

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DEL SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA ADA” (EXPT23-00073)**

Elaborado	Revisado	Autorizado
Coordinadora de Proyectos	Responsable Área de Operaciones de Telecomunicaciones	Director del Departamento Telecomunicaciones y Centros de Gestión en Funciones
Mirna Cristina Maturana Rodríguez	Juan Francisco Gómez	Antonio Arreciado Velasco

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. de la Arboleda, s/n, 41940 Tomares (Sevilla)  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA ADA” (EXPT23-00073)

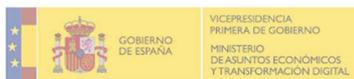
1

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 1/36
	MIRNA CRISTINA MATURANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo  
Social y Simplificación Administrativa  
Agencia Digital de Andalucía



1.	OBJETO.....	4
1.1.	MARCO DEL SERVICIO.....	4
1.2.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS .....	5
1.2.1.	SERVICIOS DE GESTION DE CLIENTES Y SERVICIOS .....	5
1.2.2.	SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIONES.....	6
1.2.3.	SERVICIOS DE GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIOS Y CALIDAD .....	6
1.2.4.	SERVICIOS DE GESTIÓN DE INGENIERÍA, INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS .....	7
1.2.5.	SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA PROVISIÓN.....	9
1.2.6.	SERVICIOS DE GESTIÓN DE PROYECTOS.....	11
1.2.7.	SERVICIOS DE CATÁLOGO DE VALOR AÑADIDO (CSVA) .....	12
2.	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y EQUIPO DE TRABAJO. ....	13
2.1.	CONSTITUCIÓN INICIAL DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	13
2.2.	CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	14
2.3.	DIRECTOR DEL PROYECTO .....	15
2.4.	JEFE DEL PROYECTO/INTERLOCUTOR .....	16
2.5.	EQUIPO DE TRABAJO.....	17
3.	CONDICIONES PARTICULARES.....	25
3.1.	CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO .....	26
3.2.	MATERIAL NECESARIO DEL EQUIPO DE TRABAJO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	27
3.2.1.	FORMACIÓN CONTINUA DEL EQUIPO DE TRABAJO .....	28
3.3.	LUGAR, FORMA Y TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	29
3.4.	FORMACIÓN CONTINUADA DEL EQUIPO DE TRABAJO .....	30
3.5.	MODIFICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO .....	30
4.	CONDICIONES GENERALES.....	31

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED  
CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA  
ADA" (EXPT23-00073)

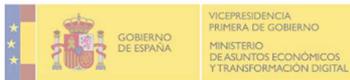
2

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 2/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo  
Social y Simplificación Administrativa  
Agencia Digital de Andalucía



4.1. EJECUCION DEL CONTRATO, DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO .31

4.2. PROPIEDAD INTELECTUAL DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS ..... 33

4.3. USO DE INFRAESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS ..... 33

4.4. PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL ..... 34

4.5. ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD ..... 35

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED  
CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA  
ADA" (EXPT23-00073)

3

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 3/36
	MIRNA CRISTINA MATURANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

## 1. OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), de los servicios de apoyo al soporte de las actividades relacionadas con la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, así como para cubrir las demandas de otros servicios similares del sector público que pudieran ser consideradas por SANDETEL en el curso de la duración de este contrato, siempre que las actuaciones a realizar estén incluidas entre los servicios que constituyen el verdadero objeto del contrato.

Los servicios incluidos para el soporte operativo a la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía y otros proyectos de la ADA, son los siguientes:

- Gestión de Clientes y Servicios
- Oficina Técnica de Telecomunicaciones
- Gestión de Nivel de Servicios y Calidad
- Gestión de Ingeniería, Infraestructuras y Sistemas
- Gestión de la Provisión de Servicios
- Gestión de Proyectos
- Gestión de Servicios del CSVA (Catálogo de Servicios de Valor Añadido)

### 1.1. MARCO DEL SERVICIO

SANDETEL es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía que presta los servicios de Gestión de la Red Corporativa y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, así como Servicios de Valor Añadido de la RCJA para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 4/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo  
Social y Simplificación Administrativa  
Agencia Digital de Andalucía



Dentro de las atribuciones anteriormente indicadas, SANDETEL tiene varios encargos de los distintos organismos de la Junta de Andalucía y, con el fin de afrontar las tareas, proyectos y actuaciones derivadas, desea contratar el SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA ADA.

## 1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

A continuación, se describe las funciones de los servicios de soporte requeridos. Aunque durante el desarrollo de los trabajos, y siempre en el marco del servicio descrito, podrán surgir otras tareas de naturaleza idéntica o similar a las descritas motivadas por la evolución tecnológica y estratégica de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA).

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 llevadas a cabo por parte de SANDETEL a través de la persona designada para ello, persona que será el encargado del contrato por parte de esta entidad y el único interlocutor con la empresa adjudicataria.

Los trabajos enumerados se prestarán con sus propios equipos de trabajo (portátiles), en las instalaciones descritas en el apartado “Condiciones Particulares del Servicio”, y ello en función de las necesidades que vaya detectando el “responsable” de SANDETEL. También, se requerirán desplazamientos a las sedes de RCJA para la gestión de cuestiones puntuales relacionadas con las tareas descritas.

### 1.2.1. SERVICIOS DE GESTION DE CLIENTES Y SERVICIOS

- *Servicio de Soporte Técnico Senior:*
  - Interlocución con los organismos de la RCJA para todos los temas relacionados con los servicios contratados.
  - Realizar labores de primer contacto, orientación y asesoría sobre los servicios que presta la RCJA a los organismos adscritos.
  - Gestionar y hacer seguimiento de actividades planificadas con los organismos de la RCJA.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED  
CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA  
ADA” (EXPT23-00073)

5

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 5/36
	MIRNA CRISTINA MATURANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF		<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Recabar dentro de la organización, la información correspondiente para informar al organismo en cuestión.
- Realizar labores de análisis de la documentación que se desprendan de la actividad del organismo, como son informes globales de estado implantación, incidencias, facturación, ANS, etc.
- Coordinar y asistir a las reuniones que involucren al organismo con servicios de RCJA.

### 1.2.2. SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIONES

- *Servicio de Soporte Técnico Senior:*
  - Asesoramiento técnico al Servicio de Telecomunicaciones a la Agencia Digital de Andalucía (ADA).
  - Revisión de procedimientos y servicios especiales no contemplados en las políticas de actuación ordinarias de la RCJA.
  - Toma de requisitos, definición, implantación y seguimiento de proyectos técnicos para organismos adscritos a la RCJA.
  - Elaboración de informes técnicos
  - Supervisión y control de los proyectos asignados.
  - Revisión y tramitación de proyectos de cableado y de redes inalámbricas de los Organismos de la Junta de Andalucía, conforme a la normativa pública aplicable.
  - Documentación de actividades y proyectos.

### 1.2.3. SERVICIOS DE GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIOS Y CALIDAD

- *Servicio de Soporte Gestión Senior:*
  - Seguimiento de los Acuerdos a Nivel de Servicio gestionados por el Departamento con responsables de los procesos internos de la compañía y proveedores/operadores adjudicatarios.
  - Velar por mejoras continuas en el sistema para facilitar la correcta monitorización o recogida de datos sobre Niveles del Servicio. Reporte de problemas detectados en las aplicaciones o sistemas de operación por proveedores u otros departamentos que afecten a monitorización de los SLAs / UCs / OLAs para aplicación de correctivos y/o evolutivos en dichos sistemas.
  - Análisis de informes/reclamaciones enviadas por operadores/proveedores y verificar el contenido de los informes periódicos presentados por estos. Reuniones periódicas de seguimiento con los operadores/proveedores adjudicatarios.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 6/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Informar de las penalizaciones económicas a ejecutar por cada uno de los operadores/proveedores adjudicatarios de cada servicio gestionado derivadas del incumplimiento de los acuerdos.
- Proponer modificaciones en los SLAs / UCs / OLAs o nuevas métricas sobre Niveles de Servicios. Colaboración en Pliegos y Contratos.
- Generar periódicamente informes con toda la información necesaria sobre el estado de los SLAs/UCs /OLAs en vigor y las métricas de aplicación vigentes.
- Mantener el inventario de indicadores o métricas en vigor actualizados, así como su correcta comunicación a los interesados.
- Atención Nivel 2 a peticiones de usuarios (consultas, incidencias, altas, bajas o modificaciones, u otras tareas) relativos a informes gestionados por el proceso. Aplicación de procedimiento de escalado en función del nivel de responsabilidad asignado.
- Reuniones de coordinación y seguimiento con equipos de trabajos.

#### 1.2.4. SERVICIOS DE GESTIÓN DE INGENIERÍA, INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS

- *Servicio de Soporte Jefe de Proyecto Técnico:*
  - Dirección de Proyectos: gestión económica, planificación, ejecución y reporting.
  - Planificación y programación de proyectos atendiendo a metodologías de gestión de tareas y recursos.
  - Elaboración de informes técnicos de ingeniería de los proyectos asignados al área.
  - Dirección de pilotaje de servicios.
  - Definición y ejecución de pruebas de validación.
  - Definición y elaboración de estudios de capacidad.
  - Gestión de problemas.
  - Prospectiva tecnológica.
  - Atención de consultas técnicas.
  - Participación en comités técnicos.
  - Reuniones de seguimiento con los proveedores/organismos.
  - Asistencia a Organismos de la RCJA.
  - Soporte puntual para los sistemas de información de la RCJA.
  - Validación de Planes Técnicos de Implantación.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 7/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo  
Social y Simplificación Administrativa  
Agencia Digital de Andalucía



- Seguimiento de las Implantaciones de red y servicios.
- Coordinación de Trabajos Programados.
- Elaboración de manuales técnicos.
- **Servicio de Soporte Técnico Senior:**
  - Gestión de tareas y recursos de acuerdo a la planificación y programación de proyectos.
  - Soporte a la definición y redacción de procedimientos de migración de plataformas de comunicaciones.
  - Soporte a la definición y redacción de procedimientos de migración de sistemas de información.
  - Soporte a la validación de Planes Técnicos de Implantación.
  - Soporte a la optimización e implantación de flujos de procesos de operación.
  - Soporte a la definición y validación de planes de prueba y contingencia.
  - Hacer uso de la herramienta informática de ticketing para el seguimiento de proyectos/instalaciones/sistemas
  - Detectar posibles mejoras en los procedimientos que conduzcan a un incremento en los niveles de la calidad de los servicios.
  - Estudiar los niveles de uso de los servicios, proponiendo modificaciones de los servicios contratados debido a saturaciones o falta de uso de los mismos.
  - Definición de procesos y procedimientos sobre marco ITIL.
  - Participación y coordinación de comités de cambio técnicos para las tecnologías de RCJA, telecomunicaciones y sistemas de información.
  - Redacción de documentos funcionales para el modelado técnico de los servicios de RCJA en los Sistemas de Información Corporativos.
  - Coordinación de las actividades relacionadas con el mantenimiento y explotación los sistemas de monitorización y vigilancia (HP OVO y WISIR) y de las infraestructuras de CPD de RCJA.
  - Soporte específico en red telefónica conmutada (RTC: POTS, RDSI, FAX), Protocolos VoIP, Switching-IP, Red NGN, Centrales de conmutación IP, Regulación (CNMC, gestión de la numeración, portabilidad), Arquitectura de operadores móviles (GSM, UMTS, 3G), Entornos Cloud-IP (Voz) y Comunicaciones unificadas.
  - Soporte en sistemas de Seguridad Perimetral: Firewalls, gestor de ancho de banda, control de contenido, DNS, publicación y correo electrónico, ciberseguridad, hacking ético, portales, interconexión con redes externas, servicio sede contra sede, servicios de conectividad por VP.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED  
CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA  
ADA" (EXPT23-00073)

8

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 8/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF		<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

• *Servicio de Soporte Técnico Medio y Gestión Medio:*

- Ejecución de tareas de acuerdo a la planificación y programación de proyectos.
- Soporte a la definición y redacción de procedimientos de migración de plataformas de comunicaciones.
- Soporte a la definición y redacción de procedimientos de migración de sistemas de información.
- Soporte a la validación de Planes Técnicos de Implantación.
- Soporte a la optimización e implantación de flujos de procesos de operación.
- Soporte a la definición y validación de planes de prueba y contingencia.
- Hacer uso de la herramienta informática de ticketing para el seguimiento de proyectos/instalaciones/sistemas
- Detectar posibles mejoras en los procedimientos que conduzcan a un incremento en los niveles de la calidad de los servicios.
- Estudiar los niveles de uso de los servicios, proponiendo modificaciones de los servicios contratados debido a saturaciones o falta de uso de los mismos.
- Definición de procesos y procedimientos sobre marco ITIL.
- Participación y coordinación de comités de cambio técnicos para las tecnologías de RCJA, telecomunicaciones y sistemas de información.
- Redacción de documentos funcionales para el modelado técnico de los servicios de RCJA en los Sistemas de Información Corporativos.
- Coordinación de las actividades relacionadas con el mantenimiento y explotación los sistemas de monitorización y vigilancia (HP OVO y WISIR) y de las infraestructuras de CPD de RCJA.

### 1.2.5. SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA PROVISIÓN

• *Servicio de Soporte Técnico Senior*

- Gestión de tareas y recursos de acuerdo a la planificación y programación de la provisión.
- Soporte a la definición y redacción de procedimientos de migración de los servicios por actualización de los mismos.
- Soporte a la definición y redacción de procedimientos de migración de sistemas de información.
- Desarrollo y la validación del despliegue del Planes Técnicos de Implantación.
- Soporte a la optimización e implantación de flujos de procesos de provisión.
- Gestión de planes de validación de los servicios.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 9/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Definición y redacción del cuadro de mando con las herramientas informática disponibles para el seguimiento de los ABM de las instalaciones.
  - Detectar posibles mejoras en los procedimientos que conduzcan a un incremento en los niveles de la calidad de los servicios.
  - Definición de procesos y procedimientos sobre marco ITIL.
  - Participación y coordinación de comités propios de la gestión de la provisión.
  - Redacción de documentos funcionales para el modelado de la provisión de los servicios de RCJA.
- **Servicio de *Soporte Técnico Avanzado, Gestión Avanzado y Gestión Medio***
    - Realizar el seguimiento y tareas administrativas de las altas, traslados y ampliaciones de caudal de los accesos de datos.
    - Realizar el seguimiento y tareas administrativas de las altas de nuevas sedes y traslados para el servicio de telefonía fija, VoIP.
    - Realizar el seguimiento y tareas administrativas de los servicios de vídeo.
    - Realizar el seguimiento y tareas administrativas de la implantación de Proyectos Especiales.
    - Desbloqueo de provisiones de servicios.
    - Controlar las fechas (planificación) de puesta en servicio de las instalaciones.
    - Controlar la migración de los servicios por actualización de los mismos.
    - Mantener actualizada las BBDD de seguimiento de las instalaciones.
    - Realizar el control de la planta instalada y ejecutar las acciones oportunas para su registro.
    - Realizar los informes y asistir a las reuniones que se consideren necesarias relacionadas con sus tareas.
    - Mantener un nivel de información al usuario satisfactorio para aquellos.
    - Proponer escalados cuando lo consideren procedente.
    - Hacer uso de la herramienta informática de ticketing para el seguimiento de proyectos/instalaciones.
    - Detectar posibles mejoras en los procedimientos que conduzcan a un incremento en los niveles de la calidad de los servicios.
  - **Servicio de *Soporte Administrativo***
    - Realizar el seguimiento y tareas administrativas de las altas, traslados y ampliaciones de caudal de los accesos de datos.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 10/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Realizar el seguimiento y tareas administrativas de las altas de nuevas sedes y traslados para el servicio de telefonía fija, VoIP.
- Realizar el seguimiento y tareas administrativas de los servicios de vídeo.
- Realizar el seguimiento y tareas administrativas de la implantación de Proyectos Especiales.
- Desbloqueo de provisiones de servicios.
- Controlar las fechas (planificación) de puesta en servicio de las instalaciones.
- Controlar la migración de los servicios por actualización de los mismos.
- Mantener actualizada las BBDD de seguimiento de las instalaciones.
- Realizar el control de la planta instalada y ejecutar las acciones oportunas para su registro.
- Realizar los informes y asistir a las reuniones que se consideren necesarias relacionadas con sus tareas.
- Mantener un nivel de información al usuario satisfactorio para aquellos.
- Proponer escalados cuando lo consideren procedente.
- Hacer uso de la herramienta informática de ticketing para el seguimiento de proyectos/instalaciones.
- Detectar posibles mejoras en los procedimientos que conduzcan a un incremento en los niveles de la calidad de los servicios.
- Detectar patrones de fallos o incidencias repetitivas.
- Estudiar los niveles de uso de los servicios, proponiendo modificaciones de los mismos.

### 1.2.6. SERVICIOS DE GESTIÓN DE PROYECTOS

- *Servicio de Jefe de Proyecto Técnico*
  - Dirección de Proyectos: gestión económica, planificación, ejecución y reporting.
  - Planificación y programación de proyectos atendiendo a metodologías de gestión de tareas y recursos.
  - Elaboración de informes de seguimiento de los proyectos asignados.
  - Definición y ejecución de los servicios del proyecto.
  - Gestión de la explotación de los servicios del proyecto.
  - Responsabilidad en la evolución del proyecto.
  - Atención de consultas técnicas/económicas.
  - Participación en comités técnicos/dirección de los proyectos.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 11/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Reuniones de seguimiento con los proveedores/organismos.
- Asistencia a Organismos de la RCJA.
- Soporte para los sistemas de información de la RCJA.
- Validación de Planes Técnicos de Implantación.
- Seguimiento de las Implantaciones de red y servicios.
- Coordinación de Trabajos Programados.
- Gestión de la información del proyecto.

### 1.2.7. SERVICIOS DE CATÁLOGO DE VALOR AÑADIDO (CSVA)

- *Servicio de Jefe de Proyecto Técnico*
  - Dirección de Proyectos: gestión económica, planificación, ejecución y reporting.
  - Planificación y programación de los servicios atendiendo a metodologías de gestión de tareas y recursos.
  - Elaboración de informes de seguimiento de los servicios asignados.
  - Definición y ejecución de los servicios.
  - Gestión de la explotación de los servicios.
  - Responsabilidad en la evolución de los servicios asignados.
  - Atención de consultas técnicas/económicas.
  - Participación en comités técnicos/dirección de los servicios.
  - Reuniones de seguimiento con los proveedores/organismos.
  - Asistencia a Organismos de la RCJA.
  - Soporte para los sistemas de información de la RCJA.
  - Validación de Planes Técnicos de Implantación.
  - Seguimiento de las Implantaciones de red y servicios.
  - Coordinación de Trabajos Programados.
  - Gestión de la información de los servicios.
- *Servicio de Gestión Avanzado*
  - Elaboración de documentación interna y procedimental asociada con la operativa de los servicios.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 12/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

- Elaboración de manuales y documentación de usuario.
- Gestión del inventariado existente en la actualidad.
- Interlocución con contactos de Cliente y Usuario.
- Utilizar las herramientas existentes para el seguimiento y gestión de las peticiones.
- Impulsar y seguir la contratación del servicio.
- Actividades programación y actualización de las herramientas del proyecto.
- Mantenimiento de información actualizada del Inventario de Servicios.
- Mantenimiento de la BBDD del proyecto.
- Generación de informes para el seguimiento del proyecto.

## 2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y EQUIPO DE TRABAJO.

Es un objetivo de SANDETEL en particular, y de la Junta de Andalucía en general, asegurar la calidad de los trabajos. Para lo cual debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga una o más personas asignadas para su cumplimiento.

### 2.1. CONSTITUCIÓN INICIAL DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo humano que se incorporará tras la comunicación de adjudicación para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

Servicio	Perfil	Equipo Inicial
Gestión de Clientes y Servicios	Técnico Senior	2
OOTT	Técnico Senior	2
Gestor de Nivel de Servicios	Gestión Senior	2
Ingeniería, Infraestructuras y Sistemas	Jefe de Proyecto Técnico	1
	Técnico Senior	2
	Técnico Medio	1
	Gestión Medio	1
Gestión de la Provisión	Técnico Senior	1

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 13/36
	MIRNA CRISTINA MATURANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

	Técnico Avanzado	1
	Gestión Avanzado	4
	Gestión Medio	2
	Administrativo	7
Gestión de Proyectos	Jefe de Proyecto Técnico	1
CSVA (Pasarela y Streaming)	Jefe de Proyecto Técnico	1
	Gestión Avanzado	1

## 2.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable del proyecto identificado por SANDETEL.
- Reuniones de seguimiento, con periodicidad mensual, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del responsable del proyecto en SANDETEL o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas. El responsable del proyecto en SANDETEL podrá modificar la periodicidad de las reuniones de seguimiento si fuera necesario.
- Tras las Reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, el responsable del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
- Independientemente de las Reuniones de Seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar Revisiones Técnicas, para tratar temas puntuales.
- El adjudicatario se responsabilizará de que los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio estén siempre disponibles. Para ello, es obvio, que deberá disponer en reserva materiales, recursos técnicos y humanos formados para poder mantener el servicio ante problemas de sistemas, vacaciones, bajas o cursos de formación. En todo

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 14/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

momento habrá una persona responsable del adjudicatario que coordine los recursos que soportan los servicios licitados.

- En el caso de que SANDETEL detecte, de forma planificada un incremento en la demanda de los servicios, el adjudicatario deberá ser capaz de dimensionarse en el plazo de una semana.

El licitante propondrá una metodología para la planificación, programación y control de tareas, así como ofrecerá modelo de informes, posibles indicadores y registros de gestión.

### 2.3. DIRECTOR DEL PROYECTO

Será designado por SANDETEL. Sus funciones y responsabilidades serán las siguientes:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- 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 (tanto del Jefe del Proyecto como del equipo del proyecto) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 15/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Una vez aprobada por el Director del Proyecto la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el Jefe de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa del Director del Proyecto.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.
- El Director del Proyecto podrá designar Directores Adjuntos para las distintas áreas o subproyectos en que pueda dividirse el proyecto global.

Se mantendrán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad determinada entre el responsable del proyecto por parte del adjudicatario y el Director del Proyecto de SANDETEL, o persona en la que éste delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, de incidencias detectadas y de las variaciones de efectivos del personal dedicado al proyecto; y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

#### 2.4. JEFE DEL PROYECTO/INTERLOCUTOR

Será designado por el adjudicatario. Sus funciones serán las siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Director del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Director del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 16/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Presentar al Director del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- El jefe de proyecto podrá delegar en un Responsable del Servicio (perfil “Consultor” ) aquellas tareas que considere oportunas.

Nota: el Jefe de Proyecto no tendrá coste adicional alguno para SANDETEL. Asimismo, la dedicación al proyecto será la necesaria para poder asumir todas sus funciones descritas y gestionar todos los requerimientos exigidos por el Director del Proyecto.

## 2.5. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo debe ser suficiente para la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego. El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por el Jefe del Proyecto y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije.

La experiencia específica (para cada servicio) exigida por perfil y que será objeto de valoración, es la siguiente:

Perfil	Años Experiencia Mínima
Jefe de Proyecto Técnico	5 años
Técnico Senior	5 años
Técnico Avanzado	4 años
Técnico Medio	2,5 años
Gestión Senior	5 año
Gestión Avanzado	4 años
Gestión Medio	2,5 años
Administrativo	1 año

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 17/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Lo anterior, sin perjuicio de la experiencia básica exigida en la Solvencia Profesional incluida en el PCAP y que deberá ser adicional a la misma.

Los integrantes del equipo de proyecto ofertado deberán ajustarse a los medios personales descritos a continuación de acuerdo a las siguientes capacidades técnicas:

**Titulación:** Formación académica reglada mínima solicitada para cada perfil (Solvencia Profesional).

**Competencias:** Se valorará el listado de competencias adicionales requeridas para la ejecución satisfactoria de los servicios demostrando la experiencia demanda. Se respetará la tabla correspondiente para cada uno de los perfiles y se incluirá la siguiente información:

- Proyecto en el que se ha trabajado
- Duración del proyecto
- Nombre del cliente
- Breve descripción de las tareas realizadas

A continuación, se describen los criterios de referencia a tener en cuenta para la evaluación y según el servicio:

- *Servicio de Soporte Técnico Senior en la Gestión de Clientes y Servicios*

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Navision, etc.
2	Gestión y seguimiento de actividades planificadas con clientes
3	Interlocución/difusión con cliente/usuarios beneficiarios de los servicios/proveedores.
4	Gestión de redes de datos: gestión de direccionamiento, protocolos de switching y routing, diagnóstico y resolución de problemas, gestión de capacidad.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 18/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		

5	Arquitectura y gestión de redes multiservicio (voz-datos).
6	Tecnologías y soluciones de telefonía IP (VoIP), arquitectura de redes de voz fija, redes de datos, soluciones de movilidad y nodos de prestación de servicios de internet y seguridad.
7	Herramientas y protocolos de gestión y monitorización de red.
8	Conocimientos de la estructura actual de la RCJA y otras redes de telecomunicaciones de las administraciones públicas (Red RICA, SARA, Red NEREA, etc).
9	Cableado estructurado y normativa asociada.

- Servicio de Soporte Técnico Senior en la actividad de la Oficina Técnica de Telecomunicaciones**

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Gestión de tareas y recursos de acuerdo a la planificación y programación de distintos proyectos.
2	Interlocución/difusión con cliente/usuarios beneficiarios de los servicios/proveedores.
3	Conocimientos de la estructura actual de la RCJA y otras redes de telecomunicaciones de las administraciones públicas (Red RICA, SARA, Red NEREA, etc).
4	Gestión de redes de datos: gestión de direccionamiento, protocolos de switching y routing, diagnóstico y resolución de problemas, gestión de capacidad.
5	Arquitectura y gestión de redes multiservicio (voz-datos).
6	Tecnologías y soluciones de telefonía IP (VoIP), arquitectura de redes de voz fija, redes de datos, soluciones de movilidad y nodos de prestación de servicios de internet y seguridad.
7	Herramientas y protocolos de gestión y monitorización de red.
8	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Business Object, etc.
9	Cableado estructurado y normativa asociada.

- Servicio de Soporte Gestión Senior en la Gestión de Nivel de Servicios y Calidad**

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 19/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Business Object, etc.
2	Sistemas de calidad, gestión y mejora de Procesos.
3	Trabajos en equipos multidisciplinares y facilidad de integración en los mismos.
4	Gestión de tareas y recursos de acuerdo a la planificación y programación de distintos proyectos.
5	Herramientas de recogida de datos sobre Niveles del Servicio (SLAs / UCs / OLAs).
6	Servicios en el sector de las TIC.
7	Servicios de tecnologías de redes de datos.
8	Servicios de tecnologías y soluciones de telefonía fija (VoIP) y Móviles.
9	Servicios de prestación de servicios de internet y seguridad.

- *Servicio de Soporte Jefe de Proyecto Técnico en la Gestión de Ingeniería, Infraestructuras y Sistemas*

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Dirección de Proyectos: gestión económica, planificación, ejecución y reporting.
2	Soluciones en sistemas de Seguridad Perimetral: Firewalls, gestor de ancho de banda, control de contenido, DNS, publicación y correo electrónico, ciberseguridad, hacking ético, portales, interconexión con redes externas, servicio sede contra sede, servicios de conectividad por VPN.
3	Soluciones de Valor Añadido para voz fija y móvil: Contact Center, IVR, Grabadoras en Red, servicios de Red Inteligente, Oficinas Virtuales, etc
4	Tecnologías y soluciones de telefonía IP (VoIP), arquitectura de redes de voz fija, redes de datos, soluciones de movilidad y nodos de prestación de servicios de internet y seguridad.
5	Conocimientos de la estructura actual de la RCJA y otras redes de telecomunicaciones de las administraciones públicas (Red RICA, SARA, Red NEREA, etc).
6	Arquitectura y gestión de redes multiservicio (voz-datos).
7	Herramientas y protocolos de gestión y monitorización de red.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 20/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

8	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Business Object, etc.
9	Interlocución/difusión con cliente/usuarios beneficiarios de los servicios.
10	Cableado estructurado y normativa asociada.

• *Servicio de Soporte Técnico Senior en la Gestión de Ingeniería, Infraestructuras y Sistemas*

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Soporte en sistemas de Seguridad Perimetral: Firewalls, gestor de ancho de banda, control de contenido, DNS, publicación y correo electrónico, ciberseguridad, hacking ético, portales, interconexión con redes externas, servicio sede contra sede, servicios de conectividad por VPN.
2	Gestión de tareas y recursos de acuerdo a la planificación y programación de distintos proyectos.
3	Soluciones de Valor Añadido para voz fija y móvil: Contact Center, IVR, Grabadoras en Red, servicios de Red Inteligente, Oficinas Virtuales, etc
4	Tecnologías y soluciones de telefonía IP (VoIP), arquitectura de redes de voz fija, redes de datos, soluciones de movilidad y nodos de prestación de servicios de internet y seguridad.
5	Conocimientos de la estructura actual de la RCJA y otras redes de telecomunicaciones de las administraciones públicas (Red RICA, SARA, Red NEREA, etc).
6	Arquitectura y gestión de redes multiservicio (voz-datos).
7	Herramientas y protocolos de gestión y monitorización de red.
8	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Business Object, etc.
9	Interlocución/difusión con cliente/usuarios beneficiarios de los servicios.
10	Cableado estructurado y normativa asociada.

• *Servicio de Soporte Técnico Medio y Gestión Medio en la Gestión de Ingeniería, Infraestructuras y Sistemas*

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Gestión de tareas y recursos de acuerdo a la planificación y programación de distintos proyectos.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 21/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

2	Conocimientos de la estructura actual de la RCJA y otras redes de telecomunicaciones de las administraciones públicas (Red RICA, SARA, Red NEREA, etc).
3	Gestión de redes de datos: gestión de direccionamiento, protocolos de switching y routing, diagnóstico y resolución de problemas, gestión de capacidad.
4	Tecnologías y soluciones de telefonía IP (VoIP), arquitectura de redes de voz fija, redes de datos, soluciones de movilidad y nodos de prestación de servicios de internet y seguridad.
5	Arquitectura y gestión de redes multiservicio (voz-datos).
6	Herramientas y protocolos de gestión y monitorización de red.
7	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Business Object, etc.
8	Interlocución/difusión con cliente/usuarios beneficiarios de los servicios.
9	Cableado estructurado y normativa asociada.

- Servicio de Soporte Técnico Senior y Técnico Avanzado en la Gestión de la Provisión**

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Business Object, etc.
2	Gestión de tareas y recursos de acuerdo a la planificación y programación de distintos proyectos.
3	Herramientas y protocolos de gestión y monitorización de red.
4	Interlocución/difusión con cliente/usuarios beneficiarios de los servicios.
5	Conocimientos de la estructura actual de la RCJA y otras redes de telecomunicaciones de las administraciones públicas (Red RICA, SARA, Red NEREA, etc).
6	Cableado estructurado y normativa asociada.
7	Arquitectura y gestión de redes multiservicio (voz-datos).
8	Gestión de redes de datos: gestión de direccionamiento, protocolos de switching y routing, diagnóstico y resolución de problemas, gestión de capacidad.
9	Tecnologías y soluciones de telefonía IP (VoIP), arquitectura de redes de voz fija, redes de datos, soluciones de movilidad y nodos de prestación de servicios de internet y seguridad.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 22/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

**10** | Arquitectura y gestión de redes multiservicio (voz-datos).

- *Servicio de Soporte Gestión Avanzado y Gestión Medio en la Gestión de la Provisión*

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Business Object, etc.
2	Gestión de tareas y recursos de acuerdo a la planificación y programación de distintos proyectos.
3	Interlocución/difusión con cliente/usuarios beneficiarios de los servicios.
4	Conocimientos de la estructura actual de la RCJA y otras redes de telecomunicaciones de las administraciones públicas (Red RICA, SARA, Red NEREA, etc).
5	Herramientas y protocolos de gestión y monitorización de red.
6	Cableado estructurado y normativa asociada.
7	Servicios de tecnologías de redes de datos.
8	Servicios de tecnologías y soluciones de telefonía fija (VoIP) y Móviles.
9	Servicios de prestación de servicios de internet y seguridad.

- *Servicio de Soporte Administrativo en la Gestión de la Provisión*

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Business Object, etc.
2	Herramientas y protocolos de gestión y monitorización de red.
3	Interlocución/difusión con cliente/usuarios beneficiarios de los servicios.
4	Conocimientos de la estructura actual de la RCJA y otras redes de telecomunicaciones de las administraciones públicas (Red RICA, SARA, Red NEREA, etc).
5	Cableado estructurado y normativa asociada.
6	Arquitectura y gestión de redes multiservicio (voz-datos).
7	Gestión de redes de datos: gestión de direccionamiento, protocolos de switching y routing, diagnóstico y resolución de problemas, gestión de capacidad.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 23/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

8	Tecnologías y soluciones de telefonía IP (VoIP), arquitectura de redes de voz fija, redes de datos, soluciones de movilidad y nodos de prestación de servicios de internet y seguridad.
9	Arquitectura y gestión de redes multiservicio (voz-datos).

- Servicio de Soporte Jefe de Proyecto Técnico en la Gestión de Proyectos**

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Dirección de Proyectos: gestión económica, planificación, ejecución y reporting.
2	Conocimientos de la estructura actual de la RCJA y otras redes de telecomunicaciones de las administraciones públicas (Red RICA, SARA, Red NEREA, etc).
3	Conocimientos de servicios de Administración Electrónica publicados en Andalucía.
4	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Business Object, etc.
5	Interlocución/difusión con cliente/usuarios beneficiarios de los servicios.
6	Herramientas y protocolos de gestión y monitorización de red.
7	Gestión de redes de datos: gestión de direccionamiento, protocolos de switching y routing, diagnóstico y resolución de problemas, gestión de capacidad.
8	Tecnologías y soluciones de nodos de prestación de servicios de internet y seguridad.
9	Gestión y actualización de herramientas de difusión de contenidos en redes internas/Internet.
10	Cableado estructurado y normativa asociada.

- Servicio de Soporte Jefe de Proyecto Técnico en la Gestión CSVA**

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Dirección de Proyectos: gestión económica, planificación, ejecución y reporting.
2	Gestión de redes de datos: gestión de direccionamiento, protocolos de switching y routing, diagnóstico y resolución de problemas, gestión de capacidad.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 24/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

3	Gestión de soluciones de audiovisuales de generación y gestión de contenidos multimedia.
4	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Business Object, etc.
5	Interlocución/difusión con cliente/usuarios beneficiarios de los servicios.
6	Herramientas y protocolos de gestión y monitorización de red.
7	Tecnologías y soluciones de nodos de prestación de servicios de internet y seguridad.
8	Conocimientos de la estructura actual de la RCJA y otras redes de telecomunicaciones de las administraciones públicas (Red RICA, SARA, Red NEREA, etc).
9	Cableado estructurado y normativa asociada.

- Servicio de Soporte Gestión Avanzado en la Gestión CSVA**

CRITERIOS DE REFERENCIA	
1	Gestión de tareas y recursos de acuerdo a la planificación y programación de distintos proyectos.
2	Gestión de redes de datos: gestión de direccionamiento, protocolos de switching y routing, diagnóstico y resolución de problemas, gestión de capacidad.
3	Gestión de soluciones de audiovisuales de generación y gestión de contenidos multimedia.
4	Aplicaciones de negocio, reporting y Datawarehouse, tipo Remedy, Business Object, etc.
5	Interlocución/difusión con cliente/usuarios beneficiarios de los servicios.
6	Herramientas y protocolos de gestión y monitorización de red.
7	Tecnologías y soluciones de nodos de prestación de servicios de internet y seguridad.
8	Conocimientos de la estructura actual de la RCJA y otras redes de telecomunicaciones de las administraciones públicas (Red RICA, SARA, Red NEREA, etc).
9	Cableado estructurado y normativa asociada.

### 3. CONDICIONES PARTICULARES

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA ADA" (EXPT23-00073)

25

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 25/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

### 3.1. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

La composición del equipo requerida al inicio del proyecto y los perfiles a evaluar en esta propuesta son los siguientes:

Perfil	Composición inicial del equipo de trabajo	Perfiles a evaluar en la oferta
Jefe de Proyecto Técnico	3	3
Técnico Senior	7	7
Gestión Senior	2	2
Técnico Avanzado	1	1
Gestión Avanzado	5	5
Técnico Medio	1	1
Gestión Medio	3	3
Administrativo	7	7

El número de horas máximas a evaluar contempla las variaciones estimadas durante el desarrollo del contrato. Lo anterior sin que suponga compromiso de ejecución alguno por parte del Sandetel.

Perfil	Horas estimadas
Jefe de Proyectos Técnicos	16.200
Jefe de Proyectos de Gestión	6.480
Técnicos Experto	42.120
Gestión Experto	6.480
Técnicos Avanzado	9.720
Gestión Avanzado	25.920
Técnico Medio	12.960

### 3.2. MATERIAL NECESARIO DEL EQUIPO DE TRABAJO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los técnicos destinados al proyecto, durante la totalidad del mismo, prestarán sus servicios con sus propios equipos de trabajo (ordenadores portátiles, etc.), siendo como mínimo para cada técnico el siguiente, que deberá ser dotado por la empresa adjudicataria:

- PC portátil con las siguientes características mínimas:
  - Pantalla 14"
  - Memoria: RAM 16 GB / SDD 512 G
  - Interfaz Ethernet /100/1000 Baset-T + WIFI
  - Interfaz wireless 802.11a/b/g/n/ac
  - Microprocesador (mínimo) Intel Core i7 12ª Generación
  - Cámara Web integrada
  - Sistema operativo Windows 10 / 64 bits
- Monitor IPS 24"
- Teclado y ratón USB
- Paquete ofimático Microsoft Office 365 o bien 2016 o superior, incluyendo las aplicaciones Excel, Outlook, Word y PowerPoint. Es necesario incluir al menos el 25% de los equipos con las aplicaciones Access, Project y Visio de Microsoft Office.
- Infraestructura de puesto de trabajo con mobiliario básico (según legislación PRL vigente).
- Acceso a Internet con un mínimo de 20 MB de ancho de banda (por cada puesto de trabajo), necesario para facilitar el trabajo de los técnicos en cuanto a interacción con documentos y herramientas albergadas en la red de SANDETEL.
- Servicio de correo electrónico (cuenta profesional asociada al adjudicatario)
- Teléfono móvil SMARTPHONE Android (versión 12 o superior) o iPhone, con línea móvil integrada en la RCJA, con capacidad de llamadas externas ilimitadas (nacionales, móviles y 90X con tarificación normal) y bono de datos (mínimo 12GB). Podrá requerirse

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 27/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

que un 10% de los terminales cumplan con requisitos concretos de sistema operativo o funcionalidades.

La infraestructura aportada debe permitir la conexión remota del equipo de proyecto a la RCJA (y dentro de ella a las redes de Sandetel y otros Organismos) para el acceso a los aplicativos o servidores de ficheros que fueran necesarios. Entre las opciones que se pueden contemplar para establecer esta conexión estarían el establecimiento de un servicio de Acceso Externo con RCJA a través del NIX o el establecimiento de un servicio de acceso VPN Sede contra Sede. En ambos casos, el coste del servicio de conexión integro debe asumirlo el adjudicatario del contrato.

El licitante indicará en su oferta el detalle del equipamiento con el que se dotará a los técnicos de manera individualizada y la solución de conexión con RCJA que se adopte.

Adicionalmente, SANDETEL pondrá a disposición de la empresa adjudicataria una serie de cuentas de correo electrónico genéricas con el dominio @jundadeandalucia.es, con el fin de facilitar el buen desarrollo de los trabajos del equipo.

### 3.2.1. FORMACIÓN CONTINUA DEL EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte del proyecto u otras que estén previstas implantar y que SANDETEL informe con, al menos, un mes de antelación.

El adjudicatario garantizará la formación de los técnicos en los aplicativos propios y el software usado en los puestos de trabajo, en cuanto a los aplicativos corporativos de RCJA contarán con el apoyo y la formación necesaria de SANDETEL.

Para ello el adjudicatario propondrá un plan de formación y mejora continua del equipo de trabajo, especificando el número de horas dedicadas, relación de cursos y certificaciones propuestas con

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 28/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.jundadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.jundadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

una breve descripción de su contenido, calendario de impartición y las distintas acciones de mejora previstas para asegurar la optimización y mejora del rendimiento de los servicios. Toda la formación propuesta se debe impartir por personal certificado en las distintas materias. Promover la formación continua en las tecnologías que forman parte del proyecto se considera de interés para el servicio.

### 3.3. LUGAR, FORMA Y TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación de los servicios se llevará a cabo desde las propias instalaciones del adjudicatario. Por las necesidades del servicio, Sandetel podrá requerir el desplazamiento de algún técnico a las oficinas de Sandetel situadas Avda. Camino de los Descubrimientos, 17, Pabellón de Francia - PCT Cartuja. 41092 – Sevilla o, eventualmente, a otras sedes u organismos públicos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Dichos desplazamientos serán bajo demanda y planificados en la medida posible con suficiente antelación. No obstante, será necesario contemplar desplazamientos no planificados para lo que el proveedor deberá especificar en su oferta el tiempo de desplazamiento y disponibilidad asegurada. Estos tiempos serán objeto de valoración por parte de Sandetel como mejoras del servicio.

Todos los gastos de dieta y desplazamientos, tanto programados como no programados, deberán considerarse incluidos en la oferta presentada.

El servicio se prestará en horario SANDETEL. Este horario estará comprendido en el intervalo de 8:00 horas a 20:00 horas de lunes a viernes. El horario exacto de prestación de los servicios se concretará dentro de este marco según las necesidades del proyecto. El intervalo horario podrá ser modificado libre y unilateralmente por SANDETEL, la cual lo comunicará a la empresa adjudicataria con al menos cinco días de antelación. De forma excepcional, por exigencias puntuales del proyecto.

Se podrá requerir a la empresa adjudicataria sus servicios fuera del horario del intervalo establecido. A efecto de cómputo, se facturarán los trabajos que se realicen con un factor de multiplicación de 1,5. Dichos trabajos deberán estar justificados tanto el inicio como el fin mediante el sistema de información correspondiente.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 29/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

### 3.4. FORMACIÓN CONTINUADA DEL EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte del proyecto u otras que estén previstas implantar y que SANDETEL informe con, al menos, un mes de antelación.

El adjudicatario garantizará la formación de los técnicos en los aplicativos corporativos y el software usado en los puestos de trabajo, en cuanto a los aplicativos corporativos contarán con el apoyo y la formación necesaria de SANDETEL.

Para ello propondrá un plan de formación y mejora continua del equipo de trabajo, especificando el número de horas dedicadas, la formación propuesta y las acciones de mejora previstas para asegurar la optimización y mejora del rendimiento de los servicios. Toda la formación propuesta se debe impartir por personal certificado en las distintas materias. Promover la formación continua en las tecnologías que forman parte del proyecto se considera de interés para el servicio.

### 3.5. MODIFICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo contará en todo momento con el soporte de la empresa adjudicataria, que les apoyará y proporcionará toda la información y ayuda técnicas necesarias para la prestación del servicio. Deberá además garantizar la continua actualización de los conocimientos de dicho equipo en las materias que son objeto de la presente contratación.

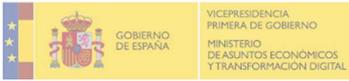
Puesto que el trabajo a desarrollar requiere de un periodo de adaptación y de adquisición de conocimiento en las materias que son objeto de la presente contratación, la empresa adjudicataria tratará en la medida de lo posible de contar con un equipo de trabajo estable durante el plazo que dure la prestación. Por ello, el personal que la empresa adscriba a la ejecución del contrato, únicamente podrá modificarse previa comunicación y aceptación expresa por parte de SANDETEL. En caso de cambio de personal, la calidad del servicio prestado no podrá verse mermada en ningún caso por dicho cambio. La sustitución se ajustará en todo caso a los requerimientos técnicos establecidos en el presente pliego.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 30/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo  
Social y Simplificación Administrativa  
Agencia Digital de Andalucía



Los inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo debidos a las sustituciones de miembros del equipo deberán subsanarse mediante períodos de solapamiento, sin coste adicional para SANDETEL S.A. durante el tiempo que se estime necesario.

En caso de que durante la ejecución del presente contrato SANDETEL identifique que alguno de los servicios no satisface los objetivos de calidad previstos, elevará queja formal al contratista a fin de que este ejecute las acciones correctoras oportunas que deberán ser informadas por escrito en un plazo no superior a tres días hábiles.

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 podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de SANDETEL, sin que el contratista pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

##### 4.1. EJECUCION DEL CONTRATO, DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista el órgano de contratación.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajadores que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El contratista está obligado a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello (artículo 76 LCSP) Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador y respecto del mismo, siendo SANDETEL ajeno a dichas relaciones laborales. El contratista procederá

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED  
CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA  
ADA" (EXPT23-00073)

31

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 31/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

inmediatamente, si fuera necesario a la sustitución del personal preciso de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada. A la extinción del contrato no se producirá, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de SANDETEL, de conformidad con lo establecido en el artículo 308 LCSP.

El contratista está obligado, en caso de permitirse en el presente pliego, al cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 215 LCSP para los supuestos de subcontratación.

Son de cuenta del contratista los gastos e impuestos, anuncios, ya sea en Boletines, Diarios Oficiales o en cualquier medio de comunicación, los de formalización en el supuesto de elevación a escritura pública, así como de cuantas licencias, autorizaciones y permisos procedan.

Asimismo, vendrá obligado a satisfacer todos los gastos que la empresa deba realizar para el cumplimiento del contrato, como son los generales, financieros, de seguros, transportes y desplazamientos, materiales, instalaciones honorarios del personal a su cargo, de comprobación y ensayo, tasas, y toda clase de tributos, el IVA, el Impuesto que por la realización de la actividad pudiera corresponder y cualesquiera otros que pudieran derivarse de la ejecución del contrato durante la vigencia del mismo.

El contratista está obligado al cumplimiento de toda la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos, así como de prevención de riesgos laborales conforme a la normativa que en cada momento se encuentre vigente o resulte de aplicación, incluida a la que expresamente sea aplicable según el objeto del contrato.

El contratista será responsable de todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, teniendo, por tanto, la obligación de indemnizarlos, de conformidad con lo previsto en el art. 196 LCSP.

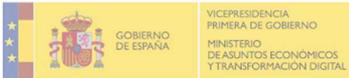
La ejecución del presente contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, según lo dispuesto en el art. 197 LCSP” .

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	13/03/2024	PÁGINA 32/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo  
Social y Simplificación Administrativa  
Agencia Digital de Andalucía



## 4.2. PROPIEDAD INTELECTUAL DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos software y hardware elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

## 4.3. USO DE INFRAESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED  
CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA  
ADA" (EXPT23-00073)

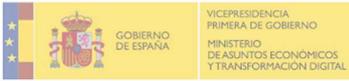
33

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 33/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo  
Social y Simplificación Administrativa  
Agencia Digital de Andalucía



- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- etc.

#### 4.4. PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los licitadores deberán aportar en su oferta un certificado de confidencialidad en materia de cumplimiento con los principios de protección de datos, deberá cumplir el RGPD, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos; en particular, las relativas a las medidas de seguridad de los ficheros que contienen datos personales (Reglamento (UE) 2016/679).

Los encargados del tratamiento de datos, así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de este, estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo (5.1.f RGPD), y esta obligación se mantendrá aun cuando hubiese finalizado la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED  
CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA  
ADA" (EXPT23-00073)

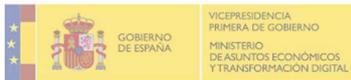
34

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 34/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo  
Social y Simplificación Administrativa  
Agencia Digital de Andalucía



Asimismo, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la LOPD, y tal y como se contempla en las letras g), h) e i) del artículo 9.2 del Reglamento (UE) 2016/679 se garantizará que se tengan establecidas medidas de índole técnica y organizativa que garanticen la integridad y seguridad de los centros, locales, equipos, sistemas y programas utilizados en SANDETEL, y que, en relación con los recursos humanos que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, se ha procedido a informar a todo el personal del deber de secreto profesional regulado en el Artículo 5.2 LOPD.

Finalmente, y en relación con las obligaciones contempladas en el artículo 27 de la LOPD, en materia de cesión de datos, y en el ámbito de la prestación de la contratación, se garantizan todas las obligaciones contempladas en el citado artículo, así como las previstas en 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.

#### 4.5. ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

En cumplimiento con lo dispuesto en el Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por el que se aprueba la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP), y en el artículo 19 del, El Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la información.

Los Servicios de Valor Añadido de la RCJA (SVA) como son los servicios de gestión de redes LAN, servicio de auditoría LAN y el actual servicio WIFI Corporativo, además de la nueva solución de

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED  
CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA  
ADA" (EXPT23-00073)

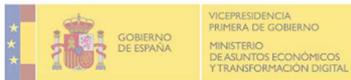
35

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 35/36
	MIRNA CRISTINA MATORANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo  
Social y Simplificación Administrativa  
Agencia Digital de Andalucía



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



conectividad WIFI y Localización en edificios de la administración de la Junta de Andalucía son servicios en entornos críticos para la administración , siendo por lo tanto un requisito ineludible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA ALTA, ofreciendo las máximas garantías de disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja 41092 Sevilla  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA RED  
CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA Y OTROS PROYECTOS DE LA  
ADA" (EXPT23-00073)

36

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		13/03/2024	PÁGINA 36/36
	MIRNA CRISTINA MATURANA RODRIGUEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmG498M2549UJB5U3PHEAKSCYGF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>		