieran surgir durante el funcionamiento de dichos Centros.

Soporte de la empresa adjudicataria

Soporte Técnico de Primer Nivel: Asistencia Técnica Presencial.

Para la asistencia al centro, se seguirán los siguientes pasos en la resolución de incidencias:

- Las incidencias serán abiertas desde los Centros Guadalinfo, por la persona responsable (dinamizador/a) asignada por el Consorcio, dicha incidencia abierta en la herramienta destinada a tal fin.

- En la herramienta destinada al control y supervisión del servicio de asistencia, se reflejarán todas las actuaciones y comentarios indicativos sobre el estado de la incidencia y su resolución.

- La asignación de la incidencia a través de la herramienta, informará al adjudicatario de la apertura de dicha incidencia, su prioridad y además iniciará el reloj de control de resolución de incidencias y escalados de las mismas.

- El adjudicatario, en función de los tiempos de respuesta asignados a las distintas prioridades, planificará su actuación para la resolución, para ello realizará el contacto con la persona responsable del centro de la intervención (dinamizador/a), con la intención de coordinar la visita según los horarios de apertura del mismo y la disponibilidad del responsable. Dicha gestión es necesaria para minimizar los tiempos de resolución y la optimización de los desplazamientos de los técnicos.

- El trato dispensado a los dinamizadore/as de los centros y a los usuario/as que se encuentren en el Centro en esos momentos, será cordial y respetuoso.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	48/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

- Se confirmarán los diagnósticos proporcionados por los dinamizadore/as y se verificará la incidencia, a ser posible con el responsable del centro.

- Se **realizará un informe en la herramienta** con las conclusiones y comentario de la actuación y si todo está resuelto satisfactoriamente, se podrá solicitar el precierre de la incidencia. Los comentarios y notas incluídos durante la reparación de la incidencia, serán específico y aclarativos del estado de la misma y nunca pasarán más de 48h entre una actualización y otra.

- Si durante el periodo de observación o en un breve espacio de tiempo el problema continuase, se mantendría abierta la incidencia o se reabriría, y el proceso se reiniciaría hasta que el problema fuese finalmente resuelto. De haber sido resuelto, se incluirá el boletín de cierre en la herramienta, para solicitar su cierre definitivo.

Respuesta a la incidencia:

Los tiempos de respuesta asociados para cada incidencia, vendrán dados por la calificación de los mismos en grupos de prioridad. Los grupos considerados son:

- **Prioridad Alta:** incidencias de prioridad "Alta", aquellas que debido a problemas de tipo Hardware o Software imposibiliten el buen funcionamiento del Centro e incluso su inoperatividad absoluta. El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **2 días hábiles desde la comunicación de la incidencia para las de tipo hardware y de 3 días laborables para las de software .**

- **Prioridad Media:** Se consideran incidencias de prioridad "Media" aquellas que ralenticen excesivamente el funcionamiento de los sistemas, así como las que afecten a dispositivos periféricos de uso intensivo por parte de los usuario/as, e incluso aquellas relacionadas con el material necesario para presentaciones y videoconferencias (proyector, impresora, etc.). El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **3 días hábiles desde la comunicación de la incidencia para las de tipo hardware y de 5 días para las de software.**

- **Prioridad Baja:** Se consideran incidencias de prioridad "Baja", aquellas que afecten a elementos no habituales en el uso por parte de los usuario/as, así como aquellas que afecten a elementos no críticos de los sistemas. El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **5** días hábiles desde la comunicación de la incidencia y de 6 días para las de tipo software.

Funcionamiento del Escalado:

El ANS y su funcionamiento, gestionado por la herramienta que debe disponer de un sistema de escalado cuya funcionalidad es la notificación de la superación de los tiempos de respuesta establecidos para cada una de las incidencias. El sistema de escalado, envía de forma automática las notificaciones de escalo a la empresa adjudicataria informando del no cumplimiento del ANS. La empresa adjudicataria,

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	49/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

deberá presentar un listado de personas responsables para cada uno de los escalones de la pirámide de escalados, estos serán relacionados con los responsables asignados por parte del Consorcio, y en cada caso serán interlocutores válidos para la resolución de la incidencia.

En concreto y para las incidencias a resolver por la empresa adjudicataria, se contemplan unos tiempos de máximos de respuesta adecuados a la criticidad de las incidencias que viene dado por la siguiente tabla para las de tipo hardware:

- **Prioridad baja**
  * Escalado de 0 a 1: después de 5 días laborables.
  * Escalado de 1 a 2: después de 10 días laborables.
  * Escalado de 2 a 3: después de 30 días laborables.

- **Prioridad media**
  * Escalado de 0 a 1: después de 3 días laborables
  * Escalado de 1 a 2: después de 5 días laborables
  * Escalado de 2 a 3: después de 15 días laborables

- **Prioridad alta**
  * Escalado de 0 a 1: después de 2 días laborables
  * Escalado de 1 a 2: después de 4 días laborables
  * Escalado de 2 a 3: después de 10 días laborables

Y en esta otra para las de tipo software:

- **Prioridad baja**

  * Escalado de 0 a 1: después de 6 días laborables.

  * Escalado de 1 a 2: después de 12 días laborables.

  * Escalado de 2 a 3: después de 20 días laborables.

- **Prioridad media**

  * Escalado de 0 a 1: después de 5 días laborables

  * Escalado de 1 a 2: después de 10 días laborables

  * Escalado de 2 a 3: después de 15 días laborables

- **Prioridad alta**

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	50/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==

* Escalado de 0 a 1: después de 3 días laborables

* Escalado de 1 a 2: después de 6 días laborables

* Escalado de 2 a 3: después de 10 días laborables

Superados los tiempos de reparación y no habiendo resuelto la incidencia injustificadamente, se aplicarán las penalizaciones referidas en el apartado 6 (Plazos y Penalizaciones) partiendo de los periodos mínimos de respuesta y hasta que la incidencia quede finalmente resuelta.

Código Seguro de verificación:HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	LUCIA AGUILAR VEGA		FECHA	15/02/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==	PÁGINA	51/51

HhYS/+rlbJQnQQ5/5eDzUA==