

gui

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS PÚBLICOS DE ANDALUCÍA (EXPT21-00052)

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/60



1	OBJETIVOS Y ALCANCE	3
2	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	4
2.1	Servicio de asistencia correctiva	4
2.2	Servicio de asistencia preventiva	6
2.3	Servicio de inventario	9
2.4	Servicio de reparación.....	10
2.5	Servicio de almacenamiento.....	12
2.6	Servicio de administración de infraestructuras.....	12
2.7	Servicio de evolución tecnológica	13
3	MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	13
3.1	Modalidad de prestación por demanda de servicios.....	14
3.1.1	Servicio de almacenamiento	15
3.2	Modalidad de prestación por demanda de intervenciones.....	15
3.2.1	Intervención para asistencia en campo.....	16
3.2.2	Intervención para envío de material.....	16
3.2.3	Intervención para reparación	16
3.3	Suplementos	17
3.3.1.1	<i>Suplemento por intervención fuera de horario</i>	<i>17</i>
3.3.1.2	<i>Suplemento de disponibilidad.....</i>	<i>17</i>

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/60



3.3.1.3	Suplemento por disponibilidad de vehículo para desplazamiento.....	17
3.3.1.3.1	Características de los vehículos.....	18
4	PERFILES DE PERSONAL.....	23
4.1	Responsable del servicio.....	23
4.2	Coordinador del servicio.....	26
4.3	Técnico de microinformática experto	29
4.4	Técnico de microinformática.....	36
4.5	Técnico de Sistemas, Diseño e Implantación.....	41
5	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	45
5.1	Definiciones	47
5.2	Condiciones de Medida.....	48
5.3	Indicadores.....	49
6	HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO DE PERFILES	50
7	FORMACIÓN.....	50
8	PLAN DE TRANSICIÓN Y REVERSIÓN DE LOS SERVICIOS.....	51
9	PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS	51
10	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	51
11	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	52
12	REQUISITOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA ..	53
13	FORMATO DE LA DOCUMENTACIÓN	54
14	ALCANCE.....	54
15	ESTRUCTURA E INFORMACIÓN QUE DEBE APORTARSE EN LA OFERTA.	57

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/60




1 OBJETIVOS Y ALCANCE

El objetivo de este pliego es proporcionar a organismos públicos un servicio orientado a la gestión del puesto de trabajo, que engloba tanto el soporte presencial a los usuarios y equipos informáticos como la administración y evolución tecnológica de la infraestructura microinformática.

La asistencia presencial permitirá proporcionar un servicio de mantenimiento correctivo y preventivo del puesto de trabajo, que incluye tanto los componentes físicos (principalmente equipos informáticos y periféricos, equipos que conforman la electrónica de la red de área local y equipamiento asociado a la telefonía) como los componentes lógicos (aplicaciones y plataforma informática de los equipos informáticos). También se incluye dentro del alcance de este servicio presencial los equipos informáticos asociados a los puntos de información al ciudadano (PIC), así como actuaciones puntuales en modalidad de “manos remotas” para otros servicios que presta SANDETEL sobre equipamiento informático y de Telecomunicaciones.

La administración y evolución tecnológica de la infraestructura microinformática se encargará de desarrollar, probar e implantar nuevas soluciones al puesto de trabajo, como nuevas plataformas para los equipos personales, diseño de políticas asociadas a los equipos informáticos, soluciones de virtualización de aplicaciones o escritorios, soluciones de impresión, soluciones de gestión del parque informático, etc.

Estos servicios se prestarán en todas las provincias de la comunidad autónoma de Andalucía, principalmente en la provincia de Sevilla, tanto en sedes de organismos como en sedes que, no siendo de estos organismos, disponen de equipamiento de titularidad de estos organismos.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021		
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO				
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ				
	JESUS PEREZ RUBIO				
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/60		


2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

A continuación se describen, en cada uno de los siguientes apartados, los servicios demandados por SANDETEL:


2.1 Servicio de asistencia correctiva

Incluye todas aquellas actividades involucradas en la solución de peticiones, incidencias y problemas relativos a los componentes físicos y lógicos de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) afectados por este servicio. Se trata pues, de acciones reactivas ante una incidencia o petición en la que se debe diagnosticar y resolver, de forma presencial y de acuerdo a los procedimientos establecidos por SANDETEL. La prioridad de este mantenimiento, en el caso de incidencias o problemas, será siempre el restablecimiento del servicio tal y como estaba antes de la generación de las mismas. Las principales actividades serán:

- Diagnóstico y solución de incidencias de componentes físicos y lógicos del puesto de trabajo o accedidos desde el puesto de trabajo.
- Instalación de un nuevo equipamiento, que incluye el transporte del equipamiento desde el almacén donde se encuentre hasta al puesto o lugar designado para el mismo, el desembalaje y reciclaje del material sobrante, la instalación y configuración del equipos y la puesta en marcha y verificación del buen funcionamiento del mismo.
- Elaboración de instrucciones técnicas que alimenten una base de datos de conocimiento para este servicio.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/60	

- Configuración de los componentes lógicos del equipamiento.
- Restauración de maquetas.
- Sustitución del equipo averiado y todas las acciones derivadas para dejar el nuevo equipo operativo para el usuario
- Cambios de componentes de los equipos, como discos duros, fuentes, módulos de memoria, etc., que en muchos casos requerirá la localización y restauración de los datos de usuarios.
- Gestión de las garantías y contratos de mantenimiento ya existentes para la reparación de los equipos averiados.
- Detección y eliminación de virus.
- Parcheo de extensiones de datos y voz.
- Aplicación de configuración en el equipamiento de electrónica de red
- Realizar el cambio de consumibles en equipos multifuncionales.
- Realizar tareas basadas en procedimientos de instalación y mantenimiento presencial delegada por otros servicios de SANDETEL (manos remotas).
- Documentar las soluciones aplicadas o tareas realizadas en la herramienta de gestión que SANDETEL determine e incorporar nuevos casos o variantes de casos ya existentes a la base de datos de conocimientos.
- Atender de forma personalizada al usuario, informándole de la evolución de sus incidencias o peticiones a través de los cauces que se establezcan para ello.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/60	


Corre por cargo de la empresa adjudicataria el coste de los desplazamientos hasta o entre las distintas ubicaciones, así como el transporte de los materiales, equipos y/o componentes necesarios para el desempeño de las actividades (incluido los equipos de sustitución para los usuarios). También corre por cargo de la empresa adjudicataria las herramientas, equipamiento (incluidos programas) para el análisis de incidencias y el pequeño material como cables y conectores con objeto de poder realizar las actividades descritas anteriormente.

El adjudicatario está obligado a informar, en los sistemas que establezca SANDETEL, de todas las actuaciones realizadas, quedando detallados tanto los trabajos realizados como los tiempos reales en cada uno de los estados y servirá para el correcto cálculo de los acuerdos de nivel de servicio (ANS).


2.2 Servicio de asistencia preventiva

Un trabajo fundamental, en el mantenimiento de este tipo de equipamiento, son las asistencias preventivas. Este tipo de asistencias vienen encaminadas a anticiparse al mantenimiento correctivo y evitar las pérdidas de servicio. Un correcto mantenimiento preventivo del equipamiento disminuye considerablemente las averías de los distintos componentes. Abarca todas las tareas necesarias para evitar la aparición de incidencias/problemas de componentes físicos y lógicos en el equipamiento TIC objeto del servicio. Así pues, se trata de asistencias proactivas para evitar incidencias en el equipamiento. Se pueden enumerar las siguientes:

- Exterior de los equipos:
 - Comprobación del estado de los conectores y conexiones.
- Comprobación del flujo de salida de aire en ventiladores y rejillas de aireación.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/60	

- Interior de los equipos:
- Limpieza, mediante inyección de aire, del polvo existente, en especial en fuentes de alimentación y elementos de ventilación ya que son las zonas de máxima acumulación.
- Revisión de los elementos de conexión interna.
- Monitores:
 - Optimización de la imagen: horizontal, vertical, luminosidad, brillo, etc.
 - Pruebas de funcionamiento.
- Teclado y ratón:
 - Inyección de aire entre las teclas.
 - Apertura de la tapa inferior y limpieza de los elementos de contacto.
- Nivel de consumibles:
 - Verificación del nivel de consumibles y sustitución.
- Policía de los equipos:
 - Verificación de la colocación ergonómica de los equipos.
- Configuración de equipos de usuario:
 - Desfragmentación y optimización del disco duro.
 - Activación y optimización de memoria.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/60	

- Optimización del sistema.
- Verificación de las configuraciones de aplicaciones y parámetros de usuario.
- Verificación de las aplicaciones a nivel operativo y su tiempo de respuesta.
- Detección y eliminación de virus.
- Pruebas de funcionamiento y verificación de los sistemas sistema.
- Redes y Telefonía
 - Revisión, limpieza y adecuación de los paneles de parcheo
 - Verificación de bocas de red o telefonía
 - Revisión de correcto funcionamiento de los terminales de los usuarios

El licitante deberá presentar en su oferta qué actuaciones de las labores de mantenimiento preventivo realizaría en los distintos equipamientos asociados al puesto de trabajo y equipos PIC, describiendo detalladamente los elementos afectados y las tareas a realizar: actuación, comprobación, limpieza, etc. Así mismo, presentará una plantilla que refleje todas las actuaciones y estado de las mismas.

Este tipo de actuaciones deberá realizarse en las dependencias donde está ubicado el equipo informático o PIC y en ningún momento podrán trastornar el trabajo de estas ubicaciones. Para la realización de dicho trabajo preventivo se solicitará ventana de actuación al responsable de la sede donde está ubicado equipamiento objeto del mantenimiento.

Corre por cargo de la empresa adjudicataria el coste de:

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/60




- los desplazamientos hasta o entre las distintas ubicaciones, así como el transporte de los materiales y/o componentes necesarios para el desempeño de las actividades.
- las herramientas, equipamiento (incluido programas) para la realización de las tareas preventivas y el pequeño material como cables, conectores y utensilios (productos y útiles de limpieza, botellas de aire comprimido, etc.) con objeto de poder realizar las actividades descritas anteriormente.
- la elaboración de la documentación de las tareas, instrucciones técnicas y procedimientos operativos para prestar este servicio.

El adjudicatario está obligado a informar en los sistemas que establezca SANDETEL de todas las actuaciones realizadas, quedando detallado tanto los trabajos realizados como los tiempos reales en cada uno de los estados y servirá para el correcto cálculo de los ANS del servicio.

2.3 Servicio de inventario

El adjudicatario del servicio deberá actualizar y revisar constantemente el inventario de componentes físicos y lógicos asociados al puesto de trabajo y equipos PIC. Será responsabilidad del adjudicatario mantener y actualizar esta información en la herramienta de inventario que SANDETEL proponga para tal propósito y de acuerdo a los procedimientos que se establezcan para ello. Esta actividad se deberá realizar constantemente después realizar un mantenimiento correctivo o preventivo, siempre y cuando se detecte que hay un cambio susceptible de ser actualizado. También deberá realizar en el caso que SANDETEL lo solicite específicamente para un determinado ámbito de actuación (un equipo, una sede, un organismo, etc.).


Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/60	

2.4 Servicio de reparación

El adjudicatario deberá contar con uno o varios talleres para la reparación del equipamiento de puesto de trabajo, incluidos los equipos PIC. El adjudicatario deberá contar en estas instalaciones con personal especializado para realizar las reparaciones de equipos o módulos así como del instrumental y medios físicos adecuados para llevarlas a cabo. El pequeño material auxiliar utilizado para reparaciones correrá a cargo del adjudicatario, quedando excluido, en el caso que SANDETEL así lo indique, las piezas y componentes principales del equipamiento informático o PIC (placas, microprocesadores, discos duros, memorias, fuentes de alimentación, etc.). En el caso de que se incluyan las piezas y módulos principales en el equipamiento, éstas se facturarán en la reparación de acuerdo a las condiciones descritas en la intervención para reparación (apartado 3.2.3).

En el caso de que el adjudicatario no pueda reparar el equipo o módulo, deberá emitir un informe justificativo sobre la imposibilidad de reparación del mismo. Las razones que deberá argumentar en el informe serán, al menos, una de las tres siguientes:

- El equipo o pieza averiada no puede ser reparada por un técnico especializado debido a que no existen herramientas o medios físicos en un taller o laboratorio convencional para realizar la reparación. Por ejemplo, si se avería un microprocesador de una placa base, se entiende que no puede ser reparada en un taller o laboratorio convencional y es necesario adquirir una pieza nueva.
- Que el coste de reparación del equipo o módulo averiado supere el coste de adquisición de la pieza averiada.
- Que el equipo o pieza averiada se haya averiado más de 3 veces en un año.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/60	


SANDETEL revisará este informe y en el caso que la justificación no cumpla, al menos, con uno de los tres criterios anteriores, el adjudicatario deberá realizar la reparación por sus propios medios o subcontratando el servicio a un tercero que pueda realizar esta reparación. En este caso, el coste de la reparación correrá a cargo del adjudicatario.

SANDETEL podrá proporcionar al adjudicatario, a lo largo del período de ejecución del servicio, uno o varios lotes de equipos y módulos para poder prestar el servicio de reparación. Será responsabilidad del adjudicatario almacenar y asegurar estos equipos o módulos sin coste adicional para SANDETEL.

El adjudicatario deberá contar con una herramienta informática para llevar la trazabilidad de todo el material suministrado por SANDETEL. Esta herramienta, deberá proporcionar, al menos, los siguientes datos o informes:

- Existencias de piezas disponibles en el taller, con un código identificativo para cada una de ellas.
- Trazabilidad de todas las piezas que entran en el taller.
- Estado de cada una de las equipos o módulos: nueva (proporcionada por SANDETEL), en reparación (en proceso de reparación), reparada (reparada por el adjudicatario), irreparable (aceptada por SANDETEL la imposibilidad de reparar).
- Informe por cada equipo o módulo reparado que indique y detalle las horas de reparación realizadas así como una descripción de las tareas realizadas.

El taller o laboratorio dispondrá de procedimientos de reciclaje y destrucción de materiales en un punto limpio, y de los certificados que así lo acrediten. Será responsabilidad del adjudicatario el reciclaje y destrucción de los equipos o módulos irreparables.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/60	

2.5 Servicio de almacenamiento


El adjudicatario deberá disponer de almacenes en todas las provincias de la comunidad autónoma de Andalucía para poder albergar equipamiento TIC y equipamiento PIC. Todos los almacenes deberán contar con personal para la gestión de entradas y salidas de material así como una herramienta de gestión de existencias y espacio de almacenaje. Así mismo, dispondrá de procedimientos de reciclaje y destrucción de materiales en un punto limpio, y de los certificados que así lo acrediten.

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas el listado de almacenes disponibles, su ubicación, su capacidad de almacenaje y la capacidad de almacenaje para SANDETEL (en metros cúbicos), el personal disponible en cada uno y las herramientas de gestión de existencias y espacio.

El uso de los almacenes por parte de este servicio podrá ser puntual o bien, dedicado para un periodo largo de tiempo.

2.6 Servicio de administración de infraestructuras

El adjudicatario deberá disponer de personal y herramientas adecuadas para administrar la infraestructura informática que da soporte al puesto de trabajo, como servidores de dominio, DHCP, servidores de impresión, conmutadores de distribución de datos en las sedes, servidores de antivirus, herramientas de inventario de equipos, herramientas de control remoto de los equipos, etc.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/60	

2.7 Servicio de evolución tecnológica

El adjudicatario deberá disponer de personal y herramientas adecuadas para poder diseñar, probar y/o implantar nuevas soluciones para el puesto de trabajo, como nuevas plataformas de programas para los equipos personales, nuevas soluciones de puesto de trabajo como VDI o virtualización de aplicaciones, nuevas políticas para la administración de equipos, nuevas maquetas de escritorio con diferentes sistemas operativos, migración de servidores de dominio o revisión del estado de estos servidores, etc.

3 MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la realización de los trabajos asociados a los servicios descritos anteriormente, se establecen dos modalidades de prestación:


- Modalidad por demanda de servicios.
- Modalidad por demanda de intervenciones.

El horario laboral del servicio será de lunes a viernes laborables de 08:00 horas a 20:00 horas, siendo el promedio estimado mensual de 160 horas aproximadamente.

El periodo considerado fuera de horario laboral será de lunes a viernes de 20:00 horas a 24:00 horas y de 00:00 horas a 08:00 horas. Igualmente se consideran fuera de horario laboral los periodos horarios completos del sábado, el domingo y los días festivos.

SANDETEL podrá hacer uso de una o ambas modalidades de prestación de forma simultánea.

A continuación, se describe cada una de estas modalidades:

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/60	

3.1 Modalidad de prestación por demanda de servicios


SANDETEL solicitará mediante esta modalidad uno, varios o todos los servicios (apartado 2).

La certificación de estos servicios se hará de la siguiente manera:

- En función del horario: Para aquellos servicios desempeñados por perfiles.
 - Por hora de prestación dentro del horario laboral del servicio.
 - Por hora de prestación fuera del horario laboral del servicio.
- En función del volumen: Para el servicio de almacenamiento.
 - Por metro cúbico por día de uso hasta 30 días.
 - Por metro cúbico por día de uso superior a 30 días.

Para desempeñar estos servicios, el adjudicatario deberá ofrecer uno o varios de los siguientes perfiles de acuerdo a la organización que el adjudicatario estime más idónea para desempeñar el servicio demandado, siempre bajo la tutela de SANDETEL:

- Responsable del servicio.
- Coordinador del servicio.
- Técnico de microinformática experto.
- Técnico de microinformática en sede.
- Técnico de microinformática itinerante.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/60	

- Técnico de sistemas.
- Técnico de diseño e implantación.

El adjudicatario deberá garantizar la capacitación técnica de su equipo de trabajo en todos los procedimientos e instrucciones técnicas de los distintos organismos a los que se preste servicio a través de este expediente, promoviendo la formación, rotación y estancia periódicas de los técnicos en todos los servicios

3.1.1 Servicio de almacenamiento

SANDETEL demandará del adjudicatario el servicio de almacenamiento (apartado 2.5). Se solicitará el uso de uno o varios de los almacenes ofertados. Esta petición se certificará por superficie de almacenaje por día de uso.


3.2 Modalidad de prestación por demanda de intervenciones

Esta modalidad de prestación de servicios se certificará por intervención.

Para desempeñar estos servicios, el adjudicatario deberá ofrecer uno o varios de los siguientes perfiles de acuerdo a la organización que el adjudicatario estime más idónea para desempeñar el servicio demandado, siempre bajo la tutela de SANDETEL:

- Responsable del servicio
- Coordinador del servicio
- Técnico de informática itinerante

En los siguientes apartados se describen cada una de las intervenciones que podrá solicitar SANDETEL.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/60	

3.2.1 Intervención para asistencia en campo


La intervención, que podrá ser correctiva o preventiva, consistirá en realizar trabajos relacionados con alguno de los servicios de asistencia correctiva (apartado 2.1), asistencia preventiva (apartado 2.2), inventario (apartado 2.3) o reparación (apartado 2.4). Se certificará por horas de prestación de servicio por parte de los perfiles requeridos.

3.2.2 Intervención para envío de material

Este tipo de intervención se requerirá en el caso de que SANDETEL solicite el envío de un material concreto de una ubicación a otra y no esté dentro del alcance mencionado en el servicio de asistencia correctiva (apartado 2.1). Se certificará por kilogramo de peso del envío. La mercancía para enviar deberá estar asegurada a todo riesgo por el adjudicatario del servicio

3.2.3 Intervención para reparación

SANDETEL demandará, del adjudicatario, el servicio de reparación (apartado 2.4). Este servicio se certificará por horas de reparación conforme a la modalidad por demanda de servicios. No obstante, en el caso de que SANDETEL solicite, al adjudicatario, que incluya en la reparación la posible pieza o componente de sustitución (si no es posible repararla), el coste final de la reparación deberá incluir el coste de estas piezas o componentes. En este caso, no se facturará por horas de reparación, sino en función del tipo de pieza o componente averiado que ha requerido la sustitución o

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/60	

reemplazo de la pieza. Por ejemplo, “Reparación Fuente de alimentación ATX: XX euros” .

3.3 Suplementos

Los siguientes suplementos se aplicarán a todos las modalidades de prestación del servicio en función de las necesidades específicas de cada organismo:

3.3.1.1 *Suplemento por intervención fuera de horario*


Este suplemento se aplicará a toda intervención para asistencia en campo que se realice fuera del horario laboral del servicio

3.3.1.2 *Suplemento de disponibilidad*

Este suplemento se aplicará a los perfiles que tengan que está disponible en una jornada completa para atender posibles incidentes.

3.3.1.3 *Suplemento por disponibilidad de vehículo para desplazamiento*

Este suplemento se aplicará a todos los perfiles que requieran de un vehículo para desempeñar sus funciones, principalmente los técnicos de microinformática que tengan que desplazarse a distintas sedes de forma permanente. Las características de los vehículos se describen en el apartado siguiente:

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/60	


3.3.1.3.1 Características de los vehículos

Los vehículos a disposición del contrato cumplirán con las características técnicas mínimas y equipamiento que a continuación se detallan.

Tipo de vehículo	Cilindrada mínima cc	Potencia mínima CV	Número de plazas	Número de puertas	Capacidad mínima del maletero
Turismo o furgoneta	1.100 cc	70 CV	4 o 5	5	280 lts

Los vehículos a disposición del proyecto contarán con:

- Botiquín.
- Climatización.
- Radio CD.
- Cierre centralizado.
- Airbags en las plazas delanteras (conductor y pasajero).
- Dirección asistida.
- Elevalunas eléctricos (al menos delanteros).
- Manos Libres (Bluetooth).

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/60	

- Antinieblas delanteros.
- Extintor.
- ABS.
- Navegador y equipo embarcado del sistema de gestión de flotas.

Los vehículos deberán conformar una flota de vehículos y serán de color blanco y con los logos de su empresa y de SANDETEL. Los vehículos vendrán equipados con todos los elementos necesarios para la circulación en vías públicas, de acuerdo con la legislación vigente en materia de circulación.


El adjudicatario deberá presentar una ficha de estado de mantenimiento por vehículo y actualizarla conforme a un plan de mantenimiento de vehículos que deberán presentar en la oferta técnica.

Cualquier modificación legal que se produzca deberá ser asumida por el adjudicatario y, en su caso, informará previamente del coste económico que tenga, que una vez aceptado por el cliente se incorporará al precio del contrato.

Todos los equipamientos estarán homologados y certificados por los organismos pertinentes.

Durante la ejecución del proyecto, el adjudicatario, dispondrá de un coche de sustitución y una red de talleres concertados.

Documentación de los vehículos

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/60	

Junto a los vehículos se facilitará toda la documentación en vigor (manual del modelo, ficha técnica, permiso de circulación, seguro y recibo en vigor) y cualquier otra documentación exigida por las leyes vigentes.

Mantenimiento de los vehículos


Como regla general, el mantenimiento y las reparaciones de los vehículos se realizarán, en talleres concesionarios de la marca del vehículo. A estos efectos, el adjudicatario presentará una relación de talleres en cada una de las provincias andaluzas, así como un calendario aproximado de las revisiones a efectuar en función de las recomendaciones del fabricante, no pudiendo superar en ningún caso, el establecido por éste.

Los neumáticos serán sustituidos, al menos, a los 30.000 km. o a los DOS (2) años si se cumpliesen antes de alcanzar dicha cantidad.

Averías y siniestros

En los casos en que se produzcan siniestros o averías causadas por cualquier circunstancia, serán comunicadas de forma inmediata vía correo electrónico o, en su defecto, telefónicamente al responsable del proyecto indicando los siguientes datos del vehículo afectado:

- Matrícula.
- Modelo.
- Circunstancias y alcance estimado de la avería.
- Taller al que se envía el vehículo.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/60	

- Conductor del vehículo.


El adjudicatario, a través de la persona designada, facilitará la matrícula del VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN, lugar y fecha de entrega, debiendo enviar por correo electrónico, fax o cualquier otro medio de transmisión telemática que permita dejar constancia fehaciente de su recepción por el responsable del cliente.

Red de talleres

Para la realización de las tareas de mantenimiento y reparaciones, se detallará en el momento de la adjudicación la red de talleres concertados, en su caso, indicando el nombre, la dirección y el teléfono.

Sustituciones

Para minimizar las incidencias que se pudieran producir, el adjudicatario dispondrá de un mínimo de un (1) vehículo de sustitución a disposición del contrato. Será de similares características (o superiores) y se encontrará disponible en cualquiera de los talleres o concesionarios indicados en la relación facilitada a efectos de reparaciones y mantenimiento.


Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/60	

Cobertura de seguros

Todos los vehículos estarán debidamente asegurados, debiendo entregar al cliente una certificación librada por la compañía aseguradora de todos los riesgos cubiertos.

Independientemente cada vehículo incluirá en su documentación la certificación individual correspondiente así como el recibo o copia autenticada de su vigencia. Las coberturas mínimas serán las siguientes:

- Responsabilidad civil obligatoria.
- Responsabilidad civil a terceros, voluntaria e ilimitada.
- Daños por robo, incendio, rotura de cristales y daños propios.
- Seguro del conductor y ocupantes con un capital mínimo por muerte o invalidez de 30.000 €.
- Y gastos de asistencia médicos ilimitados.
- Defensa jurídica y reclamación de daños.
- Asistencia en carretera con traslados ilimitados.
- Gestión de multas.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/60	


4 PERFILES DE PERSONAL

4.1 Responsable del servicio


Será el responsable de dirigir el equipo de trabajo para cumplir los objetivos establecidos para los servicios y las expectativas de los interesados. Trabjará para equilibrar las restricciones contrapuestas que afectan a los servicios con los recursos disponibles. Asumirá la comunicación entre SANDETEL, los miembros del equipo y otros interesados. Esto incluye proporcionar orientación y presentar la visión de éxito para los servicios prestados. Buscará equilibrar las metas conflictivas y contrapuestas de los interesados para así lograr el consenso. Y, por último, asegurará que las operaciones de los servicios se lleven a cabo de manera eficiente.

Funciones

- Dirección operativa del servicio.
- Interlocución con el director de proyecto del organismo al que SANDETEL presta servicio.
- Elaboración de un plan de implantación y seguimiento del servicio.
- Definición del alcance de los procedimientos operativos.
- Responsable de la integración de todas las funciones que constituyen la gestión del servicio.
- Análisis de la operativa del proyecto y ejecución de acciones correctoras o de mejora.
- Marcar las directrices a su equipo de proyecto.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/60	

- Aseguramiento de la calidad del servicio.
- Impulso y seguimiento de la implantación del modelo de prestación del servicio.
- Seguimiento periódico del servicio (informes, reuniones de seguimiento, etc.).

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/60	

Titulación y certificaciones

- La titulación académica mínima deberá ser de Ingeniería Técnica, o asimilable.
- Deberá estar en posesión de, al menos, una certificación ITIL (ITIL Foundation v3 como mínimo) y una certificación en dirección de proyectos (PMP, PRINCE o similar) de una entidad certificadora reconocida.

Conocimientos


- Dirección de proyectos.
- Sistemas operativos: Windows y Linux.
- Bases de datos.
- Herramientas ofimáticas: Paquetes MS Office, LibreOffice y OpenOffice.
- Herramientas *datawarehouse* para reporte de informes (deseable SAP, Business Objects o Pentaho).
- Aplicaciones corporativas de la Junta de Andalucía.
- Aplicaciones de centros de atención a usuarios (CAU). Herramientas de gestión de tickets.
- Aplicaciones para dirección de equipos de trabajo.

Experiencia

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT **SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS
PÚBLICOS DE ANDALUCÍA** (Expte EXP121-00052)

Página 25 de 60

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/60	

- Experiencia de, al menos, 10 años en el sector de las TIC: en microinformática, administración de sistemas, telecomunicaciones, dirección de proyectos y dirección de equipos de trabajo.


4.2 Coordinador del servicio

Será responsable de coordinar a un grupo de técnicos para que presten adecuadamente los servicios de asistencia correctiva (apartado 2.1), asistencia preventiva (apartado 2.2), inventario (apartado 2.3), reparación (apartado 2.4) y administración de infraestructuras de sistemas (apartado 2.6).

Igualmente, será responsable de coordinar las actividades de los servicios de almacenamiento (apartado 2.5), administración de infraestructuras de sistemas (2.6) y evolución tecnológica (apartado 2.7).

Funciones

- Planificación y seguimiento de las actividades realizadas por los técnicos.
- Coordinar los mantenimientos preventivos.
- Supervisar y controlar los trabajos asignados a las diferentes sedes.
- Controlar la recepción, instalación e implantación tanto de componentes lógicos como de componentes físicos de los sistemas informáticos asignados a las sedes.
- Apoyo en el mantenimiento y la asistencia a los recursos informáticos presentes en las sedes.
- Detectar y proponer mejoras en los procedimientos.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	27/60	


- Controlar los documentos generados en las actuaciones en campo y gestionar los mismos.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- Coordinar los servicios de su competencia con otros servicios de asistencia a usuarios.

Titulación y certificaciones

- La titulación académica mínima deberá ser de Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos en Red; Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos; o asimilable.
- Deberá estar en posesión de, al menos, una certificación ITIL (ITIL Foundation v3 como mínimo).

Conocimientos

- Sistemas operativos: Windows y Linux.
- Bases de datos.
- Herramientas ofimáticas: Paquetes MS Office, Libreoffice y OpenOffice.
- Herramientas *datawarehouse* para reporte de informes (deseable SAP, Business Objects o Pentaho).

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	28/60	

- Aplicaciones corporativas de la Junta de Andalucía.
- Aplicaciones de centros de atención a usuarios (CAU). Herramientas de gestión de tickets.
- Aplicaciones para dirección de equipos de trabajo.


Experiencia

- Experiencia de, al menos, 10 años en el sector de las TIC: en microinformática, administración de sistemas, telecomunicaciones, dirección de proyectos y dirección de equipos de trabajo.

Material para desempeñar su actividad

Deberá disponer de los siguientes medios para desempeñar su actividad:

- Ordenador de sobremesa o portátil de última generación con interfaz de red 10/100/1000 y pantalla TFT de, al menos, 17” .
- Teléfono móvil *smartphone* con posibilidad de envío y recepción de correo electrónico.
- Material de oficina habitual.


Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	29/60	

4.3 Técnico de microinformática experto


Será responsable de prestar los servicios de asistencia correctiva (apartado 2.1), asistencia preventiva (apartado 2.2), inventario (apartado 2.3) y reparación (apartado 2.4).

Funciones


- Instalación y resolución de problemas relacionados con el sistema operativo y su integración en redes TCP/IP.
- Instalación y resolución de problemas relacionados con los programas ofimáticos.
- Instalación y configuración de dispositivos móviles de usuarios (móviles, tabletas, etc.), así como resolución de problemas relacionados con estos dispositivos.
- Realización del mantenimiento microinformático tanto preventivo como correctivo en equipos asociados al puesto de trabajo y equipamiento de PIC.
- Resolución de problemas de componentes físicos de equipos informáticos, dispositivos periféricos, etc.
- Gestión del inventario y pequeño almacén de la sede.
- Resolución de problemas de conectividad.
- Instalación y configuración de componentes físicos en equipos informáticos (discos duros, tarjetas de vídeo, tarjetas de red, memoria, etc.).
- Instalación y configuración de dispositivos (escáneres, impresoras...).

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	30/60	

- Administración de sistemas operativos: usuarios, grupos, permisos, organización de discos, auditorías, recursos compartidos, DHCP, DNS, WINS...
- Instalación, configuración y administración de equipos informáticos.
- Instalación, configuración y administración de programas antivirus en clientes de red.
- Instalación, configuración y administración de impresoras en red y en equipos informáticos.
- Sustitución de material fungible en impresoras láser e inyección de tinta: tóner, fusor...
- Instalación, configuración y administración de servicios de acceso a Internet y correo electrónico.
- Instalación, configuración y administración de cualquier otro programa indicado para el buen desarrollo de la prestación del servicio.
- Instalación y configuración de tarjetas criptográficas para acceso a los sistemas y funciones de cifrado y firma digital.
- Instalación, configuración y administración de torres de CDROM y DVDROM en red.
- Ampliaciones de los componentes físicos de los equipos informáticos clientes: memorias, tarjetas de sonido, discos duros, CDROM, DVDROM...
- Utilización, instalación y configuración de programas de acceso a páginas web: navegadores web, clientes Java...

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	31/60	

- Instalación, configuración y administración de electrónica de red (concentradores, conmutadores, enrutadores...).
- Instalación del cableado de datos y voz necesario para el correcto funcionamiento de los servicios informáticos y comunicaciones de la sede.
- Actuación como “manos remotas” para otros servicios.


Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	32/60	

Titulación y certificaciones

- La titulación académica mínima deberá ser de Técnico Superior en Administración de sistemas Informáticos en Red; Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos; o asimilable.
- Deberá estar en posesión de, al menos, una certificación ITIL (ITIL Foundation v3 como mínimo).

Conocimientos


- Sistemas operativos: Linux y Microsoft Windows XP; Windows 2000, 2003, 2008; Windows 7; Windows 8 y Windows 10.
- Conocimientos sobre componentes físicos de equipos informáticos y dispositivos periféricos de puesto de trabajo: ordenadores, impresoras, escáneres...
- Tratamiento e instalación de certificados digitales.
- Navegadores.
- Herramientas ofimáticas.
- Programas de correo electrónico.
- Programas de copias de seguridad y clonado.
- Dispositivos móviles 2G/3G/4G y agenda electrónica.
- Redes de telefonía fija. Centralitas y dispositivos de telefonía.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	33/60	

- Redes de comunicaciones. TCP/IP. Redes inalámbricas y cableadas. Cableado estructurado. Configuración de acceso remoto a redes. Modems.
- Sistemas de videoconferencia, equipamiento de salas de reuniones, pantallas de plasma, TDT, cañones...


Experiencia

- Experiencia de, al menos, 10 años en el sector de las TIC en tareas de asistencia a usuarios.

Código:	7GMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	34/60	

Material para desempeñar su actividad


- Ordenador portátil con interfaz de red 10/100/1000 + WiFi.
- Teléfono móvil *smartphone*.
- Tarjeta de datos 2G/3G/4G.
- Lector de código de barras / BIDI.
- Disco duro portátil USB autoalimentado de 250 Gb o mayor, según las necesidades del servicio.
- Cámara fotográfica independiente con *flash* y, al menos, 5 megapíxeles.
- *Tester* LAN.
- Maleta de herramientas con, al menos:
 - Juego de destornilladores de pala.
 - Juego de destornilladores Phillips.
 - Juego de alicates.
 - Destornilladores de relojería.
 - Tijera de electricista.
 - Crimpadora para RJ45/RJ11.
 - Taladro.
- Pistola térmica de silicona.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	35/60	

- Grapadora de cable de 10 a 16 mm.
- *Cutter*.
- Material fungible.
- Rollo de cable UTP categoría 6 avanzada de color blanco.
- Cable telefónico unifilar de 4 hilos.
- Conectores RJ45/RJ11.
- Silicona térmica.
- Grapas de 10 a 16 mm.

Esta descripción de equipamiento no es excluyente, quedando el adjudicatario obligado a aportar cualquier equipamiento no descrito aquí que sea necesario o adecuado para la prestación de la asistencia en los términos descritos en apartados anteriores.

El licitante indicará en su oferta el detalle del equipamiento con el que se dotará a los técnicos de sede de manera individualizada y todo aquel que pongan a disposición del proyecto sin coste adicional por provincia/zona. Dada la importancia de este material, SANDETEL se reserva el derecho a auditar la disponibilidad del mismo o la incorporación del técnico.


Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	36/60	

4.4 Técnico de microinformática


Será responsable de prestar los servicios de asistencia correctiva (apartado 2.1), asistencia preventiva (apartado 2.2), inventario (apartado 2.3) y reparación (apartado 2.4).

Funciones

- Instalación y resolución de problemas relacionados con el sistema operativo y su integración en redes TCP/IP.
- Instalación y resolución de problemas relacionados con los programas ofimáticos.
- Instalación y configuración de dispositivos móviles de usuarios (móviles, tabletas, etc.), así como resolución de problemas relacionados con estos dispositivos.
- Realización del mantenimiento microinformático tanto preventivo como correctivo en equipos asociados al puesto de trabajo y equipamiento de PIC.
- Resolución de problemas de componentes físicos de equipos informáticos, dispositivos periféricos, etc.
- Gestión del inventario y pequeño almacén de la sede.
- Resolución de problemas de conectividad.
- Instalación y configuración de componentes físicos en equipos informáticos (discos duros, tarjetas de vídeo, tarjetas de red, memoria, etc.).
- Instalación y configuración de dispositivos (escáneres, impresoras...).

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	37/60	

- Administración de sistemas operativos: usuarios, grupos, permisos, organización de discos, auditorías, recursos compartidos, DHCP, DNS, WINS...
- Instalación, configuración y administración de equipos informáticos.
- Instalación, configuración y administración de programas antivirus en clientes de red.
- Instalación, configuración y administración de impresoras en red y en equipos informáticos.
- Sustitución de material fungible en impresoras láser e inyección de tinta: tóner, fusor...
- Instalación, configuración y administración de servicios de acceso a Internet y correo electrónico.
- Instalación, configuración y administración de cualquier otro programa indicado para el buen desarrollo de la prestación del servicio.
- Instalación y configuración de tarjetas criptográficas para acceso a los sistemas y funciones de cifrado y firma digital.
- Instalación, configuración y administración de torres de CDROM y DVDROM en red.
- Ampliaciones de los componentes físicos de los equipos informáticos clientes: memorias, tarjetas de sonido, discos duros, CDROM, DVDROM...
- Utilización, instalación y configuración de programas de acceso a páginas web: navegadores web, clientes Java...

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	38/60	


- Instalación, configuración y administración de electrónica de red (concentradores, conmutadores, enrutadores...).
- Instalación del cableado de datos y voz necesario para el correcto funcionamiento de los servicios informáticos y comunicaciones de la sede.
- Actuación como “manos remotas” para otros servicios.

Titulación y certificaciones

- La titulación académica mínima deberá ser de Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes, o asimilable.
- Deberá estar en posesión de, al menos, una certificación ITIL (ITIL Foundation v3 como mínimo).

Conocimientos

- Sistemas operativos: Linux y Microsoft Windows XP; Windows 2000, 2003, 2008; Windows 7; Windows 8 y Windows 10.
- Conocimientos sobre componentes físicos de equipos informáticos y dispositivos periféricos de puesto de trabajo: ordenadores, impresoras, escáneres...
- Tratamiento e instalación de certificados digitales.
- Navegadores.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	39/60	


- Herramientas ofimáticas.
- Programas de correo electrónico.
- Programas de copias de seguridad y clonado.
- Dispositivos móviles 2G/3G/4G y agenda electrónica.
- Redes de telefonía fija. Centralitas y dispositivos de telefonía.
- Redes de comunicaciones. TCP/IP. Redes inalámbricas y cableadas. Cableado estructurado. Configuración de acceso remoto a redes. Modems.
- Sistemas de videoconferencia, equipamiento de salas de reuniones, pantallas de plasma, TDT, cañones...

Experiencia


- Experiencia de, al menos, 7 años en el sector de las TIC en tareas de asistencia a usuarios.

Material para desempeñar su actividad

- Ordenador portátil con interfaz de red 10/100/1000 + WiFi.
- Teléfono móvil *smartphone*.
- Tarjeta de datos 2G/3G/4G.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	40/60	

- Lector de código de barras / BIDI.
- Disco duro portátil USB autoalimentado de 250 Gb o mayor, según las necesidades del servicio.
- Cámara fotográfica independiente con *flashy*, al menos, 5 megapíxeles.
- *Tester* LAN.
- Maleta de herramientas con, al menos:
 - Juego de destornilladores de pala.
 - Juego de destornilladores Phillips.
 - Juego de alicates.
 - Destornilladores de relojería.
 - Tijera de electricista.
 - Crimpadora para RJ45/RJ11.
 - Taladro.
- Pistola térmica de silicona.
- Grapadora de cable de 10 a 16 mm.
- *Cutter*.
- Material fungible.
- Rollo de cable UTP categoría 6 avanzada de color blanco.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	41/60	

- Cable telefónico unifilar de 4 hilos.
- Conectores RJ45/RJ11.
- Silicona térmica.
- Grapas de 10 a 16 mm.

Esta descripción de equipamiento no es excluyente, quedando el adjudicatario obligado a aportar cualquier equipamiento no descrito aquí que sea necesario o adecuado para la prestación de la asistencia en los términos descritos en apartados anteriores.

El licitante indicará en su oferta el detalle del equipamiento con el que se dotará a los técnicos de sede de manera individualizada y todo aquel que pongan a disposición del proyecto sin coste adicional por provincia/zona. Dada la importancia de este material, SANDETEL se reserva el derecho a auditar la disponibilidad del mismo o la incorporación del técnico.

4.5 Técnico de Sistemas, Diseño e Implantación


Será responsable de prestar el servicio de administración de infraestructuras (apartado 2.6), en particular, aquellas asociadas al puesto de trabajo, como equipos servidores de dominio, de impresión, de antivirus, conmutadores y cabinas de datos, así como el soporte experto a peticiones, incidencias o consultas relacionadas con estas infraestructuras. También será responsable de los servicios de evolución tecnológica (apartado 2.7)

Funciones


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT **SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS
PÚBLICOS DE ANDALUCÍA** (Expte EXP121-00052)

Página 41 de 60

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	42/60	

- Instalación, configuración y administración de los componentes físicos y lógicos (sistema operativo y programas base) de los servidores, en cualquiera de los entornos disponibles: Pruebas, Preproducción, Producción, etc.
- Gestión de los servicios implantados en los distintos servidores: dominio, antivirus, impresión, etc.
- Análisis y resolución de incidencias, peticiones, consultas o problemas complejos relacionados con los sistemas asociados al puesto de trabajo.
- Gestión de los permisos de usuarios a distintos servicios como dominio, antivirus, acceso a datos, etc.
- Mantenimiento y operación de los servidores, equipos de almacenamiento de datos, VoIP, equipos conmutadores, dispositivos WiFi y equipos de red.
- Resolución de peticiones, consultas, incidencias o problemas relacionados con los sistemas que gestiona.
- Soporte experto para incidencias relacionadas con el puesto de trabajo que otros niveles de asistencia al servicio no puedan resolver.
- Realizar la ingeniería de diseño de la arquitectura de nuevas soluciones. Este proceso debe incluir la generación de documentación y la gestión de los componentes físicos y lógicos que sean necesarios en el diseño.
- Coordinar la implementación e implantación de las soluciones, desde la realización y coordinación de las pruebas de concepto hasta su despliegue en el puesto de trabajo.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	43/60	


- Apoyar y asistir técnicamente en las labores de instalación, configuración, mantenimiento y prueba de los programas a implantar sobre las arquitecturas.
- Elaborar informes técnicos u operativos a demanda de SANDETEL.
- Desarrollar los modelos económicos de las soluciones y servicios que se diseñen y propongan.
- Dar soporte experto a otros grupos que prestan asistencia al puesto de trabajo.

Titulación y certificaciones

- La titulación académica mínima deberá ser de Técnico Superior en Administración de sistemas Informáticos en Red o asimilable.
- Deberá estar en posesión de, al menos, una certificación ITIL (ITIL Foundation v3 como mínimo).

Conocimientos


- Sistemas operativos de cliente: Windows y Linux.
- Sistemas operativos de servidor: Windows, Red Hat, Suse, Debian...
- Administración de directorio activo, DHCP, LDAP, Samba, Kerberos...
- Administración de servidores de antivirus, impresión...
- Programas correo electrónico: Outlook, Outlook Express, Thunderbird...

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	44/60	

- Navegadores de Internet: Explorer, Firefox, Chrome, Edge, Opera...
- Antivirus: McAfee, Kaspersky...
- Administración de dispositivos vía SNMP.
- Administración de herramientas de monitorización: Nagios, Cacti, Zenoss...
- Conocimientos en despliegue de VoIP.
- Programas de conexión remota: VNC, DNA Support...
- Redes cableadas e inalámbricas.
- Dispositivos móviles 2G/3G/4G y agenda electrónica.
- Redes de telefonía fija. Centralitas y dispositivos de telefonía.
- Aplicaciones de centros de atención a usuarios (CAU). Herramientas de gestión de tickets.
- Aplicaciones Corporativas de la Junta de Andalucía.
- Herramientas ofimáticas: Paquetes MS Office, LibreOffice, OpenOffice...

Experiencia

- Experiencia de, al menos, 7 años en el sector de las TIC en tareas de administración de Sistemas o diseño e implantación de soluciones tecnológicas

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	45/60	


Material para desempeñar su actividad

- Ordenador de sobremesa o portátil de última generación con interfaz de red 10/100/1000 y pantalla TFT de, al menos, 17” .
- Teléfono móvil *smartphone* con posibilidad de envío y recepción de correo electrónico.
- Material de oficina habitual.

5 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Como medio para garantizar la calidad de los servicios suministrados, se establecerán unos acuerdos de nivel de servicio (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 suministrado. 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. Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real suministrado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

La medición de los ANS definidos se llevará a cabo mediante la programación de las herramientas de gestión que se utilicen y que aportarán informes automatizados con la periodicidad que se determine, si bien la medición de los ANS no estará condicionada a la disponibilidad de estos informes. En los casos en los que las herramientas de gestión


Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	46/60	

no proporcionen informes automatizados, éstos se obtendrán basándose en la información almacenada en dichas herramientas.

Tras la firma del contrato, la empresa que resulte adjudicataria deberá poner en marcha el servicio dentro del plazo máximo comprometido en su oferta. A partir de ese momento, empezará a medirse el cumplimiento de los correspondientes ANS iniciales comprometidos en la oferta y el adjudicatario deberá responder con eficacia a todas las intervenciones que el sistema objeto del contrato requiera.

Los citados ANS iniciales deberán completarse y perfeccionarse (por ejemplo añadiéndose nuevos parámetros de servicio, mejorándose los valores objetivo inicialmente comprometidos, etc.), a medida que la empresa adjudicataria adquiera un mayor conocimiento y dominio en el entorno y contenido del servicio, de modo que tras la puesta en marcha del servicio y en el menor plazo posible, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las tareas que sean necesarias para la completa definición y posterior seguimiento de los ANS revisados, incluyendo la realización de las siguientes tareas:


- Evaluación del servicio prestado y propuesta de mejoras al mismo.
- Diseño del nuevo servicio y definición de los ANS mejorados (nuevos elementos de servicio, nuevos valores objetivo mejorados para los citados elementos, propuestas para la medición y seguimiento de dichos elementos, informes de seguimiento de los ANS, tratamiento de desviaciones, etc.).
- Una vez aprobado por SANDETEL el diseño del servicio y de los correspondientes ANS, se iniciará el seguimiento del grado de cumplimiento de los mismos, que se prolongará durante toda la duración del contrato.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	47/60	

- La experiencia adquirida por el adjudicatario durante la provisión del servicio deberá permitir seguir introduciendo mejoras en la provisión del mismo, que se traducirán en una evolución de los ANS hacia valores objetivos más ambiciosos, introducción de nuevos elementos de servicio, etc.
- Con carácter general, el adjudicatario asumirá los procedimientos y herramientas que SANDETEL determine y, en su caso, proporcione para el adecuado desarrollo y seguimiento de los trabajos relacionados con la definición y seguimiento de los ANS, debiendo el adjudicatario entregar y mantener actualizada en todo momento la correspondiente documentación

5.1 Definiciones

- Tiempo de Aceptación (TA): se define como el tiempo máximo transcurrido desde la notificación de la actuación hasta la contestación con la aceptación, o no, de la misma utilizando como medio la herramienta de gestión de incidencias (botón de aceptación, o bien cambio de estado) indicando el primer diagnóstico o comentario.
- Tiempo de Reparación (TR): se define por tanto como el tiempo máximo transcurrido desde que se acepta la actuación de una reparación hasta que el equipo o módulo queda reparado, descontando los tiempos de paradas aprobados por SANDETEL.
- Tiempo de Solución (TS): se define por tanto como el tiempo máximo transcurrido desde que se acepta la actuación hasta que la misma queda solucionada y el problema origen queda solucionado definitivamente o bien los

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	48/60	


trabajos técnicos finalizados, descontando los tiempos de paradas aprobados por SANDETEL.

- Si la incidencia es reabierta tras su solución se sumarán todos los tiempos desde la aceptación inicial hasta su solución definitiva. Se distingue entre actuaciones que requieren un informe para validar su solución y aquellas que no lo requieren
- Se entiende por solución de una incidencia la situación en la que el servicio está plenamente restablecido y está corregido el problema que originó la incidencia.
- Se entiende por solución de una petición la ejecución correcta de todos los procesos técnicos requeridos hasta cumplir lo solicitado.
- Se entiende por solución de una consulta la ejecución correcta de todos los procesos técnicos requeridos hasta aportar la información solicitada.

5.2 Condiciones de Medida

En el cálculo de los indicadores no se contabilizarán los tiempos que se indican a continuación:

- Los tiempos de paradas programadas preestablecidas y acordadas con los organismos.
- Las demoras que estén enteramente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos al servicio, el propio organismo, etc.).
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.).

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	49/60	

5.3 Indicadores

Lote 1

Descripción	Objetivo*	Período de Cálculo
Tiempo de Aceptación	95% < 2h	Mensual
Tiempo de Reparación	95% < día siguiente	Mensual
Tiempo de Solución	95% < día siguiente	Mensual
Tiempo de Aceptación de demanda de almacenamiento	99% < 1 día siguiente	Mensual
Tiempo de Aceptación de demanda de un perfil**	95% < 7 días laborales	Mensual

Lote 2

Descripción	Objetivo*	Período de Cálculo
Tiempo de Aceptación	95% < 2h	Mensual
Tiempo de Solución	95% < día siguiente	Mensual
Tiempo de Aceptación de demanda de un perfil**	95% < 7 días laborales	Mensual

Código:	7GMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	50/60



* El horario de medición será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes laborables para los servicios solicitados dentro del horario laboral y de 24 horas para los servicios solicitados fuera de horario.

** Se define este tipo de respuesta como el tiempo transcurrido desde que SANDETEL solicita un perfil nuevo hasta que el perfil está disponible en la ubicación indicada por SANDETEL.

6 HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO DE PERFILES


El adjudicatario deberá proporcionar una herramienta informática única accesible por SANDETEL que tenga al menos las siguientes características mínimas:

- Control horario de entrada y salida de los técnicos en los distintos servicios
- Calendario de ausencias y sustituciones de técnicos
- Geolocalización de los técnicos

7 FORMACIÓN

Será responsabilidad del adjudicatario mantener todo el personal contratado para el servicio adecuadamente formado en las herramientas y tecnologías adecuadas para prestar el servicio. Para ello, deberá proporcionar un plan de formación y mejora continua para mantener a todos los recursos de este servicio actualizado con las tecnologías y herramientas más actuales. Es decir, los licitantes presentaran un plan de formación con cursos incluidos dentro del servicio, sin coste adicional, y enfocado a mejorar las capacidades del equipo de trabajo, tanto de SANDETEL como el adjudicatario.

Este plan de formación se dividirá según los perfiles y sus correspondientes responsabilidades, de modo que se adecúe a las labores de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	51/60	

8 PLAN DE TRANSICIÓN Y REVERSIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto de este expediente están siendo prestados actualmente en los organismos descritos en el alcance (apartado 14). Es por ello que los licitadores deberán ofertar:


- Un plan de transición del servicio adaptándose como máximo a 15 días naturales, donde describirán la metodología, fases, recursos y procesos que emplearán para adquirir el servicio desde el prestatario actual.
- Un plan de reversión del servicio adaptado como máximo a un plazo de 15 días naturales, donde describirán la metodología, fases, recursos y procesos que emplearán para transferir el servicio al futuro prestatario del mismo, una vez finalice este expediente.

9 PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS

Serán propiedad de SANDETEL todos los productos resultado de los trabajos realizados. El adjudicatario podrá utilizar los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, previa autorización expresa y por escrito de SANDETEL

10 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

La información a la que tengan acceso el adjudicatario como consecuencia de los trabajos objeto del presente servicio tendrá carácter confidencial. No podrá transferir

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	52/60	


información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de SANDETEL.

Se deberá disponer de dispositivos propios de seguridad y confidencialidad de la instalación, tanto en su interacción con el mundo exterior como en su interacción con los técnicos propios de SANDETEL.

11 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La persona contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le atribuya el referido carácter, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

La persona contratista, deberá cumplir el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Para ello, y en aplicación de la disposición adicional vigésima quinta de la Ley 9/2017, la persona contratista tendrá la consideración de encargado del tratamiento. Asimismo la persona contratista deberá cumplir, en cuanto no se oponga al Reglamento citado, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en virtud de la cual tendrá la obligación de guardar sigilo respecto de los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	53/60	


marco del presente contrato, únicamente los tratará conforme a las instrucciones de Sandetel, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a Sandetel en el momento en que ésta lo solicite.

12 REQUISITOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Los trabajos en el ámbito de la encomienda deberán cumplir los requisitos y estándares Técnicos de carácter general definidos en la Junta de Andalucía, tales como:

- Disponibilidad Pública de los Programas
- Conformidad con MADEJA
- Interoperabilidad general y de contenidos Web
- Integración con GUIA
- Herramientas y componentes corporativos

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	54/60	

- Marco de seguridad de la Junta de Andalucía, y cualquier otra que sea de aplicación

13 FORMATO DE LA DOCUMENTACIÓN


Toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-12005). La documentación podrá ser completada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso del Responsable del Contrato en SANDETEL.

14 ALCANCE

El alcance de los trabajos a realizar por el adjudicatario de cada lote será inicialmente sobre los siguientes organismos y servicios:

Lote 1


- Organismos
 - Consejería de Igualdad y Políticas Sociales (CIPS)
 - Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico (CCPH)
 - Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA)
 - Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (CTPDA)
 - Consejería de Educación (CED)

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	55/60	

- Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local (CTRJAL)
- Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía (AGAPA)
- Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior (CPAPI)
- Aerópolis
- Parque Científico y Tecnológico Cartuja (PCT)
- Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AACID)
- Servicios
 - Servicio de asistencia correctiva.
 - Servicio de asistencia preventiva.
 - Servicio de inventario.
 - Servicio de reparación.
 - Servicio de almacén.
 - Servicio de administración de infraestructuras.
 - Servicio de evolución tecnológica.

Lote 2


- Organismos
 - Consejería de Formación, Empleo y Trabajo Autónomo (CEFTA)

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	56/60	

- Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL)
- Consejería de Fomento, Vivienda y Ordenación del Territorio (CFIOT)
- Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local. Órganos Judiciales (OOJJ)
- Servicios
 - Servicio de asistencia correctiva.
 - Servicio de asistencia preventiva.
 - Servicio de inventario.
 - Servicio de administración de infraestructuras.
 - Servicio de evolución tecnológica.

No obstante, el número de organismos a los que prestar los servicios definidos en este pliego podrá aumentar o disminuir una vez comience la ejecución del expediente en función de la demanda de estos servicios por parte de los organismos.

El dimensionamiento del equipo de Trabajo actual se ha calculado en base a los perfiles definidos en este pliego y a la demanda de servicio actual por parte de los organismos anteriormente mencionados y se resume en las siguientes tablas:

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021		
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO				
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ				
	JESUS PEREZ RUBIO				
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	57/60		


Lote 1											
Cód.	Perfil	Nº Horas Año	Nº Recursos estimados	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Malaga	Sevilla
RS	Responsable del Servicio	1.760	1	0	0	0	0	0	0	0	1
CS	Coordinador del Servicio	5.280	3	0	0	0	0	0	0	0	3
TME	Técnicos Microinformática Experto	5.280	3	0	0	0	0	1	0	0	2
TM	Técnico de Microinformática	73.920	42	3	2	3	2	4	4	1	23
TSDI	Técnico de Sistemas, diseño e implantación	5.280	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Total			52	3	2	3	2	5	4	1	32

Lote 2											
Cód.	Perfil	Nº Horas Año	Nº Recursos estimados	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Malaga	Sevilla
RS	Responsable del Servicio	1.760	1								1
CS	Coordinador del Servicio	3.520	2								2
TME	Técnicos Microinformática Experto	1.760	1								1
TM	Técnico de Microinformática	72.160	41	3	5	2	4	2	3	7	15
TSDI	Técnico de Sistemas, diseño e implantación	1.760	1								1
Total			46	3	5	2	4	2	3	7	20

El número de recursos de las dos tablas anteriores es una estimación. No obstante, estos números podrán modificarse tanto al alza como a la baja en el momento de iniciar los servicios de ambos lotes.

15 ESTRUCTURA E INFORMACIÓN QUE DEBE APORTARSE EN LA OFERTA

Índice obligatorio para la presentación de ofertas, para cada uno de los lotes:

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	58/60	

Lote 1

1. Descripción del servicio de asistencia correctiva.
2. Descripción del servicio de asistencia preventiva.
3. Descripción del servicio de inventario.
4. Descripción del servicio de reparación.
5. Descripción del servicio de almacenamiento.
6. Descripción del servicio de administración de infraestructuras.
7. Descripción del servicio de evolución tecnológica.
8. Currículos del equipo propuesto.
9. Acuerdos de nivel de servicio.
10. Plan de formación detallada para cada uno de los perfiles.
11. Plan de transición y reversión de los servicios.


Lote 2

1. Descripción del servicio de asistencia correctiva.
2. Descripción del servicio de asistencia preventiva.
3. Descripción del servicio de inventario.
4. Descripción del servicio de administración de infraestructuras.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17
Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19


PPT **SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESENCIAL EN ORGANISMOS PÚBLICOS DE ANDALUCÍA** (Expte EXP121-00052)

Página 58 de 60

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	59/60	

5. Descripción del servicio de evolución tecnológica.
6. Currículos del equipo propuesto.
7. Acuerdos de nivel de servicio.
8. Plan de formación detallada para cada uno de los perfiles.
9. Plan de transición y reversión de los servicios.

Deberá observarse la máxima diligencia a la hora de elaborar la oferta técnica para que no incluya ninguna información que se vaya a valorar mediante criterios objetivos mediante aplicación de fórmulas, ya que dicho error podría llegar a ser motivo de exclusión del procedimiento.

Código:	7GTMZ7710QT1UQjbV7vd7r5m0ZJ6e3	Fecha	03/11/2021	
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ			
	JESUS PEREZ RUBIO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	60/60	