SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO
CONSORCIO FERNANDO DE LOS RÍOS

Alberto Corpas Novo (1 de 1)
Director Innovación Ciudadana
Fecha Firma: 19/04/2019
HASH: 908603f1863effe37c5948e781795f44

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL DEL PUESTO EN LOS CENTROS DE LA RED GUADALINFO (expediente 1/2019)

1. OBJETO DEL CONTRATO
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 DE LAS OFERTAS
8. PRECIO DEL CONTRATO
9. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA A PRESENTAR

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

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

ANEXO 3: PLANTA ACTUAL DE EQUIPOS SERVIDOR Y CLIENTES EN CENTROS GUADALINFO, CAPI Y ELA.

ANEXO 4: LISTADO DE INCIDENCIAS EN EL PERIODO 01/02/2018 A 07/02/2019

1. OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de soporte integral del "puesto de trabajo" en todos los centros de la red "Guadalinfo", incluyendo las necesidades de suministro, mantenimiento, soporte e inventario de los mismos.

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, Conocimiento, Empresas y Universidad y por las ocho Diputaciones Provinciales andaluzas, encargada de la gestión del proyecto "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 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 contratista será la encargada de mantener y dar soporte técnico al equipamiento informático de todos los centros de acceso público a Internet del proyecto Guadalinfo y CAPIS en Andalucía, en la forma y con los Acuerdos de Niveles de Servicio descritos en este pliego y en sus Anexos, durante el plazo de un año, que será prorrogable en dos ocasiones por un periodo igual de tiempo, hasta un máximo de tres años. Se incluyen dentro de este soporte, para todos los centros de acceso público a Internet en Andalucía del Proyecto Guadalinfo, todos los equipos hardware que se encuentren en el

centro, sin ánimos de ser exhaustivos: Servidores de centro, clientes fijos y portátiles, servidores de cartelería digital, televisores, dispositivos de discapacidad, puntos de acceso, switches, impresoras, scanners, proyectores, 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, a través de los servicios de coordinación con proveedores, centro de atención al usuario (CAU Guadalinfo) y soporte y evolución software durante el tiempo de vigencia del presente pliego de mantenimiento.

La adjudicataria 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.

En el caso de ocurrencia de modernización del equipamiento hardware, total o parcial, durante el transcurso del presente contrato se procederá al inicio del periodo transitorio: “PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO”, según los términos, condiciones y plazos descritos en el presente pliego.

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

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 SW: Dentro de la capa de gestión, se incluye el servicio de soporte SW. 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.

- Servicio de Soporte HW: La empresa adjudicataria será la responsable de la

gestión de todas las incidencias de HW 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 SW, drivers, aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de todos los elementos HW, 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 encargará 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. Ante necesidad puntual se podrá requerir asistencia técnica in situ en las dependencias del Consorcio Fernando de los Ríos para gestión coordinada con los responsables de proyecto.

- 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 CFR, 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.

- Se incluirán soluciones de gestión y elementos de información inmediata para el proyecto, que podrán ser vinculados a la actual herramienta de estadísticas del proyecto. Los costes y desarrollos necesarios para esta vinculación, serán de parte de la adjudicataria.

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 a todos los centros de acceso público 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 los objetivos 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 como de suministro hardware que sea necesario integrar en los centros para minimizar 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. El equipamiento informático disponible en la actualidad en un centro está formado, sin ánimo de exhaustividad, por:

- Pcs cliente,
- Servidor,
- Portátiles,
- Impresora láser monocroma,
- Impresora Inyección color,
- Cámaras de Videoconferencia,
- Scanner,
- Proyector,
- Cámara Digital,
- Cableado,
- SAI,
- TV,
- Punto de acceso inalámbrico,
- Disco duro multimedia,
- Dispositivos de discapacidad,
- Equipo de Cartelería Digital.

Se distinguen dos escenarios según ocurra una modernización (reemplazo) de equipamiento en el transcurso de la contratación o no:

A. ESCENARIO SIN MODERNIZACIÓN

Escenario en el que el parque informático de equipos clientes y servidores del proyecto es el que figura en el anexo III durante todo el periodo del contrato. Se trata de equipamiento desplegado en 2014 y fuera de garantía, existiendo algunos terminales provenientes de la modernización de 2008.

En resumen y con independencia de lo que más adelante se detalla 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 público a internet 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 a partir de la fecha de adjudicación del presente concurso. Todos los equipos hardware que se encuentran en el centro, sin ánimo de ser exhaustivos: servidores de centro, clientes fijos, clientes portátiles, servidores de cartelería digital, televisores, switches, impresoras, scanners, proyectores, ratones, teclados, auriculares, HW de discapacidad, latiguillos de red y todos aquellos elementos habituales en los centros, 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 del material TIC del Consorcio Fernando de los Ríos (sede y dinamizadores territoriales ubicados en las ocho delegaciones provinciales): equipamiento informático (aprox. 60 terminales), 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 global. Mantenimiento y actualización del inventario correspondiente a todos los equipos de todos los centros.

- 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.

- Proponer el formulario de petición de servicio (alta, baja o modificaciones) con la correspondiente aprobación del Consorcio.

- 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 48 horas; al ser los Agentes de Innovación Local de los centros los que deben tener toda la información correspondiente sobre su incidencia, resolución, seguimiento y control. La adjudicataria pondrá al servicio del soporte integral del centro el personal y los medios necesarios, para la correcta gestión de las incidencias y 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 como 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 homologaciones de equipos quedarán cubiertas durante la vigencia de este contrato, sin cargo alguno para el CFR.

- 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.

B. ESCENARIO CON MODERNIZACIÓN

En el caso hipotético de modernización del equipamiento de los centros Guadalinfo, total (todos los elementos) o parcial (equipos clientes y/o servidores), se iniciará el periodo transitorio que abarca el “Plan de devolución del servicio”.

Plan de devolución del servicio

En el caso de modernización del equipamiento, el Plan de devolución del servicio se prolongará durante 6 MESES, comenzando con la comunicación del hito de inicio de la operativa de modernización por parte del CFR. Dicho plazo se podrá acortar por petición expresa del CFR y previa comunicación con una anterioridad nunca inferior a un mes.

Durante el periodo de tiempo que comprende el plan, la reparación de incidencias hardware se realizará conforme a garantía en el equipamiento de nuevo despliegue, quedando eximida la adjudicataria de su ejecución. Sí quedará en el ámbito de la contratación todo el ciclo de gestión de la incidencia y de la garantía desde su atención por el CAU hasta la comprobación con el usuario final, incluyendo cualquier gestión con proveedor, homologación, escalado, reclamación u otras acciones que de la

gestión de incidencia y tramitación de la garantía se pudieran derivar.

La configuración de equipamiento de centro quedará sujeta al alcance y plazos de la modernización siendo, en base a la experiencia, posible la coexistencia en el centro de terminales clientes de nuevo despliegue y terminales de la planta actual.

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

- Proveer el mantenimiento y soporte HW conforme a las acciones descritas en el escenario "A. SIN MODERNIZACIÓN" de todos los elementos NO renovados en el supuesto de modernización. Sin ánimo de ser exhaustivos, esto incluye: servidores de centro, clientes fijos, clientes portátiles, servidores de cartelería digital, televisores, switches, impresoras, scanners, proyectores, ratones, teclados, auriculares, HW de discapacidad, latiguillos de red y todos aquellos elementos habituales en los centros, para su total y correcto funcionamiento.

- 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 global. Mantenimiento y actualización del inventario correspondiente a todos los equipos de todos los centros.

- 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.

- Proponer el formulario de petición de servicio (alta, baja o modificaciones) con la correspondiente aprobación del Consorcio.

- 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 48h. Ya que los Agentes de Innovación Local de los centros que son quienes deben tener toda la información correspondiente sobre su incidencia, resolución, seguimiento y control. La adjudicataria pondrá al servicio del soporte integral del centro el personal y los medios necesarios, para la

correcta gestión de las incidencias y 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 como 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 homologaciones de equipos quedarán cubiertas durante la vigencia de este contrato, sin cargo alguno para el CFR.

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

En la solución técnica propuesta para el “Plan de devolución del servicio” habrá de incluirse una propuesta específica de transferencia del servicio que afectará tanto al escenario con modernización como al fin de contrato sin modernización en el que se describirán todos los procesos, iteraciones, informes, alcance y recursos dispuestos para la correcta devolución del servicio de soporte al CFR o al proveedor que ésta designe.

2.3.2 Gestión y mantenimiento del inventario

La empresa adjudicataria gestionará la denominada “Oficina del Inventario de la red Guadalinfo y CAPI”. 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.

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 Consorcio una vez finalizado el mismo. 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.

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.

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.

2.3.3 Gestión y mantenimiento de Software

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

Es necesario para el Consorcio "Fernando de los Ríos", garantizar el adecuado soporte técnico y mantenimiento del sistema operativo base y de la herramienta de ticketing, GLPI Guadalinfo. Todo este soporte, es de aplicación a los centros de la red Guadalinfo actuales, incluyendo todos los equipos que en ellos se encuentran, a partir de la adjudicación del presente contrato.

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

- Mantener y Soportar de forma evolutiva el sistema operativo vigente y la aplicación de ticketing cumpliendo y garantizando los niveles de servicio y soporte técnico (A.N.S.), 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.
- Disponer de un servicio "on line" para el acceso a seguimiento y control del estado de las incidencias por parte de la/s persona/s destinadas a tal fin y determinadas por el propio Consorcio.
- 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.
- La adjudicataria deberá prestar los servicios de soporte técnico y mantenimiento ("in situ" en caso necesario), evolutivo y de segundo nivel del sistema operativo base y aplicaciones software de todos los Centros, basados en la distribución Guadalinex edición Guadalinfo 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. actual (incluidas actualizaciones o sistema operativo nuevo) y las distintas aplicaciones (incluyendo las actualizaciones realizadas) en coordinación con el Centro de Atención al Usuario de Guadalinfo, con las empresas adjudicatarias de otros servicios en el proyecto, incluyendo todas aquellas dedicadas a la parte de servicio de comunicaciones, gestión de portal de Guadalinfo y demás 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 actual (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.
- 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, garantizando la conservación de todos los servicios actuales en los centros en cualquier evolución propuesta, así como la prestación del servicio en la adaptación de los cambios hacia el nuevo modelo que la adjudicataria proponga para garantizar el bajo coste.
- Se incluirá el desarrollo y adaptación de una versión nueva de SO o de un SO completamente nuevo, para los servidores y para los clientes (en SW libre) para adaptar y modernizar el kernel actual a versiones más avanzadas, que permitan una mejora cualitativa. Se trata de un SO 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 SO estará enfocado a soportar todos los requerimientos para el correcto funcionamiento del centro en caso de pérdida de conectividad con la Internet.
- 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, actualización a nuevas versiones que publique la comunidad de GLPI, 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.
- La adjudicataria deberá prestar asistencia y colaboración a nivel técnico con el Consorcio Fernando de los Ríos y otros de sus adjudicatarios para el conveniente desarrollo de los proyectos. Sin ánimo de exhaustividad, es necesaria la colaboración con el Consorcio y el proveedor responsable de la recogida de estadísticas de uso de los centros para que la aplicación instalada en el sistema operativo cumpla su cometido y pueda ser actualizada cuando se

requiera. Será necesario compartir documentación técnica del sistema operativo con el proveedor de la aplicación de estadísticas para que pueda desarrollar y mantener su herramienta, así como proveerles de entornos de desarrollo y pruebas.

- Mantenimiento de la herramienta de monitorización de los centros Guadalinfo. Una vez desplegada y puesta en marcha en todos los centros Guadalinfo, CAPI y ELAs, una herramienta basada en Nagios con desarrollo personalizado para el proyecto Guadalinfo, la empresa adjudicataria continuará con el soporte y mantenimiento de la herramienta. Para ello pondrá a disposición del CFR los medios necesarios para tal fin.

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.

Por tanto, y sin ánimo de ser exhaustivos, la adjudicataria deberá dar soporte, corregir errores, actualizar y distribuir paquetes y adaptar el software a las necesidades del centro. Además será la proponente de modelos y cambios en el sistema de soporte y evolución software, 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 después de 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 las actualizaciones necesarias del SO actual (versión cliente y servidor).
- Desarrollo de un nuevo sistema operativo basado en Debian 64 bits que incluya como mínimo la funcionalidad actual para los servidores y los clientes de los centros (adaptación de SO en SW libre).
- Distribución, despliegue y soporte a la instalación del nuevo sistema operativo en todos los centros.

Además, también forma parte del objeto del contrato el soporte software a los centros de la provincia de Jaén, detallados en el Anexo 1 con la denominación de “Aldeas Digitales”, en los términos que se indican a continuación:

a. Realizar las funciones de despliegue, gestión, operación y prestación de servicios y aplicaciones software que le correspondan, para el adecuado funcionamiento de los centros de la provincia de Jaén.
b. Soporte Software a los centros, a través del CAU Guadalinfo, considerando las incidencias dentro de este ámbito de los centros de la provincia de Jaén.
c. Puesta a punto de los servicios de centros de acceso a Internet: Estadística, repositorio de actualizaciones, comunicación en caso de modificación de la línea de datos.

d. Gestión de actualizaciones software para las Aldeas Digitales de Jaén.
e. Asistencia software remota en caso de ser necesaria.
f. Actualización de la distribución Guadalinex/Guadalinfo de los equipos clientes de las Aldeas Digitales.

2.3.4 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 la casuística de la incidencia. Este 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.

2.3.5 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, 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 y consultas.
- Gestión de la configuración e inventario.
- Informes de gestión.
- Inventario hardware y software automático.
- Control remoto del puesto de trabajo.
- Gestión del software, incluyendo tanto la distribución remota de software como 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…). De manera excepcional, las incidencias de comunicaciones se gestionarán a través de la herramienta provista a tal efecto por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. 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 CFR considere oportunos e incluya en el grupo de proveedores de servicios del CFR para el proyecto Guadalinfo, CAPI y ELAs

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 sábados.

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

- Desempeñar sus funciones con la necesaria interlocución, cooperación y coordinación que se determine 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, Ágora, servicios de sistemas que albergan el resto de portales y herramientas que dan soporte al proyecto y servicios de comunicaciones de los centros de acceso público a internet.
- Para el soporte y resolución de incidencias de los Centros, se respetarán los acuerdos y condiciones detalladas en este pliego y sus Anexos.
- De llevar a cabo todos los procedimientos de análisis y diagnóstico de las incidencias HW, SW 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 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.

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 realicen a distintas empresas.

2.3.6 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 del CFR incluyendo el equipamiento de los Centros Guadalinfo, CAPI y ELAs de Andalucía.

- TODAS las reparaciones y ajustes necesarios para el buen funcionamiento de todos los equipos de los centros, incluidas las piezas de sustitución o la instalación del SO base en los casos que sea necesario, serán asumidas 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.

- 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 ofrecerá, en su caso, una atención personalizada al usuario final, proporcionando los canales adecuados para la atención, resolución de incidencias o consultas. 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 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/asociación del que depende el centro Guadalinfo.

- Gestionar y llevar a cabo la impartición de formación técnica homologada para optar a certificación, en las instalaciones del consorcio, para el personal técnico del Consorcio Fernando de los Ríos. La propuesta del enfoque de Operaciones, Metodologías ágiles, etc. vendrá dada y consensuada por parte del adjudicatario con el CFR.

- 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 estimadas en la duración del contrato.

- 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 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, Agente de Innovación Local y por servicio.

- La empresa adjudicataria realizará encuestas de satisfacción a los/las Agentes de Innovación 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 de 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 designarán 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 HW 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.

  El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **2 días hábiles desde la comunicación de la incidencia.**

- **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 usuario/as, así como las que afecten a dispositivos periféricos de uso intensivo por parte de los usuario/as, e incluso aquellas incidencias relacionadas con el material necesario para presentaciones y videoconferencias.

  El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **3 días hábiles desde la comunicación de la incidencia.**

- **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**

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

- Independientemente del rango de concurrencia dispuesto en el apartado 6 del presente pliego motivador de penalizaciones, 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 los 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 repuesto 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 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 dispositivos de masterización 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 y 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 Actuación Inicial (incluyendo todas las actuaciones a desempeñar en el periodo de transición al nuevo equipo de soporte), 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 ANS.

Serán de máxima prioridad y actuación inmediata en el plan de actuación inicial, servidores y "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, para el periodo de la presente contratación. **Esta actuación incluye y se hace extensible a aquellas incidencias que habiendo surgido en el periodo de soporte anterior queden pendientes de resolución** en el momento de cambio del equipo de soporte, asegurando una transición eficiente y suave a efectos de la atención a los centros y quedando contenida y dimensionada esta provisión dentro del alcance del Plan de Actuación Inicial. Así como el equipamiento informático de la sede del Consorcio Fernando de los Ríos y el equipamiento de los trabajadores desplazados en las Delegaciones territoriales.

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 alta:** incidencias de prioridad "Alta", aquellas que debido a problemas de tipo software imposibiliten el buen funcionamiento del Centro e incluso su inoperatividad absoluta.

  El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **3 días hábiles desde la comunicación de la incidencia.**

- **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 (scanner, proyector, impresoras, etc.).

  El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **5 días hábiles desde la comunicación de la incidencia**

- **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 **6 días hábiles desde la comunicación de la incidencia**

Superado el plazo máximo de resolución y no habiendo resuelto la incidencia de forma justificada, se aplicarán las penalizaciones referidas en el apartado 6 partiendo de los períodos mínimos de respuesta y hasta que la incidencia quede finalmente resuelta.

Independientemente del rango de concurrencia dispuesto en el apartado 6 del presente pliego motivador de penalizaciones, se establece que ninguna incidencia de prioridad alta podrá estar abierta más de 2 días laborables, ninguna incidencia de prioridad media (excepto bugs que impliquen desarrollo o dependencia de las evoluciones del kernel del SO) 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. Conforme 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.

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 cuanto 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 o en su defecto el listado de centros que aparezcan en la concesión de la orden correspondiente.

El CONSORCIO "FERNANDO DE LOS RÌOS" 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:

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 destinado/s por la adjudicataria para la prestación del servicio y realización de los trabajos no puedan 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.

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 RÍOS, 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)".

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.- PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES ESPECÍFICAS

El plazo de ejecución del contrato será de 1 año.

Se contempla expresamente la posibilidad de prorrogar el contrato por dos periodos independientes de 1 año, hasta un máximo de 3 años de duración total del contrato.

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Los recursos, tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

El cumplimiento defectuoso de las obligaciones del contratista, así como su incursión en demora 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 como 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 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.

7.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Criterio	*Peso relativo*
Criterios para la selección del adjudicatario basados en la aplicación de fórmulas objetivas:	
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%
Criterios para la selección del adjudicatario basados en la emisión de juicios de valor:	
SERVICIOS DE SOPORTE HARDWARE Y SOFTWARE: Se valorará el enfoque general propuesto para el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia; el plan de actuación inicial y el plan de devolución del servicio, 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 de nivel de servicio, los recursos humanos dedicados y la planificación propuesta ligada a los objetivos marcados.	32’5%
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO: Se valorará el modelo de “gestión de usuarios”, la interfaz de ayuda al usuario, la gestión de contactos, el tratamiento de errores, la comunicación con los usuarios y los tiempos de respuesta. También se tendrán en cuenta las infraestructuras, medios técnicos y operativos, así como los recursos humanos dedicados a esta parte del 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.	5%
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 las incidencias, así como los recursos humanos dedicados a esta parte del proyecto.	5%
MEJORAS. Se valorará la propuesta de prestaciones adicionales, servicios auxiliares, así como mejoras o ampliaciones del alcance.	2’5%

8.- PRECIO DEL CONTRATO

Se establece el siguiente presupuesto de licitación:

Presupuesto de licitación:	385.000 €
IVA (21%):	80.850 €
Total:	465.850 €
Valor estimado del contrato:	1.155.000 €

Para el cálculo del valor estimado se ha tenido en cuenta el presupuesto del servicio, así como el de sus posibles prórrogas, según lo indicado en 101 LCSP.

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

9.- CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA 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. Extensión máxima de 50 páginas, con tamaño de formato 11pt. Se valorará la concreción y síntesis de la descripción de los servicios. Cualquier propuesta que en su parte técnica supere el máximo de las 50 páginas, podrá ser descartada o consideradas únicamente las primeras cincuenta páginas.
- 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), y Plan de Devolución del Servicio para la ordenada entrega del servicio al CFR o al adjudicatario del siguiente contrato de soporte
- 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.

El director 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.

El Director de Innovación Ciudadana

Fdo.: Alberto Corpas Novo

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO CONSORCIO FERNANDO DE LOS RÍOS

ANEXO 1

Listado de los centros de conexión a internet de Andalucía (no exhaustivo)

LÍNEA	PROVINCIA	MUNICIPIO
CAPI	Huelva	Almonte
CAPI	Jaén	Jaén
CAPI	Sevilla	Alcalá de Guadaíra
CAPI	Sevilla	Sevilla
CAPI	Almería	Adra
CAPI	Almería	Almería
CAPI	Almería	Almería
CAPI	Almería	Almería
CAPI	Cádiz	Cádiz
CAPI	Cádiz	Chiclana de la Frontera
CAPI	Cádiz	Chiclana de la Frontera
CAPI	Cádiz	Chiclana de la Frontera
CAPI	Cádiz	El Puerto de Santa Maria

CAPI	**Cádiz**	**Jerez de la Frontera**
CAPI	**Cádiz**	**Jerez de la Frontera**
CAPI	**Cádiz**	**San Roque**
CAPI	**Córdoba**	**Baena**
CAPI	**Córdoba**	**Córdoba**
CAPI	**Córdoba**	**Córdoba**
CAPI	**Córdoba**	**Córdoba**
CAPI	**Córdoba**	**Córdoba**
CAPI	**Córdoba**	**Palma del Río**
CAPI	**Córdoba**	**Puente Genil**
CAPI	**Granada**	**Almuñécar**
CAPI	**Granada**	**Baza**
CAPI	**Granada**	**Granada**
CAPI	**Granada**	**Granada**
CAPI	**Granada**	**Loja**
CAPI	**Huelva**	**Gibraleón**

CAPI	**Huelva**	**Gibraleón**
CAPI	**Huelva**	**Huelva**
CAPI	**Huelva**	**Huelva**
CAPI	**Huelva**	**Huelva**
CAPI	**Huelva**	**Isla Cristina**
CAPI	**Jaén**	**Alcalá la Real**
CAPI	**Jaén**	**Alcaudete**
CAPI	**Jaén**	**Andújar**
CAPI	**Jaén**	**Jaén**
CAPI	**Jaén**	**Jaén**
CAPI	**Jaén**	**Linares**
CAPI	**Jaén**	**Martos**
CAPI	**Málaga**	**Benalauría**
CAPI	**Málaga**	**Málaga**
CAPI	**Málaga**	**Málaga**
CAPI	**Málaga**	**Málaga**

CAPI	**Málaga**	**Málaga**
CAPI	**Sevilla**	**Alcalá de Guadaíra**
CAPI	**Sevilla**	**Alcalá de Guadaíra**
CAPI	**Sevilla**	**Écija**
CAPI	**Sevilla**	**Sevilla**
CAPI	**Sevilla**	**Sevilla**
CAPI	**Sevilla**	**Sevilla**
CAPI	**Sevilla**	**Sevilla**
CAPI	**Sevilla**	**Sevilla**
CAPI	**Sevilla**	**Sevilla**
ELA	**Almería**	**Fondón**
ELA	**Córdoba**	**Adamuz**
ELA	**Córdoba**	**Fuente Palmera**
ELA	**Córdoba**	**Priego de Córdoba**
ELA	**Granada**	**Cacín**
ELA	**Granada**	**Guadix**

ELA	**Granada**	**Nevada**
ELA	**Granada**	**Nevada**
ELA	**Jaén**	**Alcalá la Real**
ELA	**Jaén**	**Alcaudete**
ELA	**Jaén**	**Bedmar y Garcíez**
ELA	**Jaén**	**Rus**
ELA	**Sevilla**	**Écija**
ELA	**Cádiz**	**Barbate**
ELA	**Cádiz**	**Jerez de la Frontera**
ELA	**Cádiz**	**Jerez de la Frontera**
ELA	**Cádiz**	**Jerez de la Frontera**
ELA	**Cádiz**	**Jerez de la Frontera**
ELA	**Córdoba**	**Córdoba**
ELA	**Granada**	**Alhama de Granada**
ELA	**Granada**	**Motril**
ELA	**Huelva**	**Isla Cristina**

ELA	**Málaga**	**Antequera**
ELA	**Sevilla**	**Las Cabezas de San Juan**
GUADALINFO	**Almería**	**Alboloduy**
GUADALINFO	**Almería**	**Alcolea**
GUADALINFO	**Almería**	**Alcóntar**
GUADALINFO	**Almería**	**Alcudia de Monteagud**
GUADALINFO	**Almería**	**Alicún**
GUADALINFO	**Almería**	**Almócita**
GUADALINFO	**Almería**	**Alsodux**
GUADALINFO	**Almería**	**Armuña de Almanzora**
GUADALINFO	**Almería**	**Bacares**
GUADALINFO	**Almería**	**Bayárcal**
GUADALINFO	**Almería**	**Bayarque**
GUADALINFO	**Almería**	**Bédar**
GUADALINFO	**Almería**	**Beires**
GUADALINFO	**Almería**	**Benitagla**

GUADALINFO	**Almería**	**Benizalón**
GUADALINFO	**Almería**	**Bentarique**
GUADALINFO	**Almería**	**Castro de Filabres**
GUADALINFO	**Almería**	**Chercos**
GUADALINFO	**Almería**	**Cóbdar**
GUADALINFO	**Almería**	**Enix**
GUADALINFO	**Almería**	**Felix**
GUADALINFO	**Almería**	**Fondón**
GUADALINFO	**Almería**	**Huécija**
GUADALINFO	**Almería**	**Illar**
GUADALINFO	**Almería**	**Instinción**
GUADALINFO	**Almería**	**Laroya**
GUADALINFO	**Almería**	**Las Tres Villas**
GUADALINFO	**Almería**	**Líjar**
GUADALINFO	**Almería**	**Lucainena de las Torres**
GUADALINFO	**Almería**	**Lúcar**

GUADALINFO	**Almería**	**Nacimiento**
GUADALINFO	**Almería**	**Ohanes**
GUADALINFO	**Almería**	**Olula de Castro**
GUADALINFO	**Almería**	**Padules**
GUADALINFO	**Almería**	**Partaloa**
GUADALINFO	**Almería**	**Paterna del Río**
GUADALINFO	**Almería**	**Rágol**
GUADALINFO	**Almería**	**Santa Cruz de Marchena**
GUADALINFO	**Almería**	**Santa Fe de Mondújar**
GUADALINFO	**Almería**	**Senés**
GUADALINFO	**Almería**	**Sierro**
GUADALINFO	**Almería**	**Somontín**
GUADALINFO	**Almería**	**Tahal**
GUADALINFO	**Almería**	**Terque**
GUADALINFO	**Almería**	**Turrillas**
GUADALINFO	**Almería**	**Urrácal**

GUADALINFO	**Almería**	**Velefique**
GUADALINFO	**Cádiz**	**Benaocaz**
GUADALINFO	**Cádiz**	**Torre Alháquime**
GUADALINFO	**Cádiz**	**Villaluenga del Rosario**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Conquista**
GUADALINFO	**Córdoba**	**El Guijo**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Fuente la Lancha**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Fuente-Tójar**
GUADALINFO	**Córdoba**	**La Granjuela**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Los Blázquez**
GUADALINFO	**Córdoba**	**San Sebastián de los Ballesteros**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Santa Eufemia**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Valsequillo**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Villaharta**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Zuheros**
GUADALINFO	**Granada**	**Agrón**

GUADALINFO	**Granada**	**Alamedilla**
GUADALINFO	**Granada**	**Albondón**
GUADALINFO	**Granada**	**Albuñán**
GUADALINFO	**Granada**	**Aldeire**
GUADALINFO	**Granada**	**Alicún de Ortega**
GUADALINFO	**Granada**	**Almegíjar**
GUADALINFO	**Granada**	**Alquife**
GUADALINFO	**Granada**	**Beas de Guadix**
GUADALINFO	**Granada**	**Bérchules**
GUADALINFO	**Granada**	**Bubión**
GUADALINFO	**Granada**	**Busquístar**
GUADALINFO	**Granada**	**Cacín**
GUADALINFO	**Granada**	**Calicasas**
GUADALINFO	**Granada**	**Cáñar**
GUADALINFO	**Granada**	**Capileira**
GUADALINFO	**Granada**	**Cástaras**

GUADALINFO	Granada	Cogollos de Guadix
GUADALINFO	Granada	Dehesas de Guadix
GUADALINFO	Granada	Dehesas Viejas
GUADALINFO	Granada	Diezma
GUADALINFO	Granada	Dólar
GUADALINFO	Granada	Domingo Pérez
GUADALINFO	Granada	Dúdar
GUADALINFO	Granada	Escúzar
GUADALINFO	Granada	Ferreira
GUADALINFO	Granada	Gobernador
GUADALINFO	Granada	Gorafe
GUADALINFO	Granada	Huélago
GUADALINFO	Granada	Játar
GUADALINFO	Granada	Jete
GUADALINFO	Granada	Juviles
GUADALINFO	Granada	La Calahorra

GUADALINFO	**Granada**	**Lanteira**
GUADALINFO	**Granada**	**La Taha**
GUADALINFO	**Granada**	**Lentegí**
GUADALINFO	**Granada**	**Lobras**
GUADALINFO	**Granada**	**Lugros**
GUADALINFO	**Granada**	**Lújar**
GUADALINFO	**Granada**	**Marchal**
GUADALINFO	**Granada**	**Morelábor**
GUADALINFO	**Granada**	**Murtas**
GUADALINFO	**Granada**	**Nívar**
GUADALINFO	**Granada**	**Pampaneira**
GUADALINFO	**Granada**	**Polícar**
GUADALINFO	**Granada**	**Pórtugos**
GUADALINFO	**Granada**	**Santa Cruz del Comercio**
GUADALINFO	**Granada**	**Soportújar**
GUADALINFO	**Granada**	**Sorvilán**

GUADALINFO	Granada	Torvizcón
GUADALINFO	Granada	Trevélez
GUADALINFO	Granada	Turón
GUADALINFO	Granada	Válor
GUADALINFO	Granada	Ventas de Huelma
GUADALINFO	Granada	Villanueva de las Torres
GUADALINFO	Granada	Víznar
GUADALINFO	Huelva	Alájar
GUADALINFO	Huelva	Berrocal
GUADALINFO	Huelva	Cabezas Rubias
GUADALINFO	Huelva	Campofrío
GUADALINFO	Huelva	Cañaveral de León
GUADALINFO	Huelva	Castaño del Robledo
GUADALINFO	Huelva	Corteconcepción
GUADALINFO	Huelva	Cortelazor
GUADALINFO	Huelva	Cumbres de Enmedio

GUADALINFO	Huelva	Cumbres de San Bartolomé
GUADALINFO	Huelva	El Almendro
GUADALINFO	Huelva	El Granado
GUADALINFO	Huelva	Fuenteheridos
GUADALINFO	Huelva	Hinojales
GUADALINFO	Huelva	La Granada de Río-Tinto
GUADALINFO	Huelva	La Nava
GUADALINFO	Huelva	Linares de la Sierra
GUADALINFO	Huelva	Los Marines
GUADALINFO	Huelva	Puerto Moral
GUADALINFO	Huelva	Sanlúcar de Guadiana
GUADALINFO	Huelva	San Silvestre de Guzmán
GUADALINFO	Huelva	Santa Ana la Real
GUADALINFO	Huelva	Valdelarco
GUADALINFO	Huelva	Villanueva de las Cruces
GUADALINFO	Huelva	Zufre

GUADALINFO	**Jaén**	**Aldeaquemada**
GUADALINFO	**Jaén**	**Benatae**
GUADALINFO	**Jaén**	**Carboneros**
GUADALINFO	**Jaén**	**Cazalilla**
GUADALINFO	**Jaén**	**Escañuela**
GUADALINFO	**Jaén**	**Espelúy**
GUADALINFO	**Jaén**	**Génave**
GUADALINFO	**Jaén**	**Higuera de Calatrava**
GUADALINFO	**Jaén**	**Hinojares**
GUADALINFO	**Jaén**	**Hornos**
GUADALINFO	**Jaén**	**Larva**
GUADALINFO	**Jaén**	**Santiago de Calatrava**
GUADALINFO	**Jaén**	**Torres de Albánchez**
GUADALINFO	**Jaén**	**Villarrodrigo**
GUADALINFO	**Málaga**	**Alfarnatejo**
GUADALINFO	**Málaga**	**Algatocín**

GUADALINFO	**Málaga**	**Alpandeire**
GUADALINFO	**Málaga**	**Atajate**
GUADALINFO	**Málaga**	**Benadalid**
GUADALINFO	**Málaga**	**Benalauría**
GUADALINFO	**Málaga**	**Benarrabá**
GUADALINFO	**Málaga**	**Canillas de Albaida**
GUADALINFO	**Málaga**	**Carratraca**
GUADALINFO	**Málaga**	**Cartajima**
GUADALINFO	**Málaga**	**Cútar**
GUADALINFO	**Málaga**	**Faraján**
GUADALINFO	**Málaga**	**Genalguacil**
GUADALINFO	**Málaga**	**Igualeja**
GUADALINFO	**Málaga**	**Iznate**
GUADALINFO	**Málaga**	**Jimera de Líbar**
GUADALINFO	**Málaga**	**Jubrique**
GUADALINFO	**Málaga**	**Júzcar**

GUADALINFO	Málaga	Macharaviaya
GUADALINFO	Málaga	Montecorto
GUADALINFO	Málaga	Parauta
GUADALINFO	Málaga	Pujerra
GUADALINFO	Málaga	Salares
GUADALINFO	Málaga	Sedella
GUADALINFO	Málaga	Serrato
GUADALINFO	Málaga	Totalán
GUADALINFO	Sevilla	Castilleja del Campo
GUADALINFO	Sevilla	El Garrobo
GUADALINFO	Sevilla	El Madroño
GUADALINFO	Sevilla	Lora de Estepa
GUADALINFO	Sevilla	San Nicolás del Puerto
GUADALINFO	Almería	Abla
GUADALINFO	Almería	Abrucena
GUADALINFO	Almería	Alhama de Almería

GUADALINFO	**Almería**	**Arboleas**
GUADALINFO	**Almería**	**Balanegra**
GUADALINFO	**Almería**	**Benahadux**
GUADALINFO	**Almería**	**Canjáyar**
GUADALINFO	**Almería**	**Cantoria**
GUADALINFO	**Almería**	**Carboneras**
GUADALINFO	**Almería**	**Chirivel**
GUADALINFO	**Almería**	**Dalías**
GUADALINFO	**Almería**	**Fiñana**
GUADALINFO	**Almería**	**Fines**
GUADALINFO	**Almería**	**Gádor**
GUADALINFO	**Almería**	**Garrucha**
GUADALINFO	**Almería**	**Gérgal**
GUADALINFO	**Almería**	**Huércal de Almería**
GUADALINFO	**Almería**	**Láujar de Andarax**
GUADALINFO	**Almería**	**Los Gallardos**

GUADALINFO	**Almería**	**Lubrín**
GUADALINFO	**Almería**	**Macael**
GUADALINFO	**Almería**	**Mojácar**
GUADALINFO	**Almería**	**Olula del Río**
GUADALINFO	**Almería**	**Oria**
GUADALINFO	**Almería**	**Pechina**
GUADALINFO	**Almería**	**Pulpí**
GUADALINFO	**Almería**	**Purchena**
GUADALINFO	**Almería**	**Rioja**
GUADALINFO	**Almería**	**Serón**
GUADALINFO	**Almería**	**Sorbas**
GUADALINFO	**Almería**	**Tabernas**
GUADALINFO	**Almería**	**Taberno**
GUADALINFO	**Almería**	**Tíjola**
GUADALINFO	**Almería**	**Turre**
GUADALINFO	**Almería**	**Uleila del Campo**

GUADALINFO	Almería	Vélez-Blanco
GUADALINFO	Almería	Vera
GUADALINFO	Almería	Viator
GUADALINFO	Almería	Zurgena
GUADALINFO	Cádiz	Alcalá de los Gazules
GUADALINFO	Cádiz	Alcalá del Valle
GUADALINFO	Cádiz	Algar
GUADALINFO	Cádiz	Algodonales
GUADALINFO	Cádiz	Benalup-Casas Viejas
GUADALINFO	Cádiz	Bornos
GUADALINFO	Cádiz	Castellar de la Frontera
GUADALINFO	Cádiz	El Bosque
GUADALINFO	Cádiz	El Gastor
GUADALINFO	Cádiz	Espera
GUADALINFO	Cádiz	Grazalema
GUADALINFO	Cádiz	Jimena de la Frontera

GUADALINFO	Cádiz	Jimena de la Frontera
GUADALINFO	Cádiz	Olvera
GUADALINFO	Cádiz	Paterna de Rivera
GUADALINFO	Cádiz	Puerto Serrano
GUADALINFO	Cádiz	San José del Valle
GUADALINFO	Cádiz	Setenil de las Bodegas
GUADALINFO	Cádiz	Trebujena
GUADALINFO	Cádiz	Zahara
GUADALINFO	Córdoba	Adamuz
GUADALINFO	Córdoba	Alcaracejos
GUADALINFO	Córdoba	Almedinilla
GUADALINFO	Córdoba	Almodóvar del Río
GUADALINFO	Córdoba	Añora
GUADALINFO	Córdoba	Belalcázar
GUADALINFO	Córdoba	Belmez
GUADALINFO	Córdoba	Benamejí

GUADALINFO	**Córdoba**	**Bujalance**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Cañete de las Torres**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Carcabuey**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Cardeña**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Castro del Río**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Doña Mencía**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Dos Torres**
GUADALINFO	**Córdoba**	**El Carpio**
GUADALINFO	**Córdoba**	**El Viso**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Encinas Reales**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Espejo**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Espiel**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Fernán-Núñez**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Fuente Obejuna**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Fuente Palmera**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Fuente Palmera**

GUADALINFO	**Córdoba**	**Guadalcázar**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Hinojosa del Duque**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Hornachuelos**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Iznájar**
GUADALINFO	**Córdoba**	**La Rambla**
GUADALINFO	**Córdoba**	**La Victoria**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Luque**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Montalbán de Córdoba**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Montemayor**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Montoro**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Monturque**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Moriles**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Nueva Carteya**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Obejo**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Palenciana**
GUADALINFO	**Córdoba**	**Pedro Abad**

GUADALINFO	Córdoba	Pedroche
GUADALINFO	Córdoba	Posadas
GUADALINFO	Córdoba	Rute
GUADALINFO	Córdoba	Santaella
GUADALINFO	Córdoba	Santaella
GUADALINFO	Córdoba	Torrecampo
GUADALINFO	Córdoba	Valenzuela
GUADALINFO	Córdoba	Villa del Río
GUADALINFO	Córdoba	Villafranca de Córdoba
GUADALINFO	Córdoba	Villanueva de Córdoba
GUADALINFO	Córdoba	Villanueva del Duque
GUADALINFO	Córdoba	Villanueva del Rey
GUADALINFO	Córdoba	Villaralto
GUADALINFO	Córdoba	Villaviciosa de Córdoba
GUADALINFO	Granada	Albuñol
GUADALINFO	Granada	Albuñuelas

GUADALINFO	Granada	Alfacar
GUADALINFO	Granada	Algarinejo
GUADALINFO	Granada	Alhama de Granada
GUADALINFO	Granada	Alhendín
GUADALINFO	Granada	Alpujarra de la Sierra
GUADALINFO	Granada	Arenas del Rey
GUADALINFO	Granada	Arenas del Rey
GUADALINFO	Granada	Beas de Granada
GUADALINFO	Granada	Benalúa
GUADALINFO	Granada	Benalúa de las Villas
GUADALINFO	Granada	Benamaurel
GUADALINFO	Granada	Cádiar
GUADALINFO	Granada	Cájar
GUADALINFO	Granada	Campotéjar
GUADALINFO	Granada	Caniles
GUADALINFO	Granada	Castilléjar

GUADALINFO	**Granada**	**Castril**
GUADALINFO	**Granada**	**Cenes de la Vega**
GUADALINFO	**Granada**	**Chauchina**
GUADALINFO	**Granada**	**Chimeneas**
GUADALINFO	**Granada**	**Churriana de la Vega**
GUADALINFO	**Granada**	**Cijuela**
GUADALINFO	**Granada**	**Cogollos de la Vega**
GUADALINFO	**Granada**	**Colomera**
GUADALINFO	**Granada**	**Cortes de Baza**
GUADALINFO	**Granada**	**Cortes y Graena**
GUADALINFO	**Granada**	**Cuevas del Campo**
GUADALINFO	**Granada**	**Cúllar**
GUADALINFO	**Granada**	**Cúllar Vega**
GUADALINFO	**Granada**	**Darro**
GUADALINFO	**Granada**	**Deifontes**
GUADALINFO	**Granada**	**Dílar**

GUADALINFO	**Granada**	**Dúrcal**
GUADALINFO	**Granada**	**El Pinar**
GUADALINFO	**Granada**	**El Valle**
GUADALINFO	**Granada**	**Fonelas**
GUADALINFO	**Granada**	**Freila**
GUADALINFO	**Granada**	**Fuente Vaqueros**
GUADALINFO	**Granada**	**Galera**
GUADALINFO	**Granada**	**Gójar**
GUADALINFO	**Granada**	**Guadahortuna**
GUADALINFO	**Granada**	**Gualchos**
GUADALINFO	**Granada**	**Güejar Sierra**
GUADALINFO	**Granada**	**Güevéjar**
GUADALINFO	**Granada**	**Huéneja**
GUADALINFO	**Granada**	**Huéscar**
GUADALINFO	**Granada**	**Huétor de Santillán**
GUADALINFO	**Granada**	**Huétor Tájar**

GUADALINFO	**Granada**	**Huétor Vega**
GUADALINFO	**Granada**	**Itrabo**
GUADALINFO	**Granada**	**Iznalloz**
GUADALINFO	**Granada**	**Jayena**
GUADALINFO	**Granada**	**Jerez del Marquesado**
GUADALINFO	**Granada**	**Jun**
GUADALINFO	**Granada**	**Láchar**
GUADALINFO	**Granada**	**La Malahá**
GUADALINFO	**Granada**	**Lanjarón**
GUADALINFO	**Granada**	**La Peza**
GUADALINFO	**Granada**	**Lecrín**
GUADALINFO	**Granada**	**Los Guajares**
GUADALINFO	**Granada**	**Moclín**
GUADALINFO	**Granada**	**Molvízar**
GUADALINFO	**Granada**	**Monachil**
GUADALINFO	**Granada**	**Montefrío**

GUADALINFO	**Granada**	**Montejícar**
GUADALINFO	**Granada**	**Montillana**
GUADALINFO	**Granada**	**Moraleda de Zafayona**
GUADALINFO	**Granada**	**Motril**
GUADALINFO	**Granada**	**Nevada**
GUADALINFO	**Granada**	**Nigüelas**
GUADALINFO	**Granada**	**Ogíjares**
GUADALINFO	**Granada**	**Orce**
GUADALINFO	**Granada**	**Órgiva**
GUADALINFO	**Granada**	**Otívar**
GUADALINFO	**Granada**	**Padul**
GUADALINFO	**Granada**	**Pedro Martínez**
GUADALINFO	**Granada**	**Peligros**
GUADALINFO	**Granada**	**Píñar**
GUADALINFO	**Granada**	**Pinos Genil**
GUADALINFO	**Granada**	**Polopos**

GUADALINFO	Granada	Puebla de Don Fadrique
GUADALINFO	Granada	Pulianas
GUADALINFO	Granada	Purullena
GUADALINFO	Granada	Quéntar
GUADALINFO	Granada	Salar
GUADALINFO	Granada	Torre-Cardela
GUADALINFO	Granada	Ugíjar
GUADALINFO	Granada	Valderrubio
GUADALINFO	Granada	Valle del Zalabí
GUADALINFO	Granada	Vegas del Genil
GUADALINFO	Granada	Vélez de Benaudalla
GUADALINFO	Granada	Villa de Otura
GUADALINFO	Granada	Villamena
GUADALINFO	Granada	Villanueva Mesía
GUADALINFO	Granada	Zafarraya
GUADALINFO	Granada	Zagra

GUADALINFO	**Granada**	**Zújar**
GUADALINFO	**Huelva**	**Almonaster la Real**
GUADALINFO	**Huelva**	**Alosno**
GUADALINFO	**Huelva**	**Alosno**
GUADALINFO	**Huelva**	**Aracena**
GUADALINFO	**Huelva**	**Aroche**
GUADALINFO	**Huelva**	**Arroyomolinos de León**
GUADALINFO	**Huelva**	**Beas**
GUADALINFO	**Huelva**	**Bonares**
GUADALINFO	**Huelva**	**Cala**
GUADALINFO	**Huelva**	**Calañas**
GUADALINFO	**Huelva**	**Calañas**
GUADALINFO	**Huelva**	**Chucena**
GUADALINFO	**Huelva**	**Cortegana**
GUADALINFO	**Huelva**	**Cumbres Mayores**
GUADALINFO	**Huelva**	**El Campillo**

GUADALINFO	Huelva	El Cerro de Andévalo
GUADALINFO	Huelva	Encinasola
GUADALINFO	Huelva	Escacena del Campo
GUADALINFO	Huelva	Galaroza
GUADALINFO	Huelva	Higuera de la Sierra
GUADALINFO	Huelva	Hinojos
GUADALINFO	Huelva	Jabugo
GUADALINFO	Huelva	La Palma del Condado
GUADALINFO	Huelva	Lucena del Puerto
GUADALINFO	Huelva	Manzanilla
GUADALINFO	Huelva	Minas de Riotinto
GUADALINFO	Huelva	Niebla
GUADALINFO	Huelva	Palos de la Frontera
GUADALINFO	Huelva	Paterna del Campo
GUADALINFO	Huelva	Paymogo
GUADALINFO	Huelva	Puebla de Guzmán

GUADALINFO	Huelva	Rociana del Condado
GUADALINFO	Huelva	Rosal de la Frontera
GUADALINFO	Huelva	San Bartolomé de la Torre
GUADALINFO	Huelva	San Juan del Puerto
GUADALINFO	Huelva	Santa Bárbara de Casa
GUADALINFO	Huelva	Santa Olalla del Cala
GUADALINFO	Huelva	Trigueros
GUADALINFO	Huelva	Villablanca
GUADALINFO	Huelva	Villalba del Alcor
GUADALINFO	Huelva	Villanueva de los Castillejos
GUADALINFO	Huelva	Villarrasa
GUADALINFO	Huelva	Zalamea la Real
GUADALINFO	Jaén	Albanchez de Mágina
GUADALINFO	Jaén	Arjona
GUADALINFO	Jaén	Arjonilla
GUADALINFO	Jaén	Arquillos

GUADALINFO	**Jaén**	**Arroyo del Ojanco**
GUADALINFO	**Jaén**	**Baños de la Encina**
GUADALINFO	**Jaén**	**Beas de Segura**
GUADALINFO	**Jaén**	**Bedmar y Garcíez**
GUADALINFO	**Jaén**	**Begíjar**
GUADALINFO	**Jaén**	**Bélmez de la Moraleda**
GUADALINFO	**Jaén**	**Cabra del Santo Cristo**
GUADALINFO	**Jaén**	**Cambil**
GUADALINFO	**Jaén**	**Campillo de Arenas**
GUADALINFO	**Jaén**	**Canena**
GUADALINFO	**Jaén**	**Cárcheles**
GUADALINFO	**Jaén**	**Castellar**
GUADALINFO	**Jaén**	**Castillo de Locubín**
GUADALINFO	**Jaén**	**Cazorla**
GUADALINFO	**Jaén**	**Chiclana de Segura**
GUADALINFO	**Jaén**	**Chilluévar**

GUADALINFO	Jaén	Frailes
GUADALINFO	Jaén	Fuensanta de Martos
GUADALINFO	Jaén	Fuerte del Rey
GUADALINFO	Jaén	Guarromán
GUADALINFO	Jaén	Huelma
GUADALINFO	Jaén	Huesa
GUADALINFO	Jaén	Ibros
GUADALINFO	Jaén	Iznatoraf
GUADALINFO	Jaén	Jabalquinto
GUADALINFO	Jaén	Jamilena
GUADALINFO	Jaén	Jimena
GUADALINFO	Jaén	La Guardia de Jaén
GUADALINFO	Jaén	Lahiguera
GUADALINFO	Jaén	La Iruela
GUADALINFO	Jaén	La Puerta de Segura
GUADALINFO	Jaén	Lopera

GUADALINFO	**Jaén**	**Los Villares**
GUADALINFO	**Jaén**	**Lupión**
GUADALINFO	**Jaén**	**Mancha Real**
GUADALINFO	**Jaén**	**Marmolejo**
GUADALINFO	**Jaén**	**Mengíbar**
GUADALINFO	**Jaén**	**Montizón**
GUADALINFO	**Jaén**	**Navas de San Juan**
GUADALINFO	**Jaén**	**Noalejo**
GUADALINFO	**Jaén**	**Orcera**
GUADALINFO	**Jaén**	**Peal de Becerro**
GUADALINFO	**Jaén**	**Porcuna**
GUADALINFO	**Jaén**	**Pozo Alcón**
GUADALINFO	**Jaén**	**Puente de Génave**
GUADALINFO	**Jaén**	**Quesada**
GUADALINFO	**Jaén**	**Rus**
GUADALINFO	**Jaén**	**Sabiote**

GUADALINFO	**Jaén**	**Santa Elena**
GUADALINFO	**Jaén**	**Santiago-Pontones**
GUADALINFO	**Jaén**	**Santisteban del Puerto**
GUADALINFO	**Jaén**	**Santo Tomé**
GUADALINFO	**Jaén**	**Segura de la Sierra**
GUADALINFO	**Jaén**	**Siles**
GUADALINFO	**Jaén**	**Sorihuela del Guadalimar**
GUADALINFO	**Jaén**	**Torreblascopedro**
GUADALINFO	**Jaén**	**Torreperogil**
GUADALINFO	**Jaén**	**Torres**
GUADALINFO	**Jaén**	**Valdepeñas de Jaén**
GUADALINFO	**Jaén**	**Vilches**
GUADALINFO	**Jaén**	**Villanueva de la Reina**
GUADALINFO	**Jaén**	**Villanueva del Arzobispo**
GUADALINFO	**Jaén**	**Villardompardo**
GUADALINFO	**Jaén**	**Villatorres**

GUADALINFO	**Málaga**	**Alameda**
GUADALINFO	**Málaga**	**Alcaucín**
GUADALINFO	**Málaga**	**Alfarnate**
GUADALINFO	**Málaga**	**Algarrobo**
GUADALINFO	**Málaga**	**Almáchar**
GUADALINFO	**Málaga**	**Almargen**
GUADALINFO	**Málaga**	**Almogía**
GUADALINFO	**Málaga**	**Alozaina**
GUADALINFO	**Málaga**	**Archidona**
GUADALINFO	**Málaga**	**Ardales**
GUADALINFO	**Málaga**	**Arenas**
GUADALINFO	**Málaga**	**Arriate**
GUADALINFO	**Málaga**	**Benahavís**
GUADALINFO	**Málaga**	**Benamargosa**
GUADALINFO	**Málaga**	**Benamocarra**
GUADALINFO	**Málaga**	**Benaoján**

GUADALINFO	Málaga	Campillos
GUADALINFO	Málaga	Cañete la Real
GUADALINFO	Málaga	Canillas de Aceituno
GUADALINFO	Málaga	Casabermeja
GUADALINFO	Málaga	Casarabonela
GUADALINFO	Málaga	Casares
GUADALINFO	Málaga	Colmenar
GUADALINFO	Málaga	Comares
GUADALINFO	Málaga	Cómpeta
GUADALINFO	Málaga	Cortes de la Frontera
GUADALINFO	Málaga	Cuevas Bajas
GUADALINFO	Málaga	Cuevas del Becerro
GUADALINFO	Málaga	Cuevas de San Marcos
GUADALINFO	Málaga	El Borge
GUADALINFO	Málaga	El Burgo
GUADALINFO	Málaga	Frigiliana

GUADALINFO	**Málaga**	**Fuente de Piedra**
GUADALINFO	**Málaga**	**Gaucín**
GUADALINFO	**Málaga**	**Guaro**
GUADALINFO	**Málaga**	**Humilladero**
GUADALINFO	**Málaga**	**Istán**
GUADALINFO	**Málaga**	**Manilva**
GUADALINFO	**Málaga**	**Moclinejo**
GUADALINFO	**Málaga**	**Mollina**
GUADALINFO	**Málaga**	**Monda**
GUADALINFO	**Málaga**	**Montejaque**
GUADALINFO	**Málaga**	**Ojén**
GUADALINFO	**Málaga**	**Periana**
GUADALINFO	**Málaga**	**Pizarra**
GUADALINFO	**Málaga**	**Riogordo**
GUADALINFO	**Málaga**	**Sayalonga**
GUADALINFO	**Málaga**	**Sierra de Yeguas**

GUADALINFO	**Málaga**	**Teba**
GUADALINFO	**Málaga**	**Tolox**
GUADALINFO	**Málaga**	**Valle de Abdalajís**
GUADALINFO	**Málaga**	**Villanueva de Algaidas**
GUADALINFO	**Málaga**	**Villanueva de la Concepción**
GUADALINFO	**Málaga**	**Villanueva del Rosario**
GUADALINFO	**Málaga**	**Villanueva del Trabuco**
GUADALINFO	**Málaga**	**Villanueva de Tapia**
GUADALINFO	**Málaga**	**Viñuela**
GUADALINFO	**Málaga**	**Yunquera**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Aguadulce**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Alanís**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Albaida del Aljarafe**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Alcalá del Río**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Alcolea del Río**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Algámitas**

GUADALINFO	Sevilla	Almadén de la Plata
GUADALINFO	Sevilla	Almensilla
GUADALINFO	Sevilla	Aznalcázar
GUADALINFO	Sevilla	Aznalcóllar
GUADALINFO	Sevilla	Badolatosa
GUADALINFO	Sevilla	Benacazón
GUADALINFO	Sevilla	Bollullos de la Mitación
GUADALINFO	Sevilla	Cañada Rosal
GUADALINFO	Sevilla	Cantillana
GUADALINFO	Sevilla	Casariche
GUADALINFO	Sevilla	Castilblanco de los Arroyos
GUADALINFO	Sevilla	Castilleja de Guzmán
GUADALINFO	Sevilla	Cazalla de la Sierra
GUADALINFO	Sevilla	Constantina
GUADALINFO	Sevilla	Coripe
GUADALINFO	Sevilla	El Castillo de las Guardas

GUADALINFO	**Sevilla**	**El Coronil**
GUADALINFO	**Sevilla**	**El Cuervo de Sevilla**
GUADALINFO	**Sevilla**	**El Pedroso**
GUADALINFO	**Sevilla**	**El Real de la Jara**
GUADALINFO	**Sevilla**	**El Ronquillo**
GUADALINFO	**Sevilla**	**El Rubio**
GUADALINFO	**Sevilla**	**El Saucejo**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Espartinas**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Fuentes de Andalucía**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Gelves**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Gerena**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Guadalcanal**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Guillena**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Herrera**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Isla Mayor**
GUADALINFO	**Sevilla**	**La Campana**

GUADALINFO	**Sevilla**	**La Lantejuela**
GUADALINFO	**Sevilla**	**La Luisiana**
GUADALINFO	**Sevilla**	**La Puebla de los Infantes**
GUADALINFO	**Sevilla**	**La Roda de Andalucía**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Las Navas de la Concepción**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Los Corrales**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Los Molares**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Marinaleda**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Martín de la Jara**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Montellano**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Olivares**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Paradas**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Pedrera**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Peñaflor**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Pruna**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Salteras**

GUADALINFO	**Sevilla**	**Santiponce**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Tocina**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Umbrete**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Utrera**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Valencina de la Concepción**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Villamanrique de la Condesa**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Villanueva del Ariscal**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Villanueva del Río y Minas**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Villanueva de San Juan**
GUADALINFO	**Sevilla**	**Villaverde del Río**
GUADALINFO	**Almería**	**Cuevas del Almanzora**
GUADALINFO	**Almería**	**Huercal-Overa**
GUADALINFO	**Cádiz**	**Conil de La Frontera**
GUADALINFO	**Cádiz**	**Medina-Sidonia**
GUADALINFO	**Cádiz**	**Tarifa**
GUADALINFO	**Cádiz**	**Ubrique**

GUADALINFO	Cádiz	Vejer de La Frontera
GUADALINFO	Córdoba	Aguilar de la Frontera
GUADALINFO	Córdoba	La Carlota
GUADALINFO	Córdoba	Peñarroya-Pueblonuevo
GUADALINFO	Granada	Albolote
GUADALINFO	Granada	Armilla
GUADALINFO	Granada	Atarfe
GUADALINFO	Granada	Guadix
GUADALINFO	Granada	Illora
GUADALINFO	Granada	La Zubia
GUADALINFO	Granada	Maracena
GUADALINFO	Granada	Pinos Puente
GUADALINFO	Granada	Salobreña
GUADALINFO	Granada	Santa Fe
GUADALINFO	Huelva	Aljaraque
GUADALINFO	Huelva	Ayamonte

GUADALINFO	Huelva	Cartaya
GUADALINFO	Huelva	Gibraleón
GUADALINFO	Huelva	Moguer
GUADALINFO	Huelva	Punta Umbria
GUADALINFO	Huelva	Valverde Del Camino
GUADALINFO	Jaén	Alcaudete
GUADALINFO	Jaén	Baeza
GUADALINFO	Jaén	Bailén
GUADALINFO	Jaén	Jódar
GUADALINFO	Jaén	La Carolina
GUADALINFO	Jaén	Torredelcampo
GUADALINFO	Jaén	Torredonjimeno
GUADALINFO	Jaén	Villacarrillo
GUADALINFO	Málaga	Álora
GUADALINFO	Málaga	Torrox
GUADALINFO	Sevilla	Arahal

GUADALINFO	Sevilla	Bormujos
GUADALINFO	Sevilla	Brenes
GUADALINFO	Sevilla	El Viso Del Alcor
GUADALINFO	Sevilla	Estepa
GUADALINFO	Sevilla	Gines
GUADALINFO	Sevilla	La Algaba
GUADALINFO	Sevilla	La Puebla de Cazalla
GUADALINFO	Sevilla	Las Cabezas de San Juan
GUADALINFO	Sevilla	Lora del Río
GUADALINFO	Sevilla	Mairena del Alcor
GUADALINFO	Sevilla	Marchena
GUADALINFO	Sevilla	Osuna
GUADALINFO	Sevilla	Pilas
GUADALINFO	Sevilla	Sanlúcar La Mayor
Aldea Digital	Alcalá la real	Charilla
Aldea Digital	Alcalá la real	Ermita nueva

Aldea Digital	**Alcalá la real**	**La Rábita**
Aldea Digital	**Alcalá la real**	**Pedriza**
Aldea Digital	**Alcalá la real**	**Ribera alta**
Aldea Digital	**Alcalá la real**	**Santa ana**
Aldea Digital	**Alcaudete**	**Noguerones**
Aldea Digital	**Alcaudete**	**Sabariego**
Aldea Digital	**Andújar**	**San José de Escobar**
Aldea Digital	**Arquillos**	**El porrosillo**
Aldea Digital	**Baeza**	**La yedra**
Aldea Digital	**Baeza**	**Las Escuelas**
Aldea Digital	**Baeza**	**Puente del obispo**
Aldea Digital	**Beas de segura**	**Cañada Catena**
Aldea Digital	**Cárcheles**	**Carchel**
Aldea Digital	**Castillo de locubín**	**Ventas de Carrizal**
Aldea Digital	**Cazorla**	**El Molar**
Aldea Digital	**Cazorla**	**Valdecarzorla**

Aldea Digital	**Huelma**	**Solera**
Aldea Digital	**La Iruela**	**Arroyo Frío**
Aldea Digital	**La Iruela**	**Burunchel**
Aldea Digital	**Lupión**	**Guadalimar**
Aldea Digital	**Martos**	**Las Casillas**
Aldea Digital	**Martos**	**Monte Lópezálvarez**
Aldea Digital	**Montizón**	**Aldea Hermosa**
Aldea Digital	**Pozo alcón**	**Fontanar**
Aldea Digital	**Quesada**	**Belerda**
Aldea Digital	**Quesada**	**Collejares**
Aldea Digital	**Santiago pontones**	**Coto-ríos**
Aldea Digital	**Santiagopo ntones**	**La Matea**
Aldea Digital	**Santiagopo ntones**	**Pontones**

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO CONSORCIO FERNANDO DE LOS RÍOS

ANEXO 2

Acuerdos de Nivel de Servicio y Procedimientos a seguir para la prestación de los Servicios

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.

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Los recursos, tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

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, CAPIs y ELAs, por la persona responsable (Agentes de Innovación Local) asignada por el Consorcio, dicha incidencia quedará 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

(Agentes de Innovación Local), 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 Agentes de Innovación Local de los centros y a los usuario/as que se encuentren en el centro en esos momentos, será cordial y respetuoso.

- Se confirmarán los diagnósticos proporcionados por los Agentes de Innovación Local 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 específicos y aclaratorios del estado de la misma y nunca pasarán más de 48 horas 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 resolución 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 (scanner, proyector, impresoras, 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.**

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 períodos mínimos de respuesta y hasta que la incidencia quede finalmente resuelta.

ANEXO 3

Planta actual de equipos servidor y clientes en centros Guadalinfo, CAPI, ELA
(no exhaustivo)

Sin ánimo de exhaustividad, se muestra un listado del parque actual por fabricante y año de adquisición:

Fabricante	Modelo	Tipo	N.º	AÑO
Dell	D080	Sobremesa	7891	2014
Teknoservice	Teknoslim	Servidor	774	2014
Toshiba	Satellite Pro	Portátil	2351	2014
GRAEF	varios	varios	367	2008
Clónicos	varios	varios	362	2008
Telefónica	varios	varios	97	2008
msi	varios	portátil	45	2010
LENOVO	varios	portátil	35	2010
HP	varios	varios	35	2010
SONY	VAIO		40	2010
otros			2168	2010
Total Pcs operativo			14165	

La mayor parte del parque informático corresponde a equipos procedentes de la modernización de 2014 con las siguientes características:

- Impresora Multifunción Láser Color, Brother, modelo MFC-9330CDW
- Microordenador Portátil Pantalla >= 15", Toshiba, modelo Satellite Pro R50 (p) (PSSG0E), 4,096 (1x) MB, DDR3L RAM (1,600 MHz), 500GB HDD, INTEL PENITUM 3558U, pantalla 15”, 802.11ac, a/b/g/n
- Proyector multimedia con mando a distancia, EPSON, modelo EB-X24
- Microordenador Sobremesa, DELL, modelo OPTIPLEX 3020, 4GB, 500 GB HDD, PROCESADOR CELERON DUAL CORE G1840, pantalla 19”
- Microordenador de sobremesa, TTL COMPUTER, modelo TTL-PC2, 8 GB, 1 x 500GB + 1 x 1TB HDD, Intel G3320, pantalla 22”, 802.11

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO CONSORCIO FERNANDO DE LOS RÍOS

ANEXO 4

Listado de incidencias en el periodo 01/02/2018 a 07/02/2019 (no exhaustivo)

La información que aparece a continuación es únicamente una referencia del número de incidencias durante el periodo indicado, pero en ningún caso condiciona las obligaciones del contratista, que deberá atender todas las incidencias que se produzcan, en los términos establecidos en este pliego, con independencia de su cuantía o naturaleza.

El contratista ejecuta el contrato bajo su riesgo y ventura, en las condiciones establecidas, y asume el riego de que se produzca un número mayor o menor de incidencias a atender. La información ofrecida en este Anexo no tiene carácter limitante sobre el número de incidencias que podrían producirse, no supone ningún tipo de compromiso para el Consorcio "Fernando de los Ríos" y no exonera al contratista de atender cualquier número de incidencias que pueda producirse.

Número total de incidencias registradas en el periodo, organizadas según a quién han sido asignadas para su resolución:

Asignada a:	**Nº**
CAU	2671
Soporte SW	1124
Soporte HW	1003
RCJA	346
Agora	314
Formación	132
Portal Guadalinfo	135
Robótica BQ	14
Robótica Makeblock	11
Estadisticas	96
SGU	151
Otros	71
TOTAL	**6068**

Siendo responsabilidad del adjudicatario la resolución de las categorías: CAU, Soporte Software y Soporte Hardware:

Asignada a:	Nº
CAU	2671
Soporte SW	1124
Soporte HW	1003
TOTAL	**4798**

Y siendo responsabilidad del adjudicatario únicamente el seguimiento, gestión y supervisión del resto de incidencias hasta que el proveedor externo que corresponda en cada caso las resuelva: RCJA, Ágora, Portales web, robótica, etc.

Desglose del total de incidencias registradas por categorías:

Categorías	Nº
Sin conexión a internet	767
Correo electrónico	35
Dispositivos periféricos	700
Equipo cliente inoperativo	880
Equipo cartelería multimedia	273
WIFI	153
Formación	119
Herramienta control equipos	94
Herramienta de Altas	31
Incidencia masiva	113
Lentitud de conexión	43
Problema con aplicación	269
Problema con usuario	355
Problema con todos usuarios/pcs	355
Robos	4
Servicios Portal Guadalinfo	783
Servidor inoperativo	155
Otras	939
TOTAL	**6068**