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 DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE SOPORTE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PRESENCIAL AL PUESTO DE TRABAJO DE USUARIOS DE ORGANISMOS PÚBLICOS EN ANDALUCÍA (Expte S.A.R.A. AC15-00001)

1 OBJETIVOS Y ALCANCE 1
2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 1
2.1 Mantenimiento Correctivo 1
2.1.1 Servicio de Reparación o Taller 3
2.2 Mantenimiento Preventivo 4
2.3 Mantenimiento del inventario 5
2.4 Servicio de almacén 5
2.5 Servicio de Administración de Infraestructuras 6
2.6 Servicio de Evolución Tecnológica 6
3 MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 6
3.1 Modalidad de prestación por demanda de servicios 7
3.1.1 Perfil Responsable del Servicio 7
3.1.2 Perfil Coordinador 8
3.1.3 Perfil Técnico Microinformática Senior 9
3.1.4 Perfil Técnico de Sede 11
3.1.5 Perfil Técnico de Campo 13
3.1.6 Perfil Técnico de Diseño e Implantación de soluciones para el Puesto de Trabajo 16
3.1.7 Perfil Técnico de Sistemas Microinformático 17
3.1.8 Suplementos por servicios extraordinarios 18
3.1.8.1 Suplemento por servicio de guardia en remoto 18
3.1.8.2 Suplemento por servicio de guardia in situ 18
3.2 Modalidad de prestación por solicitud o intervención 19
3.2.1 Intervención Correctiva 19
3.2.2 Intervención Preventiva 19
3.2.3 Suplemento por Intervención Fuera de Horario 19
3.2.4 Suplemento por desplazamiento a más de 35 km Capital 19
3.2.5 Intervención para envío de Material 19
3.2.6 Servicio de Reparación o Taller 20
3.2.7 Servicio de Almacenaje 21
4 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO 21
4.1 Definiciones 22
4.2 Condiciones de Medida 22
4.3 Indicadores 23
5 FORMACIÓN 23
6 CASO DE ESTUDIO 23
7 ESTRUCTURA E INFORMACIÓN QUE DEBE APORTARSE EN LA OFERTA 46
8 ANEXO I 47

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.

El soporte presencial proporcionará un servicio de mantenimiento correctivo y preventivo del puesto de trabajo, que incluye tanto el hardware (principalmente equipos informáticos y periféricos, equipos que conforman la electrónica de la red de área local y equipamiento asociado a la telefonía) como el software (aplicaciones y plataforma informática de los equipos informáticos). También se incluye dentro del alcance de este servicio presencial los equipos informáticos asociados a PIC (Puntos de información al Ciudadano) así como actuaciones puntuales en modalidad "manos remotas" para otros servicios que presta SANDETEL sobre equipamiento informático.

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..

La prestación de los servicios que se describen en este lote se desarrollarán, dentro de la Comunidad Autónoma Andaluza, en cualquier dependencia de un Organismos Públicos o en cualquier otra instalación o sede donde exista algún puesto de trabajo o equipo PIC de Organismos Públicos.

2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

2.1 Mantenimiento Correctivo

Incluye todas aquellas actividades involucradas en la solución de peticiones, incidencias y problemas de índole hardware y software. 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 resolución de incidencias hardware y software.
- 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.
- Configuración del software 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.

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 (incluido software) para el análisis de incidencias y el pequeño material como cables y conectores con objeto de poder realizar las actividades descritas anteriormente.

Queda excluido de este servicio la compra por parte del adjudicatario de equipos, módulos, periféricos o software de puesto de trabajo o equipo PIC. También queda excluido de este servicio, a excepción del material descrito en el apartado 2.1.1, la compra de pequeño material para realizar grandes despliegues de equipamiento o movimientos de ubicaciones completas.

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 Acuerdos de Niveles del Servicio (SLA).

Por último, queda incluido dentro de este servicio un taller de reparación. Las características de este taller de reparación se describen a continuación:

2.1.1 Servicio de Reparación o Taller

El adjudicatario deberá contar con uno o varios talleres para la reparación del equipamiento de puesto de trabajo, incluido 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 que se incluyan las piezas y módulos principales en el equipamiento, está se facturarán en la reparación de acuerdo a las condiciones descritas en el apartado 3.2.6

En el caso 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.

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 o taller. 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:

- Stock 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.

2.2 Mantenimiento Preventivo

Un trabajo fundamental en el mantenimiento de este tipo de equipamiento son las labores preventivas. Este tipo de actuaciones 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 tipo hardware y software en el equipamiento objeto del servicio. Así pues, se trata de acciones 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.
- 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.
    - 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:

- 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 software) 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 Mantenimiento del inventario

El adjudicatario del servicio deberá actualizar y revisar constantemente el inventario hardware y software asociado 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 lo 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.)

2.4 Servicio de almacén

El adjudicatario deberá disponer de almacenes en todas las provincias de la Comunidad Autónoma Andaluza para poder albergar equipamiento del puesto de trabajo 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 para el stock 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 stock y espacio.

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

2.5 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, switches de distribución de datos en las sedes, servidores de antivirus, herramientas de inventario de equipos, herramientas de control remoto de los equipos, etc.

2.6 Servicio de Evolución Tecnológica

El adjudicatario deberá disponer de personal y herramientas adecuadas para poder diseñar, probar o implantar nuevas soluciones para el puesto de trabajo, como nuevas plataformas software 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 prestación de los servicios descritos anteriormente, se establecen dos modalidades:

- Modalidad de prestación por demanda de servicios
- Modalidad de prestación por intervención

El servicio de taller descrito en el apartado 2.1.1 no tendrá coste para SANDETEL siempre y cuando concurran las siguientes dos condiciones:

- La suma del número de técnicos descritos en el apartado 3.1.4 y 3.1.5 para un organismo concreto sea superior a 10.
- El número de horas de reparación del taller no supere las 160 horas mensuales

Para el resto de casos, el servicio de taller se facturará de acuerdo a la tarifa ofertada según se detalla en el apartado 3.2.6.

El Servicio de almacén descrito en el apartado 2.4 no tendrá coste para SANDETEL siempre y cuando la suma del número de técnicos descritos en el apartado 3.1.4 y 3.1.5 para un organismo concreto sea superior a 10.

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

A continuación se describe cada una de estas modalidades

3.1 Modalidad de prestación por demanda de servicios

SANDETEL solicitará mediante esta modalidad uno, varios o todos los servicios descritos en el apartado 2. Habrá dos formas de certificar estos servicios en función del horario:

- Por hora de prestación de servicio y dentro del horario laboral siguiente: de lunes a viernes laborables de 08:00 horas a 20:00 horas, siendo el promedio estimado mensual de 160 horas aproximadamente
- Por hora de prestación de servicio fuera del horario laboral descrito más arriba.

Para desempeñar estos servicios, el adjudicatario deberá ofrecer uno o varios perfiles de acuerdo a la organización que el adjudicatario estime más idónea para desempeñar el servicio demandado, siempre bajo la tutela de SANDETEL. Los perfiles que deberá ofrecer el adjudicatario junto a las características que deberán cumplir cada uno son los que se describen a continuación

3.1.1 Perfil Responsable del Servicio

Funciones

El Responsable de servicio será responsable de gestionar todos los recursos y alcance de los servicios descritos en los apartados 2.1, 2.2, 2.3 y 2.5 así como las actividades descritas en los apartados 2.4, 2.5 y 2.6. Sus funciones son:

- 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
- 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.)

Titulación y certificaciones

- La titulación académica mínima deberá ser de Ingeniería Superior o asimilable.
- Deberá estar certificado al menos en ITIL foundation v3

Conocimientos

- Gestión de Proyectos
- Sistemas Operativos: Windows y Linux.
- Bases de Datos
- Herramientas ofimáticas: Paquetes MS-Office, Libreoffice y OpenOffice
- Herramientas Datawarehouse para Reporting (deseable SAP, BusinessObjects o Pentaho)
- Software Corporativo de la Junta de Andalucía
- Aplicaciones de Centros de Atención a Usuarios (CAU). Herramientas de Ticketing.

- Aplicaciones para gestión de equipos de Trabajo

Experiencia

- Experiencia de al menos 7 años en el sector de las TIC en microinformática, administración de sistemas, telecomunicaciones, gestión de proyectos y coordinación de equipos.

3.1.2 Perfil Coordinador

Funciones

El coordinador será responsable de coordinar a un grupo de técnicos para que realicen adecuadamente los servicios descritos en los apartados 2.1, 2.2, 2.3 y 2.5 y también para coordinar las actividades descritas en los apartados 2.4, 2.5 y 2.6. Sus funciones son:

- Planificación y seguimiento de las actividades realizadas por los técnicos
- Coordinar los mantenimiento preventivos
- Seguimiento y control de los trabajos asignados a las diferentes sedes.
- Control de la recepción, instalación e implantación tanto software como hardware de los sistemas informáticos asignados a las sedes.
- Asistencia en el mantenimiento y soporte a los recursos informáticos presentes en las sedes.
- Detectar y proponer mejoras en los procedimientos.
- Control de la documentación generada por las actuaciones en campo y gestión de la misma.
- Velar por el cumplimiento de los ANS establecidos.
- Coordinación con otros servicios de soporte a usuarios

Titulación y certificaciones

- La titulación académica mínima deberá ser de Ingeniería Técnica o asimilable.
- Deberá estar certificado al menos en ITIL foundation v3

Conocimientos

- Sistemas Operativos: Windows y Linux.
- Bases de Datos
- Herramientas ofimáticas: Paquetes MS-Office, Libreoffice y OpenOffice
- Herramientas Datawarehouse para Reporting (deseable SAP, BusinessObjects o Pentaho)
- Software Corporativo de la Junta de Andalucía
- Aplicaciones de Centros de Atención a Usuarios (CAU). Herramientas de Ticketing.
- Aplicaciones para gestión de equipos de Trabajo

Experiencia

- Experiencia de al menos 5 años en el sector de las TIC en microinformática, administración de sistemas, telecomunicaciones, gestión de proyectos y coordinación de equipos.

Material para desempeñar su actividad

Deberá disponer de los siguientes medios para desempeñar su actividad:

- Ordenador Sobremesa o Portátil última generación con IF 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.

3.1.3 Perfil Técnico Microinformática Senior

Funciones

El Técnico de Sede será responsable de realizar los servicios descritos en los apartados 2.1, 2.2 y 2.3 para usuarios o servicios que requieran una atención especial por la criticidad de las funciones o tareas que desempeñan. Sus funciones son:

- Instalación y resolución de problemas relacionados con el sistema operativo y su integración en redes TCP/IP.
- Instalación y resolución de problemas relacionados con el software ofimático.
- Instalación y configuración de dispositivos móviles de usuarios (móviles, tabletas, etc) así como la resolución de problemas relacionados con estos dispositivos.
- Realización del mantenimiento microinformático tanto preventivo como correctivo en equipos asociados al puesto de trabajo y equipamiento PIC
- Resolución de problemas hardware.
- Gestión del inventario y pequeño almacén de la sede
- Resolución de problemas de conectividad.
- Instalación y configuración de componentes hardware en equipos informáticos (discos duros, tarjetas de vídeo, tarjetas de red, memoria, etc.).
- Instalación y configuración de dispositivos (escáneres, impresoras...).
- 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 software de 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 software 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 cd-rom y dvd-rom en red.
- Ampliaciones de hardware de los equipos informáticos clientes: memorias, tarjetas de sonido, discos duros, cd-rom, dvd-rom...
- Utilización, instalación y configuración de software de acceso a páginas web: navegadores web, clientes Java...
- Instalación, configuración y administración de electrónica de red (concentradores, conmutadores, encaminadores...).
- Instalación del cableado de datos y voz necesario para el correcto funcionamiento de los servicios informáticos y comunicaciones de la sede
- Actuación de “manos remotas” para otros servicios

Titulación y certificaciones

- Deberá tener la titulación mínima de FP II/III en Informática o asimilable.

Conocimientos

- SO linux y Microsoft Windows XP, Windows 2000, 2003, 2008, Windows 7 y Windows 8.
- Conocimientos de hardware de equipamiento y dispositivos periféricos de puesto de trabajo, pc's, impresoras, escáner.
- Tratamiento e instalación de certificados digitales.
- Navegadores.
- Herramientas ofimáticas.
- Software de Correo electrónico.
- Software de copias de seguridad y clonado.
- Dispositivos móviles, 3G, 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 10 años en el sector de las TIC en tareas de soporte a usuarios

Material para desempeñar su actividad

- Ordenador Portátil con IF de red 10/100/1000 + WiFi
- Teléfono Móvil smartphone
- Tarjeta de Datos GPRS/3G
- Lector de código de barras / BIDI
- HDD Portátil USB Autoalimentado de 250Gb o mayor, según las necesidades del
- servicio.
- Cámara Fotográfica independiente con Flash y al menos 5 Megapixeles
- Tester LAN
- Maleta de Herramientas con al menos:
- Juego de destornilladores Pala
- Juego de destornilladores Phillips
- Juego de Alicates
- Destornilladores de Relojería
- Tijera Electricista
- Crimpadora RJ45/RJ11
- Taladro
- Pistola Silicona Térmica
- Grapadora cable 10 a 16mm
- Cutter
- Material Fungible

- Rollo de cable UTP Categoría 6 Avanzada color blanco
- Cable telefónico unifilar de 4 hilos
- Conectores RJ45/RJ11
- Silicona térmica
- Grapas 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.

3.1.4 Perfil Técnico de Sede

Funciones

El Técnico de Sede será responsable de realizar los servicios descritos en los apartados 2.1, 2.2 y 2.3 en la sede en la que estará destinado. Sus funciones son:

- Instalación y resolución de problemas relacionados con el sistema operativo y su integración en redes TCP/IP.
- Instalación y resolución de problemas relacionados con el software ofimático.
- Instalación y configuración de dispositivos móviles de usuarios (móviles, tabletas, etc) así como la resolución de problemas relacionados con estos dispositivos.
- Realización del mantenimiento microinformático tanto preventivo como correctivo en equipos asociados al puesto de trabajo y equipamiento PIC
- Resolución de problemas hardware.
- Gestión del inventario y pequeño almacén de la sede
- Resolución de problemas de conectividad.
- Instalación y configuración de componentes hardware en equipos informáticos (discos duros, tarjetas de vídeo, tarjetas de red, memoria, etc.).
- Instalación y configuración de dispositivos (escáneres, impresoras...).
- 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 software de 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 software 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 cd-rom y dvd-rom en red.
- Ampliaciones de hardware de los equipos informáticos clientes: memorias, tarjetas de sonido, discos duros, cd-rom, dvd-rom...
- Utilización, instalación y configuración de software de acceso a páginas web: navegadores web, clientes Java...
- Instalación, configuración y administración de electrónica de red (concentradores, conmutadores, encaminadores...).
- Instalación del cableado de datos y voz necesario para el correcto funcionamiento de los servicios informáticos y comunicaciones de la sede
- Actuación de "manos remotas" para otros servicios

Titulación y certificaciones

- Deberá tener la titulación mínima de FP II/III en Informática o asimilable.

Conocimientos

- SO linux y Microsoft Windows XP, Windows 2000, 2003, 2008, Windows 7 y Windows 8.
- Conocimientos de hardware de equipamiento y dispositivos periféricos de puesto de trabajo, pc's, impresoras, escáner.
- Tratamiento e instalación de certificados digitales.
- Navegadores.
- Herramientas ofimáticas.
- Software de Correo electrónico.
- Software de copias de seguridad y clonado.
- Dispositivos móviles, 3G, 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 5 años en el sector de las TIC en tareas de soporte a usuarios

Material para desempeñar su actividad

- Ordenador Portátil con IF de red 10/100/1000 + WiFi
- Teléfono Móvil smartphone
- Tarjeta de Datos GPRS/3G
- Lector de código de barras / BIDI
- HDD Portátil USB Autoalimentado de 250Gb o mayor, según las necesidades del
- servicio.
- Cámara Fotográfica independiente con Flash y al menos 5 Megapixeles
- Tester LAN
- Maleta de Herramientas con al menos:
- Juego de destornilladores Pala

- Juego de destornilladores Phillips
- Juego de Alicates
- Destornilladores de Relojería
- Tijera Electricista
- Crimpadora RJ45/RJ11
- Taladro
- Pistola Silicona Térmica
- Grapadora cable 10 a 16mm
- Cutter
- Material Fungible
- Rollo de cable UTP Categoría 6 Avanzada color blanco
- Cable telefónico unifilar de 4 hilos
- Conectores RJ45/RJ11
- Silicona térmica
- Grapas 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.

3.1.5 Perfil Técnico de Campo

Funciones

El Técnico de Campo será responsable de realizar los servicios descritos en los apartados 2.1, 2.2 y 2.3 en distintas sedes dentro de un área geográfica en la cual estará destinado. Sus funciones son:

- Instalación y resolución de problemas relacionados con el sistema operativo y su integración en redes TCP/IP.
- Instalación y resolución de problemas relacionados con el software ofimático.
- Realización del mantenimiento microinformático tanto preventivo como correctivo en equipos asociados al puesto de trabajo y equipamiento PIC
- Resolución de problemas hardware.
- Gestión del inventario de la sede
- Resolución de problemas de conectividad.
- Instalación y configuración de componentes hardware en equipos informáticos (discos duros, tarjetas de vídeo, tarjetas de red, memoria, etc.).
- Instalación y configuración de dispositivos (escáneres, impresoras...).
- 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 software de 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 software 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 cd-rom y dvd-rom en red.
- Ampliaciones de hardware de los equipos informáticos clientes: memorias, tarjetas de sonido, discos duros, cd-rom, dvd-rom...
- Utilización, instalación y configuración de software de acceso a páginas web: navegadores web, clientes Java...
- Instalación, configuración y administración de electrónica de red (concentradores, conmutadores, encaminadores...).
- Instalación del cableado de datos y voz necesario para el correcto funcionamiento de los servicios informáticos y comunicaciones de la sede
- Actuación de "manos remotas" para otros servicios

Titulación y certificaciones

- Deberá tener la titulación mínima de FP II/III en Informática o asimilable.

Conocimientos

- SO linux y Microsoft Windows XP, Windows 2000,2003,2008, Windows 7 y Windows 8.
- Conocimientos de hardware de equipamiento y dispositivos periféricos de puesto de trabajo, pc's, impresoras, escáner.
- Tratamiento e instalación de certificados digitales.
- Navegadores.
- Herramientas ofimáticas.
- Software de Correo electrónico.
- Software de copias de seguridad y clonado.
- Dispositivos móviles, 3G, 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 3 años en el sector de las TIC en tareas de soporte a usuarios

Material para desempeñar su actividad

- Ordenador Portátil con IF de red 10/100/1000 + WiFi
- Teléfono Móvil Smartphone con posibilidad de envío y recepción de correo electrónico
- Tarjeta de Datos GPRS/3G

- Lector de código de barras / BIDI
- HDD Portátil USB Autoalimentado de 250Gb o mayor, según las necesidades del servicio.
- Teclado con conexión ps2 y USB
- Cámara Fotográfica independiente con Flash y al menos 5 Megapixeles
- Escalera de 3 peldaños homologada CE.
- GPS con sistema de referencia WGS84
- Tester LAN
- Multímetro
- Maleta de Herramientas con al menos:
    - Juego de destornilladores Pala
    - Juego de destornilladores Phillips
    - Juego de Alicates
    - Destornilladores de Relojería
    - Tijera Electricista
    - Crimpadora RJ45/RJ11
    - Taladro
    - Llaves de cubo 8 a 12
- Pistola Silicona Térmica
- Grapadora cable 10 a 16mm
- Cutter
- Pequeña aspiradora
- Material Fungible
- Rollo de cable UTP Categoría 6 Avanzada color blanco
- Cable telefónico unifilar de 4 hilos
- Conectores RJ45/RJ11
- Silicona térmica
- Grapas 10 a 16 mm
- Spray de Gas Comprimido para limpieza de Componentes Electrónicos
- Alcohol isopropílico
- Cinta adhesiva doble cara
- Cinta aislante
- Bobina de cable eléctricos de 2,5mm$_2$ (Azul/Marrón/Amarillo-Verde)
- Bornas de conexión (normales y para carril DYN)
- Cinta Helicoidal
- Vehículo furgoneta que cumpla con las exigencias de sistema de climatización para confort térmico.

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.

3.1.6 Perfil Técnico de Diseño e Implantación de soluciones para el Puesto de Trabajo

Funciones

Será responsable de prestar el servicio descrito en el apartado 2.6. Sus funciones serán:

- Realización de la Ingeniería de diseño de la arquitectura de nuevas soluciones. Este proceso debe incluir la generación de documentación y la gestión del HW/SW (si aplica) que sea necesario en el diseño
- Coordinar la implantación de las soluciones, desde la realización y coordinación de las pruebas de concepto hasta la implantación en el puesto de trabajo.
- Apoyo y asistencia técnica en las labores de instalación, configuración, mantenimiento y prueba de software a implantar sobre las arquitecturas.
- Desarrollo de informes técnicos u operativos bajo demanda de SANDETEL
- Elaboración de modelos económicos de las soluciones y servicios que se diseñen y propongan
- Soporte experto para otros grupos que prestan atención al soporte del puesto de trabajo

Titulación y certificaciones

- La titulación académica mínima deberá ser de Ingeniería Técnica o asimilable.
- Deberá estar certificado al menos en ITIL foundation v3

Conocimientos

- Gestión de Proyectos
- Coordinación de equipos de trabajo
- Sistemas Operativos clientes: Windows y Linux.
- Sistemas Operativos Servidores: Windows, RedHat, etc..
- Soluciones de Virtualización: VMWare, Citrix, Microsoft
- Administración de Directorio Activo
- Administración de servidores de antivirus, impresión
- Administración de servicios DHCP
- Software de Correo electrónico: (Outlook, Outlook Express y Thunderbird)
- Navegadores de Internet (Explorer, Firefox, Chrome,...)
- Antivirus (McAfee)
- Software de conexión remota (VNC, DNA Support,...)
- Redes cableadas e inalámbricas.
- Dispositivos móviles, 3G, agenda electrónica.
- Redes de Telefonía Fija. Centralitas y dispositivos de telefonía.
- Aplicaciones de Centros de Atención a Usuarios (CAU). Herramientas de Ticketing.
- Software Corporativo 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 administración de sistemas

- Experiencia de al menos 3 años en coordinar equipos de trabajo y gestionar proyectos

Material para desempeñar su actividad

Deberá disponer de los siguientes medios para desempeñar su actividad:

- Ordenador Sobremesa o Portátil última generación con IF 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.

3.1.7 Perfil Técnico de Sistemas Microinformático

Funciones

El Técnico de Sistemas será responsable del servicio descrito en el apartado 2.5, es decir, de la gestión de los sistemas asociados al puesto de trabajo, como equipos servidores de dominio, de impresión, de antivirus, switches y cabinas de datos así como el soporte experto a peticiones, incidencias o consultas relacionadas con estos sistemas. Sus funciones son:

- Instalación, configuración y administración del hardware y software (sistema operativo y software base) de los servidores, en cualquiera de los entornos disponibles: Pruebas, Pre-Producción, 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 networking
- 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 atención al servicio no puedan resolver.

Titulación y certificaciones

- Deberá tener la titulación mínima de FP II/III en Informática o asimilable.

Conocimientos

- Sistemas Operativos clientes: Windows y Linux.
- Sistemas Operativos Servidores: Windows, RedHat, etc..
- Administración de Directorio Activo
- Administración de servidores de antivirus, impresión
- Administración de servicios DHCP
- Software de Correo electrónico: (Outlook, Outlook Express y Thunderbird)
- Navegadores de Internet (Explorer, Firefox, Chrome,...)
- Antivirus
- Administración de dispositivos vía SNMP

- Administración de herramientas de monitorización Nagios, Cacti y Zenoss
- Conocimientos en despliegues de VoIP
- Software de conexión remota (VNC, DNA Support,...)
- Redes cableadas e inalámbricas.
- Dispositivos móviles, 3G, agenda electrónica.
- Redes de Telefonía Fija. Centralitas y dispositivos de telefonía.
- Aplicaciones de Centros de Atención a Usuarios (CAU). Herramientas de Ticketing.
- Software Corporativo de la Junta de Andalucía
- Herramientas ofimáticas: Paquetes MS-Office, LibreOffice, OpenOffice

Experiencia

- Experiencia de al menos 5 años en el sector de las TIC en tareas de administración de Sistemas

Material para desempeñar su actividad

- Ordenador Sobremesa o Portátil última generación con IF 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.

3.1.8 Suplementos por servicios extraordinarios

Los siguientes suplementos se aplicarán a todos los perfiles anteriores en función de las necesidades específicas de cada organismo:

3.1.8.1 Suplemento por servicio de guardia en remoto

Este suplemento se aplicará a los perfiles que requieran disponibilidad fuera del horario descrito en el apartado 3.1. Este suplemento se aplicará para la atención remota, tanto de incidencias como cualquier otro tipo de petición relacionada con el servicio. Para ello, el perfil deberá disponer de un móvil de guardia.

3.1.8.2 Suplemento por servicio de guardia in situ

Este suplemento se aplicará a los perfiles que requieran disponibilidad fuera del horario descrito en el apartado 3.1. Este suplemento se aplicará para la atención y resolución presencial de incidencias en aquellos casos en los que el "soporte remoto" descrito en el apartado 3.1.8.1 no sea resolutivo y así sea demandado por el usuario que solicita este servicio. Los desplazamientos se realizarán a ubicaciones preestablecidas. En el caso de que la ubicación se encuentre a más de 35 km de distancia de la capital de la provincia donde el perfil presta este servicio de guardia, se le aplicará el suplemento descrito en el apartado 3.2.4. No se aplicará este suplemento por desplazamiento al perfil descrito en el apartado 3.1.5.

3.2 Modalidad de prestación por solicitud o intervención

Esta modalidad de prestación de servicios se certificará por solicitud o intervención. En los siguientes apartados se describen cada una de las solicitudes o intervenciones que podrá solicitar SANDETEL.

3.2.1 Intervención Correctiva

La intervención consistirá en realizar el servicio descrito en el apartado 2.1, incluido el servicio descrito en el apartado 2.1.1. Se certificará por número de intervenciones

Una intervención correctiva tendrá como máximo la duración de un día laborable en el horario de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes. A modo aclaratorio, varias incidencias, peticiones o problemas solucionados a lo largo de un día laborable serán consideradas como una sola intervención.

3.2.2 Intervención Preventiva

La intervención consistirá en realizar el servicio descrito en el apartado 2.2 y/o 2.3. Se certificará por número de intervenciones.

Una intervención preventiva tendrá como máximo la duración de un día laborable en el horario de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes. A modo aclaratorio, varias actuaciones preventivas realizadas el mismo día laborable en el horario anteriormente mencionado serán consideradas como una sola intervención.

3.2.3 Suplemento por Intervención Fuera de Horario

Este suplemento se aplicará a toda intervención descrita en los apartados 3.2.1 y 3.2.2 que se realice en un día festivo o en parte de la franja horaria comprendida entre las 20:00 y 8:00 horas de días laborables. Este suplemento aplicará a intervenciones que tengan como máximo la duración de 12 horas. A modo aclaratorio, varias actuaciones realizadas fuera de horario laboral o en día festivo dentro de la duración máxima de este tipo de intervención serán consideradas como una sola intervención

3.2.4 Suplemento por desplazamiento a más de 35 km Capital

Toda intervención descrita en los apartados 3.2.1 y 3.2.2 que conlleve un desplazamiento superior a los 35 km, desde la capital de la provincia hasta la población, aplicará un suplemento de la siguiente forma:

- Desplazamientos superiores a 35 Km. por población y día aplica el suplemento de desplazamiento en la primera sede e intervención, el resto de sedes e intervenciones que se realicen en la misma población y día, no aplica suplemento.
- A las intervenciones con desplazamientos inferior o igual a los 35 Km. no se les aplicará suplemento

3.2.5 Intervención para envío de Material

Este tipo de intervención se requerirá en el caso que SANDETEL solicite el envío de un material concreto de una ubicación a otra y no esté dentro del alcance mencionado en el servicio descrito en el apartado 2.1. Se certificará por kilometraje recorrido en el transporte. Habrá dos categorías:

- Envío Normal: Entrega durante las 72 horas naturales siguientes a la solicitud de SANDETEL
- Envío Urgente: Entrega antes de las 10:00h del día siguiente a la solicitud del transporte

3.2.6 Servicio de Reparación o Taller

SANDETEL solicitará al adjudicatario el servicio descrito en el apartado 2.1.1. Este servicio se certificará por horas de reparación.

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 taller 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 reemplazo de la pieza. Por ejemplo, "Reparación Fuente de alimentación ATX: XX euros".

A continuación se describen las posibles piezas que deberá considerar el adjudicatario:

- Placas mini-atx o micro-atx.
- Procesadores de bajo consumo
- Memoria ram sodimm ddr3 de 2gigas.
- Memoria ram dimm ddr3 de 2gigas.
- Caja para placas mini-atx y micro-atx.
- Fuentes de alimentación atx (mínimo 300watt)
- Monitor completo (fuente de alimentación incluida). Pantalla táctil. Conector VGA 17'' 1024*768 / 1280*1024
- Discos duros 2.5" ssd de 32/64/128 gigas
- Unidad de disco duro interno ide. (del tamaño más económico posible)
- Unidad de disco duro interno sata. (del tamaño más económico posible)
- Tarjetas SD clase 10 de 8/16/32/64 gigas
- Conversor de disco duro ide a sata.
- Cable de DVI a HDMI 1.5m
- Cable de HDMI a HDMI 1.5m
- Cable de HDMI a HDMI 3m
- Protectores contra sobretensiones permanentes (de instalación fija o portátil)
- Ventiladores de 6" y 8" internos con conexión a placa base de tres hilos.
- Disipadores multizócalo de alto rendimiento de perfil bajo.
- Pasta térmica para fijación de procesadores.
- Teclado antibandálico.
- Material de fijación.

Con objeto de que puedan realizar una correcta valoración económica, y en aras de facilitar la presentación de la ofertas a los licitadores y prestación del servicio al potencial adjudicatario, se adjunta en el anexo I de manera indicativa y no vinculante, el listado de componentes actual que se está utilizando como piezas de sustitución en el caso que no sea posible la reparación.

Este listado de piezas podrá aumentar o disminuir durante la vigencia del contrato.

3.2.7 Servicio de Almacenaje

SANDETEL solicitará al adjudicatario el servicio descrito en el apartado 2.4. Se solicitará el uso de uno o varios de los almacenes ofertados. Esta solicitud se certificará por espacio en metros cúbicos reservados por día de uso y deberá tener descuentos en el caso que el período de uso del almacén sea superior a 1 mes.

4 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 Acuerdos de Nivel de Servicio 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 Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes en cada momento. Los Acuerdos de Nivel de Servicio 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 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 del correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio inicial comprometido en la oferta y el adjudicatario deberá responder con eficacia a todas las intervenciones que el sistema objeto del contrato requiera.

El citado Acuerdo de Nivel de Servicio inicial deberá 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 del Acuerdo de Nivel de Servicio revisado, incluyendo la realización de las siguientes tareas:

- Evaluación del servicio prestado y propuesta de mejoras al mismo.
- Diseño del nuevo servicio y definición del ANS mejorado (nuevos elementos de servicio, nuevos valores objetivo mejorados para los citados elementos, propuestas para la medición y seguimiento de dichos elementos, informes de seguimiento del ANS, tratamiento de desviaciones, etc.).

- Una vez aprobado por SANDETEL el diseño del servicio y del correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio, se iniciará el seguimiento del grado de cumplimiento del mismo, que se prolongará durante toda la duración del contrato.
- 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 del 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 del ANS, debiendo el adjudicatario entregar y mantener actualizada en todo momento la correspondiente documentación

4.1 Definiciones

- Tiempo de Respuesta (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 (TRR): 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 Resolución (TR): se define por tanto como el tiempo máximo transcurrido desde que se acepta la actuación hasta que la misma queda resuelta y el problema origen queda resuelto definitivamente o bien los 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 resolución definitiva. Se distingue entre actuaciones que requieren un informe para validar su resolución y aquellas que no lo requieren

  Se entiende por resolución 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 resolución de una petición la ejecución correcta de todos los procesos técnicos requeridos hasta realizar lo solicitado.

  Se entiende por resolución de una consulta la ejecución correcta de todos los procesos técnicos requeridos hasta aportar la información solicitada.

4.2 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.).

4.3 Indicadores

Descripción	Objetivo*	Período de Cálculo
Tiempo de Respuesta	95% < 2h	Mensual
Tiempo de Reparación	95%< día siguiente	Mensual
Tiempo de Resolución	95%< día siguiente	Mensual
Tiempo de Respuesta frente a la demanda de almacén	99% < 1 día siguiente	Mensual
Tiempo de Respuesta frente a la demanda de un perfil**	< 7 días naturales	Mensual

* 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.

5 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.

Los licitantes presentarán una tabla por cada unidad formativa que recoja las características básicas de las mismas:

6 CASO DE ESTUDIO

A continuación se describe un caso práctico que el licitador deberá resolver y que formará parte de la valoración técnica de este expediente:

El organismo A está compuesto por un gran número de sedes, cuya ubicación y número de usuarios se describe en la siguiente tabla:

Provincia	*Municipio*	*Nº Usuarios*
ALMERIA	*ALBOX*	*3*
ALMERIA	*ALMERIA*	*47*
ALMERIA	*BERJA*	*8*
ALMERIA	*CANJAYAR*	*5*
ALMERIA	*CANTORIA*	*4*
ALMERIA	*EJIDO (EL)*	*19*
ALMERIA	*HUERCAL-OVERA*	*12*
ALMERIA	*OLULA DEL RIO*	*11*

Provincia	Municipio	Nº Usuarios
ALMERIA	ROQUETAS DE MAR	7
ALMERIA	TABERNAS	6
ALMERIA	VELEZ RUBIO	5
CADIZ	ALCALA DE LOS GAZULES	4
CADIZ	ALCALA DEL VALLE	9
CADIZ	ALGECIRAS	18
CADIZ	ALGODONALES	11
CADIZ	ARCOS DE LA FRONTERA	1
CADIZ	BARBATE DE FRANCO	11
CADIZ	BARRIOS (LOS)	4
CADIZ	BENALUP-CASAS VIEJAS	7
CADIZ	BORNOS	5
CADIZ	CADIZ	22
CADIZ	CHICLANA DE LA FRONTERA	13
CADIZ	CHIPIONA	12
CADIZ	CONIL DE LA FRONTERA	8
CADIZ	ESPERA	5
CADIZ	JEREZ DE LA FRONTERA	32
CADIZ	JIMENA DE LA FRONTERA	2
CADIZ	LINEA DE LA CONCEPCION (LA)	10
CADIZ	MEDINA-SIDONIA	11
CADIZ	OLVERA	7
CADIZ	PATERNA DE RIVERA	4
CADIZ	PUERTO DE SANTA MARIA (EL)	18
CADIZ	PUERTO REAL	8
CADIZ	PUERTO SERRANO	4
CADIZ	ROTA	7
CADIZ	SAN FERNANDO	11
CADIZ	SAN ROQUE	8
CADIZ	SANLUCAR DE BARRAMEDA	22
CADIZ	TARIFA	9
CADIZ	TREBUJENA	5
CADIZ	UBRIQUE	16
CADIZ	VEJER DE LA FRONTERA	6
CADIZ	VILLAMARTIN	12
CORDOBA	AGUILAR DE LA FRONTERA	13
CORDOBA	ALMODOVAR DEL RIO	11
CORDOBA	BAENA	11
CORDOBA	BUJALANCE	15
CORDOBA	CABRA	14
CORDOBA	CARLOTA (LA)	7
CORDOBA	CASTRO DEL RIO	5
CORDOBA	CORDOBA	172

Provincia	Municipio	Nº Usuarios
CORDOBA	FERNAN-NUÑEZ	10
CORDOBA	FUENTE OBEJUNA	7
CORDOBA	FUENTE PALMERA	3
CORDOBA	HINOJOSA DEL DUQUE	6
CORDOBA	LUCENA	81
CORDOBA	MONTILLA	153
CORDOBA	MONTORO	15
CORDOBA	PALMA DEL RIO	16
CORDOBA	PEÑARROYA-PUEBLONUEVO	13
CORDOBA	POSADAS	7
CORDOBA	POZOBLANCO	9
CORDOBA	PRIEGO DE CORDOBA	13
CORDOBA	PUENTE-GENIL	8
CORDOBA	RAMBLA (LA)	11
CORDOBA	RUTE	12
CORDOBA	VILLANUEVA DE CORDOBA	6
GRANADA	ALBUÑOL	4
GRANADA	ALHAMA DE GRANADA	8
GRANADA	ALMUÑECAR	8
GRANADA	ALQUIFE	6
GRANADA	ARMILLA	14
GRANADA	BAZA	14
GRANADA	DURCAL	15
GRANADA	GRANADA	199
GRANADA	GUADIX	16
GRANADA	HUESCAR	15
GRANADA	IZNALLOZ	14
GRANADA	LOJA	16
GRANADA	MONTEFRIO	13
GRANADA	MOTRIL	15
GRANADA	ORGIVA	9
GRANADA	PINOS-PUENTE	15
GRANADA	SANTA FE	17
GRANADA	UGIJAR	8
HUELVA	ALMONTE	11
HUELVA	ARACENA	11
HUELVA	AYAMONTE	6
HUELVA	CORTEGANA	8
HUELVA	HUELVA	32
HUELVA	ISLA CRISTINA	9
HUELVA	LEPE	6
HUELVA	MOGUER	14
HUELVA	NERVA	6

Provincia	Municipio	Nº Usuarios
HUELVA	PALMA DEL CONDADO (LA)	12
HUELVA	PUEBLA DE GUZMAN	2
HUELVA	VALVERDE DEL CAMINO	6
JAEN	ALCALA LA REAL	9
JAEN	ALCAUDETE	6
JAEN	ANDUJAR	16
JAEN	BAEZA	7
JAEN	BAILEN	6
JAEN	BEAS DE SEGURA	6
JAEN	CAMPILLO DE ARENAS	4
JAEN	CAROLINA (LA)	8
JAEN	CAZORLA	8
JAEN	HUELMA	6
JAEN	JAEN	7
JAEN	JODAR	8
JAEN	LINARES	22
JAEN	MARTOS	7
JAEN	MENGIBAR	7
JAEN	ORCERA	7
JAEN	PORCUNA	5
JAEN	POZO ALCON	4
JAEN	PUERTA DE SEGURA (LA)	5
JAEN	QUESADA	6
JAEN	SANTIAGO-PONTONES	4
JAEN	SANTISTEBAN DEL PUERTO	7
JAEN	TORREDONJIMENO	7
JAEN	UBEDA	10
JAEN	VILLACARRILLO	6
MALAGA	ALORA	12
MALAGA	ANTEQUERA	17
MALAGA	ARCHIDONA	12
MALAGA	BENALMADENA	17
MALAGA	CAMPILLOS	12
MALAGA	COIN	9
MALAGA	ESTEPONA	11
MALAGA	FUENGIROLA	21
MALAGA	MALAGA	189
MALAGA	MARBELLA	38
MALAGA	NERJA	6
MALAGA	RONDA	17
MALAGA	TORREMOLINOS	12
MALAGA	TORROX	5
SEVILLA	ALCALA DE GUADAIRA	10

Provincia	Municipio	Nº Usuarios
SEVILLA	ARAHAL	5
SEVILLA	BOLLULLOS DE LA MITACION	6
SEVILLA	CABEZAS DE SAN JUAN (LAS)	4
SEVILLA	CAMAS	13
SEVILLA	CANTILLANA	6
SEVILLA	CARMONA	11
SEVILLA	CONSTANTINA	11
SEVILLA	DOS HERMANAS	20
SEVILLA	ECIJA	14
SEVILLA	ESTEPA	11
SEVILLA	LEBRIJA	12
SEVILLA	LORA DEL RIO	13
SEVILLA	MAIRENA DEL ALCOR	6
SEVILLA	MARCHENA	8
SEVILLA	MORON DE LA FRONTERA	13
SEVILLA	OSUNA	10
SEVILLA	PALACIOS Y VILLAFRANCA (LOS)	20
SEVILLA	PILAS	18
SEVILLA	PUEBLA DE CAZALLA (LA)	8
SEVILLA	PUEBLA DEL RIO (LA)	19
SEVILLA	RINCONADA (LA)	19
SEVILLA	SAN JUAN DE AZNALFARACHE	13
SEVILLA	SANLUCAR LA MAYOR	13
SEVILLA	SAUCEJO (EL)	16
SEVILLA	SEVILLA	1657
SEVILLA	TOMARES	5
SEVILLA	UTRERA	16
Total general		4139

Además, existen Puntos de Información al Ciudadano (PIC) ubicados en:

Provincia	Municipio	Nº de PIC
ALMERIA	ABLA	1
ALMERIA	ABRUCENA	1
ALMERIA	ADRA	1
ALMERIA	ALBANCHEZ	1
ALMERIA	ALBOLODUY	1
ALMERIA	ALBOX	3
ALMERIA	ALCOLEA	1
ALMERIA	ALHABIA	1
ALMERIA	ALHAMA DE ALMERIA	1
ALMERIA	ALICUN	1

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
ALMERIA	*ALMERIA*	*14*
ALMERIA	*ALMOCITA*	*1*
ALMERIA	*ARBOLEAS*	*1*
ALMERIA	*ARMUÑA DE ALMANZORA*	*1*
ALMERIA	*BACARES*	*1*
ALMERIA	*BAYARCAL*	*1*
ALMERIA	*BEDAR*	*1*
ALMERIA	*BEIRES*	*1*
ALMERIA	*BENAHADUX*	*1*
ALMERIA	*BERJA*	*3*
ALMERIA	*CANJAYAR*	*3*
ALMERIA	*CANTORIA*	*3*
ALMERIA	*CARBONERAS*	*1*
ALMERIA	*CHIRIVEL*	*1*
ALMERIA	*CUEVAS DEL ALMANZORA*	*1*
ALMERIA	*DALIAS*	*1*
ALMERIA	*EJIDO (EL)*	*8*
ALMERIA	*ENIX*	*1*
ALMERIA	*FIÑANA*	*1*
ALMERIA	*FONDON*	*1*
ALMERIA	*GADOR*	*1*
ALMERIA	*GALLARDOS (LOS)*	*1*
ALMERIA	*GARRUCHA*	*1*
ALMERIA	*GERGAL*	*1*
ALMERIA	*HUECIJA*	*1*
ALMERIA	*HUERCAL DE ALMERIA*	*1*
ALMERIA	*HUERCAL-OVERA*	*4*
ALMERIA	*INSTINCION*	*1*
ALMERIA	*LAUJAR DE ANDARAX*	*1*
ALMERIA	*LIJAR*	*1*
ALMERIA	*LUBRIN*	*1*
ALMERIA	*LUCAINENA DE LAS TORRES*	*1*
ALMERIA	*LUCAR*	*1*
ALMERIA	*MACAEL*	*1*
ALMERIA	*MARIA*	*1*
ALMERIA	*MOJACAR*	*1*
ALMERIA	*MOJONERA (LA)*	*1*
ALMERIA	*NACIMIENTO*	*1*
ALMERIA	*NIJAR*	*3*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
ALMERIA	*OHANES*	*1*
ALMERIA	*OLULA DEL RIO*	*3*
ALMERIA	*ORIA*	*1*
ALMERIA	*PADULES*	*1*
ALMERIA	*PARTALOA*	*1*
ALMERIA	*PATERNA DEL RIO*	*1*
ALMERIA	*PECHINA*	*1*
ALMERIA	*PULPI*	*1*
ALMERIA	*PURCHENA*	*1*
ALMERIA	*RAGOL*	*1*
ALMERIA	*RIOJA*	*1*
ALMERIA	*ROQUETAS DE MAR*	*6*
ALMERIA	*SANTA FE DE MONDUJAR*	*1*
ALMERIA	*SERON*	*1*
ALMERIA	*SIERRO*	*1*
ALMERIA	*TABERNAS*	*3*
ALMERIA	*TABERNO*	*1*
ALMERIA	*TERQUE*	*1*
ALMERIA	*TIJOLA*	*1*
ALMERIA	*TRES VILLAS (LAS)*	*1*
ALMERIA	*TURRE*	*1*
ALMERIA	*ULEILA DEL CAMPO*	*1*
ALMERIA	*VELEZ BLANCO*	*1*
ALMERIA	*VELEZ RUBIO*	*3*
ALMERIA	*VERA*	*1*
ALMERIA	*VIATOR*	*1*
ALMERIA	*VICAR*	*1*
ALMERIA	*ZURGENA*	*1*
CADIZ	*ALCALA DE LOS GAZULES*	*2*
CADIZ	*ALCALA DEL VALLE*	*3*
CADIZ	*ALGAR*	*1*
CADIZ	*ALGECIRAS*	*9*
CADIZ	*ALGODONALES*	*3*
CADIZ	*ARCOS DE LA FRONTERA*	*6*
CADIZ	*BARBATE DE FRANCO*	*4*
CADIZ	*BARRIOS (LOS)*	*5*
CADIZ	*BENALUP-CASAS VIEJAS*	*4*
CADIZ	*BENAOCAZ*	*1*
CADIZ	*BORNOS*	*3*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
CADIZ	*BOSQUE (EL)*	*1*
CADIZ	*CADIZ*	*13*
CADIZ	*CASTELLAR DE LA FRONTERA*	*1*
CADIZ	*CHICLANA DE LA FRONTERA*	*4*
CADIZ	*CHIPIONA*	*5*
CADIZ	*CONIL DE LA FRONTERA*	*4*
CADIZ	*ESPERA*	*3*
CADIZ	*GASTOR (EL)*	*1*
CADIZ	*GRAZALEMA*	*2*
CADIZ	*JEREZ DE LA FRONTERA*	*24*
CADIZ	*JIMENA DE LA FRONTERA*	*4*
CADIZ	*LINEA DE LA CONCEPCION (LA)*	*5*
CADIZ	*MEDINA-SIDONIA*	*4*
CADIZ	*OLVERA*	*4*
CADIZ	*PATERNA DE RIVERA*	*4*
CADIZ	*PRADO DEL REY*	*1*
CADIZ	*PUERTO DE SANTA MARIA (EL)*	*7*
CADIZ	*PUERTO REAL*	*4*
CADIZ	*PUERTO SERRANO*	*3*
CADIZ	*ROTA*	*4*
CADIZ	*SAN FERNANDO*	*5*
CADIZ	*SAN JOSE DEL VALLE*	*1*
CADIZ	*SAN ROQUE*	*9*
CADIZ	*SANLUCAR DE BARRAMEDA*	*6*
CADIZ	*SETENIL*	*1*
CADIZ	*TARIFA*	*5*
CADIZ	*TORRE-ALHAQUIME*	*1*
CADIZ	*TREBUJENA*	*4*
CADIZ	*UBRIQUE*	*5*
CADIZ	*VEJER DE LA FRONTERA*	*4*
CADIZ	*VILLAMARTIN*	*5*
CADIZ	*ZAHARA*	*2*
CORDOBA	*ADAMUZ*	*1*
CORDOBA	*AGUILAR DE LA FRONTERA*	*3*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
CORDOBA	*ALCARACEJOS*	*1*
CORDOBA	*ALMEDINILLA*	*1*
CORDOBA	*ALMODOVAR DEL RIO*	*3*
CORDOBA	*AÑORA*	*1*
CORDOBA	*BAENA*	*4*
CORDOBA	*BELALCAZAR*	*1*
CORDOBA	*BELMEZ*	*1*
CORDOBA	*BENAMEJI*	*1*
CORDOBA	*BLAZQUEZ (LOS)*	*1*
CORDOBA	*BUJALANCE*	*4*
CORDOBA	*CABRA*	*3*
CORDOBA	*CAÑETE DE LAS TORRES*	*1*
CORDOBA	*CARCABUEY*	*1*
CORDOBA	*CARDEÑA*	*1*
CORDOBA	*CARLOTA (LA)*	*3*
CORDOBA	*CARPIO (EL)*	*1*
CORDOBA	*CASTRO DEL RIO*	*5*
CORDOBA	*CONQUISTA*	*1*
CORDOBA	*CORDOBA*	*38*
CORDOBA	*DOÑA MENCIA*	*1*
CORDOBA	*DOS-TORRES*	*1*
CORDOBA	*ENCINAS REALES*	*1*
CORDOBA	*ESPEJO*	*1*
CORDOBA	*ESPIEL*	*1*
CORDOBA	*FERNAN-NUÑEZ*	*2*
CORDOBA	*FUENTE OBEJUNA*	*3*
CORDOBA	*FUENTE PALMERA*	*5*
CORDOBA	*FUENTE-TOJAR*	*1*
CORDOBA	*GRANJUELA (LA)*	*1*
CORDOBA	*GUADALCAZAR*	*1*
CORDOBA	*HINOJOSA DEL DUQUE*	*4*
CORDOBA	*HORNACHUELOS*	*1*
CORDOBA	*IZNAJAR*	*1*
CORDOBA	*LUCENA*	*5*
CORDOBA	*LUQUE*	*1*
CORDOBA	*MONTALBAN DE CORDOBA*	*1*
CORDOBA	*MONTEMAYOR*	*1*
CORDOBA	*MONTILLA*	*4*
CORDOBA	*MONTORO*	*5*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
CORDOBA	*MONTURQUE*	*1*
CORDOBA	*MORILES*	*1*
CORDOBA	*NUEVA CARTEYA*	*1*
CORDOBA	*OBEJO*	*1*
CORDOBA	*PALENCIANA*	*1*
CORDOBA	*PALMA DEL RIO*	*4*
CORDOBA	*PEDRO ABAD*	*1*
CORDOBA	*PEDROCHE*	*1*
CORDOBA	*PEÑARROYA-PUEBLONUEVO*	*5*
CORDOBA	*POSADAS*	*3*
CORDOBA	*POZOBLANCO*	*3*
CORDOBA	*PRIEGO DE CORDOBA*	*5*
CORDOBA	*PUENTE-GENIL*	*3*
CORDOBA	*RAMBLA (LA)*	*3*
CORDOBA	*RUTE*	*4*
CORDOBA	*SAN SEBASTIAN DE LOS BALLESTEROS*	*1*
CORDOBA	*SANTA EUFEMIA*	*1*
CORDOBA	*SANTAELLA*	*2*
CORDOBA	*TORRECAMPO*	*1*
CORDOBA	*VALENZUELA*	*1*
CORDOBA	*VALSEQUILLO*	*1*
CORDOBA	*VICTORIA (LA)*	*1*
CORDOBA	*VILLA DEL RIO*	*1*
CORDOBA	*VILLAFRANCA DE CORDOBA*	*1*
CORDOBA	*VILLAHARTA*	*1*
CORDOBA	*VILLANUEVA DE CORDOBA*	*4*
CORDOBA	*VILLANUEVA DEL DUQUE*	*1*
CORDOBA	*VILLANUEVA DEL REY*	*1*
CORDOBA	*VILLARALTO*	*1*
CORDOBA	*VILLAVICIOSA DE CORDOBA*	*1*
CORDOBA	*VISO (EL)*	*1*
CORDOBA	*ZUHEROS*	*1*
GRANADA	*JUN*	*1*
GRANADA	*ALAMEDILLA*	*1*
GRANADA	*ALBOLOTE*	*1*
GRANADA	*ALBONDON*	*1*
GRANADA	*ALBUÑOL*	*4*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
GRANADA	*ALBUÑUELAS*	*1*
GRANADA	*ALDEIRE*	*1*
GRANADA	*ALFACAR*	*1*
GRANADA	*ALGARINEJO*	*1*
GRANADA	*ALHAMA DE GRANADA*	*6*
GRANADA	*ALHENDIN*	*1*
GRANADA	*ALICUN DE ORTEGA*	*1*
GRANADA	*ALMUÑECAR*	*3*
GRANADA	*ALQUIFE*	*3*
GRANADA	*ARMILLA*	*4*
GRANADA	*ATARFE*	*1*
GRANADA	*BAZA*	*5*
GRANADA	*BEAS DE GRANADA*	*1*
GRANADA	*BENALUA DE GUADIX*	*1*
GRANADA	*BENALUA DE LAS VILLAS*	*1*
GRANADA	*BENAMAUREL*	*1*
GRANADA	*BERCHULES*	*1*
GRANADA	*CACIN*	*2*
GRANADA	*CADIAR*	*1*
GRANADA	*CAJAR*	*1*
GRANADA	*CALICASAS*	*1*
GRANADA	*CAMPOTEJAR*	*1*
GRANADA	*CANILES*	*1*
GRANADA	*CASTILLEJAR*	*1*
GRANADA	*CASTRIL*	*1*
GRANADA	*CENES DE LA VEGA*	*1*
GRANADA	*CHAUCHINA*	*1*
GRANADA	*CHIMENEAS*	*1*
GRANADA	*CHURRIANA DE LA VEGA*	*1*
GRANADA	*CIJUELA*	*1*
GRANADA	*COLOMERA*	*1*
GRANADA	*CULLAR*	*1*
GRANADA	*CULLAR - VEGA*	*1*
GRANADA	*DARRO*	*1*
GRANADA	*DEHESAS DE GUADIX*	*1*
GRANADA	*DEIFONTES*	*1*
GRANADA	*DILAR*	*1*
GRANADA	*DOLAR*	*1*
GRANADA	*DURCAL*	*3*
GRANADA	*ESCUZAR*	*1*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
GRANADA	*FERREIRA*	*1*
GRANADA	*FUENTE VAQUEROS*	*1*
GRANADA	*GABIAS (LAS)*	*3*
GRANADA	*GOJAR*	*1*
GRANADA	*GORAFE*	*1*
GRANADA	*GRANADA*	*25*
GRANADA	*GUADAHORTUNA*	*1*
GRANADA	*GUADIX*	*4*
GRANADA	*GUALCHOS*	*1*
GRANADA	*GUEJAR-SIERRA*	*1*
GRANADA	*GUEVEJAR*	*1*
GRANADA	*HUELAGO*	*1*
GRANADA	*HUENEJA*	*1*
GRANADA	*HUESCAR*	*4*
GRANADA	*HUETOR DE SANTILLAN*	*1*
GRANADA	*HUETOR TAJAR*	*1*
GRANADA	*HUETOR VEGA*	*1*
GRANADA	*ILLORA*	*3*
GRANADA	*ITRABO*	*1*
GRANADA	*IZNALLOZ*	*4*
GRANADA	*JAYENA*	*2*
GRANADA	*LACALAHORRA*	*1*
GRANADA	*LACHAR*	*1*
GRANADA	*LANJARON*	*1*
GRANADA	*LANTEIRA*	*1*
GRANADA	*LECRIN*	*1*
GRANADA	*LOJA*	*7*
GRANADA	*LUJAR*	*1*
GRANADA	*MALAHA (LA)*	*1*
GRANADA	*MARACENA*	*1*
GRANADA	*MOCLIN*	*6*
GRANADA	*MONACHIL*	*1*
GRANADA	*MONTEFRIO*	*4*
GRANADA	*MONTEJICAR*	*1*
GRANADA	*MONTILLANA*	*1*
GRANADA	*MORALEDA DE ZAFAYONA*	*1*
GRANADA	*MORELABOR*	*1*
GRANADA	*MOTRIL*	*8*
GRANADA	*MURTAS*	*1*
GRANADA	*NIVAR*	*1*
GRANADA	*OGIJARES*	*1*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
GRANADA	*ORCE*	*1*
GRANADA	*ORGIVA*	*3*
GRANADA	*OTIVAR*	*1*
GRANADA	*OTURA*	*1*
GRANADA	*PADUL*	*1*
GRANADA	*PEDRO-MARTINEZ*	*1*
GRANADA	*PELIGROS*	*1*
GRANADA	*PEZA (LA)*	*1*
GRANADA	*PINAR (EL)*	*1*
GRANADA	*PINOS-PUENTE*	*5*
GRANADA	*PIÑAR*	*1*
GRANADA	*POLOPOS*	*1*
GRANADA	*PORTUGOS*	*1*
GRANADA	*PUEBLA DE DON FADRIQUE*	*1*
GRANADA	*PULIANAS*	*1*
GRANADA	*PURULLENA*	*1*
GRANADA	*QUENTAR*	*1*
GRANADA	*RUBITE*	*1*
GRANADA	*SALAR*	*1*
GRANADA	*SALOBREÑA*	*2*
GRANADA	*SANTA CRUZ DEL COMERCIO*	*1*
GRANADA	*SANTA FE*	*4*
GRANADA	*SORVILAN*	*1*
GRANADA	*TAHA (LA)*	*1*
GRANADA	*TORRE-CARDELA*	*1*
GRANADA	*TREVELEZ*	*1*
GRANADA	*UGIJAR*	*3*
GRANADA	*VALOR*	*1*
GRANADA	*VEGAS DEL GENIL*	*1*
GRANADA	*VELEZ DE BENAUDALLA*	*1*
GRANADA	*VILLANUEVA DE LAS TORRES*	*1*
GRANADA	*VILLANUEVA MESIA*	*1*
GRANADA	*ZAFARRAYA*	*2*
GRANADA	*ZAGRA*	*1*
GRANADA	*ZUBIA (LA)*	*1*
GRANADA	*ZUJAR*	*1*
HUELVA	*ALAJAR*	*1*
HUELVA	*ALJARAQUE*	*3*
HUELVA	*ALMENDRO (EL)*	*1*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
HUELVA	*ALMONTE*	*3*
HUELVA	*ALOSNO*	*1*
HUELVA	*ARACENA*	*3*
HUELVA	*AROCHE*	*1*
HUELVA	*ARROYOMOLINOS DE LEON*	*1*
HUELVA	*AYAMONTE*	*5*
HUELVA	*BEAS*	*1*
HUELVA	*BERROCAL*	*1*
HUELVA	*BOLLULLOS PAR DEL CONDADO*	*1*
HUELVA	*BONARES*	*1*
HUELVA	*CABEZAS RUBIAS*	*1*
HUELVA	*CALA*	*1*
HUELVA	*CALAÑAS*	*1*
HUELVA	*CAMPILLO (EL)*	*1*
HUELVA	*CARTAYA*	*3*
HUELVA	*CERRO DE ANDEVALO (EL)*	*1*
HUELVA	*CHUCENA*	*1*
HUELVA	*CORTEGANA*	*4*
HUELVA	*CUMBRES DE SAN BARTOLOME*	*1*
HUELVA	*CUMBRES MAYORES*	*1*
HUELVA	*ENCINASOLA*	*1*
HUELVA	*ESCACENA DEL CAMPO*	*1*
HUELVA	*GALAROZA*	*1*
HUELVA	*GIBRALEON*	*1*
HUELVA	*GRANADA DE RIO-TINTO (LA)*	*1*
HUELVA	*GRANADO (EL)*	*1*
HUELVA	*HIGUERA DE LA SIERRA*	*1*
HUELVA	*HUELVA*	*12*
HUELVA	*ISLA CRISTINA*	*6*
HUELVA	*JABUGO*	*2*
HUELVA	*LEPE*	*4*
HUELVA	*LINARES DE LA SIERRA*	*1*
HUELVA	*LUCENA DEL PUERTO*	*1*
HUELVA	*MANZANILLA*	*1*
HUELVA	*MINAS DE RIOTINTO*	*1*
HUELVA	*MOGUER*	*3*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
HUELVA	*NAVA (LA)*	*1*
HUELVA	*NERVA*	*5*
HUELVA	*NIEBLA*	*1*
HUELVA	*PALMA DEL CONDADO (LA)*	*3*
HUELVA	*PALOS DE LA FRONTERA*	*1*
HUELVA	*PATERNA DEL CAMPO*	*1*
HUELVA	*PAYMOGO*	*1*
HUELVA	*PUEBLA DE GUZMAN*	*4*
HUELVA	*PUNTA UMBRIA*	*2*
HUELVA	*ROCIANA DEL CONDADO*	*1*
HUELVA	*ROSAL DE LA FRONTERA*	*1*
HUELVA	*SAN BARTOLOME DE LA TORRE*	*1*
HUELVA	*SAN JUAN DEL PUERTO*	*1*
HUELVA	*SAN SILVESTRE DE GUZMAN*	*1*
HUELVA	*SANTA BARBARA DE CASA*	*1*
HUELVA	*SANTA OLALLA DEL CALA*	*1*
HUELVA	*TRIGUEROS*	*1*
HUELVA	*VALVERDE DEL CAMINO*	*5*
HUELVA	*VILLABLANCA*	*1*
HUELVA	*VILLANUEVA DE LOS CASTILLEJOS*	*1*
JAEN	*ALBANCHEZ DE MAGINA*	*1*
JAEN	*ALCALA LA REAL*	*6*
JAEN	*ALCAUDETE*	*6*
JAEN	*ALDEAQUEMADA*	*1*
JAEN	*ANDUJAR*	*5*
JAEN	*ARJONA*	*1*
JAEN	*ARJONILLA*	*1*
JAEN	*ARQUILLOS*	*1*
JAEN	*ARROYO DE OJANCO*	*1*
JAEN	*BAEZA*	*5*
JAEN	*BAILEN*	*3*
JAEN	*BAÑOS DE LA*	*1*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
	ENCINA	
JAEN	*BEAS DE SEGURA*	*3*
JAEN	*BEDMAR Y GARCIEZ*	*2*
JAEN	*BEGIJAR*	*1*
JAEN	*BELMEZ DE LA MORALEDA*	*1*
JAEN	*CABRA DE SANTO CRISTO*	*1*
JAEN	*CAMBIL*	*2*
JAEN	*CAMPILLO DE ARENAS*	*3*
JAEN	*CANENA*	*1*
JAEN	*CARBONEROS*	*1*
JAEN	*CARCHELES*	*1*
JAEN	*CAROLINA (LA)*	*3*
JAEN	*CASTELLAR*	*1*
JAEN	*CASTILLO DE LOCUBIN*	*1*
JAEN	*CAZALILLA*	*1*
JAEN	*CAZORLA*	*3*
JAEN	*CHICLANA DE SEGURA*	*1*
JAEN	*CHILLUEVAR*	*1*
JAEN	*ESCAÑUELA*	*1*
JAEN	*ESPELUY*	*1*
JAEN	*FRAILES*	*1*
JAEN	*FUENSANTA DE MARTOS*	*1*
JAEN	*FUERTE DEL REY*	*1*
JAEN	*GENAVE*	*1*
JAEN	*GUARDIA DE JAEN (LA)*	*1*
JAEN	*GUARROMAN*	*1*
JAEN	*HIGUERA DE CALATRAVA*	*1*
JAEN	*HINOJARES*	*1*
JAEN	*HORNOS*	*1*
JAEN	*HUELMA*	*4*
JAEN	*HUESA*	*1*
JAEN	*IBROS*	*1*
JAEN	*IRUELA (LA)*	*1*
JAEN	*IZNATORAF*	*1*
JAEN	*JABALQUINTO*	*1*
JAEN	*JAEN*	*15*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
JAEN	*JAMILENA*	*1*
JAEN	*JIMENA*	*1*
JAEN	*JODAR*	*3*
JAEN	*LAHIGUERA*	*1*
JAEN	*LARVA*	*1*
JAEN	*LINARES*	*8*
JAEN	*LOPERA*	*1*
JAEN	*LUPION*	*1*
JAEN	*MANCHA REAL*	*1*
JAEN	*MARMOLEJO*	*1*
JAEN	*MARTOS*	*4*
JAEN	*MENGIBAR*	*2*
JAEN	*MONTIZON*	*1*
JAEN	*NAVAS DE SAN JUAN*	*1*
JAEN	*NOALEJO*	*1*
JAEN	*ORCERA*	*3*
JAEN	*PEAL DE BECERRO*	*1*
JAEN	*PEGALAJAR*	*1*
JAEN	*PORCUNA*	*3*
JAEN	*POZO ALCON*	*3*
JAEN	*PUENTE DE GENAVE*	*1*
JAEN	*PUERTA DE SEGURA (LA)*	*3*
JAEN	*QUESADA*	*4*
JAEN	*RUS*	*1*
JAEN	*SABIOTE*	*1*
JAEN	*SANTA ELENA*	*1*
JAEN	*SANTIAGO DE CALATRAVA*	*1*
JAEN	*SANTIAGO-PONTONES*	*3*
JAEN	*SANTISTEBAN DEL PUERTO*	*4*
JAEN	*SANTO TOME*	*1*
JAEN	*SEGURA DE LA SIERRA*	*1*
JAEN	*SILES*	*1*
JAEN	*SORIHUELA DEL GUADALIMAR*	*1*
JAEN	*TORRE DEL CAMPO*	*1*
JAEN	*TORREBLASCOPEDRO*	*1*
JAEN	*TORREDONJIMENO*	*3*
JAEN	*TORREPEROGIL*	*1*
JAEN	*TORRES*	*1*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
JAEN	*UBEDA*	*3*
JAEN	*VALDEPEÑAS DE JAEN*	*1*
JAEN	*VILCHES*	*1*
JAEN	*VILLACARRILLO*	*4*
JAEN	*VILLANUEVA DE LA REINA*	*1*
JAEN	*VILLANUEVA DEL ARZOBISPO*	*1*
JAEN	*VILLARDOMPARDO*	*1*
JAEN	*VILLARES (LOS)*	*1*
JAEN	*VILLARRODRIGO*	*1*
JAEN	*VILLATORRES*	*1*
MALAGA	*ALAMEDA*	*1*
MALAGA	*ALCAUCIN*	*1*
MALAGA	*ALFARNATE*	*1*
MALAGA	*ALGARROBO*	*2*
MALAGA	*ALHAURIN DE LA TORRE*	*1*
MALAGA	*ALHAURIN EL GRANDE*	*1*
MALAGA	*ALMACHAR*	*1*
MALAGA	*ALMARGEN*	*1*
MALAGA	*ALORA*	*3*
MALAGA	*ALOZAINA*	*1*
MALAGA	*ANTEQUERA*	*5*
MALAGA	*ARCHEZ*	*1*
MALAGA	*ARCHIDONA*	*4*
MALAGA	*ARDALES*	*1*
MALAGA	*ARENAS*	*1*
MALAGA	*ARRIATE*	*1*
MALAGA	*BENALMADENA*	*5*
MALAGA	*BENAMARGOSA*	*1*
MALAGA	*BENAMOCARRA*	*1*
MALAGA	*BENARRABA*	*1*
MALAGA	*BORGE (EL)*	*1*
MALAGA	*BURGO (EL)*	*1*
MALAGA	*CAMPILLOS*	*4*
MALAGA	*CANILLAS DE ACEITUNO*	*1*
MALAGA	*CANILLAS DE ALBAIDA*	*1*
MALAGA	*CAÑETE LA REAL*	*1*
MALAGA	*CARRATRACA*	*1*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
MALAGA	*CARTAMA*	*4*
MALAGA	*CASABERMEJA*	*1*
MALAGA	*CASARABONELA*	*1*
MALAGA	*CASARES*	*1*
MALAGA	*COIN*	*4*
MALAGA	*COLMENAR*	*2*
MALAGA	*COMPETA*	*1*
MALAGA	*CORTES DE LA FRONTERA*	*1*
MALAGA	*CUEVAS BAJAS*	*1*
MALAGA	*CUEVAS DE SAN MARCOS*	*1*
MALAGA	*CUEVAS DEL BECERRO*	*1*
MALAGA	*CUTAR*	*1*
MALAGA	*ESTEPONA*	*6*
MALAGA	*FRIGILIANA*	*1*
MALAGA	*FUENGIROLA*	*4*
MALAGA	*FUENTE DE PIEDRA*	*1*
MALAGA	*GUARO*	*1*
MALAGA	*HUMILLADERO*	*1*
MALAGA	*IGUALEJA*	*1*
MALAGA	*ISTAN*	*1*
MALAGA	*IZNATE*	*1*
MALAGA	*JUBRIQUE*	*1*
MALAGA	*MALAGA*	*31*
MALAGA	*MANILVA*	*1*
MALAGA	*MARBELLA*	*5*
MALAGA	*MIJAS*	*2*
MALAGA	*MOLLINA*	*1*
MALAGA	*MONDA*	*1*
MALAGA	*NERJA*	*3*
MALAGA	*OJEN*	*1*
MALAGA	*PERIANA*	*1*
MALAGA	*PIZARRA*	*1*
MALAGA	*RINCON DE LA VICTORIA*	*2*
MALAGA	*RIOGORDO*	*1*
MALAGA	*RONDA*	*5*
MALAGA	*SAYALONGA*	*1*
MALAGA	*SIERRA DE YEGUAS*	*1*
MALAGA	*TEBA*	*1*
MALAGA	*TOLOX*	*1*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
MALAGA	*TORREMOLINOS*	*4*
MALAGA	*TORROX*	*6*
MALAGA	*VALLE DE ABDALAJIS*	*1*
MALAGA	*VELEZ-MALAGA*	*7*
MALAGA	*VILLANUEVA DE ALGAIDAS*	*1*
MALAGA	*VILLANUEVA DE TAPIA*	*1*
MALAGA	*VILLANUEVA DEL ROSARIO*	*1*
MALAGA	*VILLANUEVA DEL TRABUCO*	*1*
MALAGA	*VIÑUELA*	*1*
MALAGA	*YUNQUERA*	*1*
SEVILLA	*AGUADULCE*	*1*
SEVILLA	*ALANIS*	*1*
SEVILLA	*ALBAIDA DEL ALJARAFE*	*1*
SEVILLA	*ALCALA DE GUADAIRA*	*6*
SEVILLA	*ALCALA DEL RIO*	*1*
SEVILLA	*ALCOLEA DEL RIO*	*1*
SEVILLA	*ALGABA (LA)*	*1*
SEVILLA	*ALGAMITAS*	*1*
SEVILLA	*ALMADEN DE LA PLATA*	*1*
SEVILLA	*ALMENSILLA*	*1*
SEVILLA	*ARAHAL*	*5*
SEVILLA	*AZNALCAZAR*	*1*
SEVILLA	*AZNALCOLLAR*	*1*
SEVILLA	*BADOLATOSA*	*1*
SEVILLA	*BENACAZON*	*1*
SEVILLA	*BOLLULLOS DE LA MITACION*	*5*
SEVILLA	*BORMUJOS*	*1*
SEVILLA	*BRENES*	*1*
SEVILLA	*BURGUILLOS*	*1*
SEVILLA	*CABEZAS DE SAN JUAN (LAS)*	*5*
SEVILLA	*CAMAS*	*6*
SEVILLA	*CAMPANA (LA)*	*1*
SEVILLA	*CANTILLANA*	*5*
SEVILLA	*CAÑADA ROSAL*	*1*
SEVILLA	*CARMONA*	*6*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
SEVILLA	*CARRION DE LOS CESPEDES*	*1*
SEVILLA	*CASARICHE*	*1*
SEVILLA	*CASTILBLANCO DE LOS ARROYOS*	*1*
SEVILLA	*CASTILLEJA DE GUZMAN*	*1*
SEVILLA	*CASTILLEJA DE LA CUESTA*	*2*
SEVILLA	*CASTILLO DE LAS GUARDAS (EL)*	*1*
SEVILLA	*CAZALLA DE LA SIERRA*	*1*
SEVILLA	*CONSTANTINA*	*5*
SEVILLA	*CORIA DEL RIO*	*2*
SEVILLA	*CORIPE*	*1*
SEVILLA	*CORONIL (EL)*	*1*
SEVILLA	*CORRALES (LOS)*	*1*
SEVILLA	*CUERVO DE SEVILLA (EL)*	*1*
SEVILLA	*DOS HERMANAS*	*11*
SEVILLA	*ECIJA*	*8*
SEVILLA	*ESPARTINAS*	*1*
SEVILLA	*ESTEPA*	*5*
SEVILLA	*FUENTES DE ANDALUCIA*	*1*
SEVILLA	*GARROBO (EL)*	*1*
SEVILLA	*GELVES*	*2*
SEVILLA	*GERENA*	*1*
SEVILLA	*GILENA*	*1*
SEVILLA	*GINES*	*2*
SEVILLA	*GUADALCANAL*	*1*
SEVILLA	*GUILLENA*	*1*
SEVILLA	*HERRERA*	*1*
SEVILLA	*HUEVAR*	*1*
SEVILLA	*ISLA MAYOR*	*2*
SEVILLA	*LANTEJUELA (LA)*	*1*
SEVILLA	*LEBRIJA*	*6*
SEVILLA	*LORA DE ESTEPA*	*1*
SEVILLA	*LORA DEL RIO*	*5*
SEVILLA	*LUISIANA (LA)*	*2*
SEVILLA	*MAIRENA DEL ALCOR*	*5*
SEVILLA	*MAIRENA DEL ALJARAFE*	*3*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
SEVILLA	*MARCHENA*	*4*
SEVILLA	*MARINALEDA*	*1*
SEVILLA	*MARTIN DE LA JARA*	*1*
SEVILLA	*MOLARES (LOS)*	*1*
SEVILLA	*MONTELLANO*	*1*
SEVILLA	*MORON DE LA FRONTERA*	*7*
SEVILLA	*NAVAS DE LA CONCEPCION (LAS)*	*1*
SEVILLA	*OLIVARES*	*1*
SEVILLA	*OSUNA*	*6*
SEVILLA	*PALACIOS Y VILLAFRANCA (LOS)*	*9*
SEVILLA	*PALOMARES DEL RIO*	*1*
SEVILLA	*PARADAS*	*1*
SEVILLA	*PEDRERA*	*1*
SEVILLA	*PEDROSO (EL)*	*1*
SEVILLA	*PEÑAFLOR*	*1*
SEVILLA	*PILAS*	*5*
SEVILLA	*PRUNA*	*1*
SEVILLA	*PUEBLA DE CAZALLA (LA)*	*5*
SEVILLA	*PUEBLA DE LOS INFANTES (LA)*	*1*
SEVILLA	*PUEBLA DEL RIO (LA)*	*3*
SEVILLA	*REAL DE LA JARA (EL)*	*1*
SEVILLA	*RINCONADA (LA)*	*5*
SEVILLA	*RODA DE ANDALUCIA (LA)*	*1*
SEVILLA	*RUBIO (EL)*	*1*
SEVILLA	*SALTERAS*	*1*
SEVILLA	*SAN JUAN DE AZNALFARACHE*	*5*
SEVILLA	*SAN NICOLAS DEL PUERTO*	*1*
SEVILLA	*SANLUCAR LA MAYOR*	*3*
SEVILLA	*SANTIPONCE*	*1*
SEVILLA	*SAUCEJO (EL)*	*6*
SEVILLA	*SEVILLA*	*68*
SEVILLA	*TOCINA*	*2*
SEVILLA	*TOMARES*	*4*
SEVILLA	*UMBRETE*	*1*
SEVILLA	*UTRERA*	*10*

Provincia	*Municipio*	*Nº de PIC*
SEVILLA	*VALENCINA DE LA CONCEPCION*	*1*
SEVILLA	*VILLAMANRIQUE DE LA CONDESA*	*1*
SEVILLA	*VILLANUEVA DE SAN JUAN*	*1*
SEVILLA	*VILLANUEVA DEL ARISCAL*	*1*
SEVILLA	*VILLANUEVA DEL RIO Y MINAS*	*1*
SEVILLA	*VILLAVERDE DEL RIO*	*1*
SEVILLA	*VISO DEL ALCOR (EL)*	*2*
Total general		***1458***

Todos los usuarios están bajo un dominio Windows y existen distribuidos por las provincias distintos servidores de microinformática, como dominio, impresión, DHCP y antivirus. Los equipos PIC tiene como software base el sistema operativo Linux GECOS.

En la provincia de Sevilla, una de las sedes tiene 450 usuarios. El volumen anual de incidencias y peticiones generadas por los usuarios al servicio de microinformática es de 2070 incidencias, de las cuales, el 35% requieren la asistencia presencial de un técnico en el puesto de trabajo del usuario. Respecto a los puntos PIC, éstos generan 830 incidencias y peticiones al año, de los cuales, el 25% requieren de la asistencia de un técnico de forma presencial. Además, el organismo solicita la reparación de estos puntos PIC, ya que no posee ningún soporte de garantía de fabricante para hacer frente a posibles averías hardware. Las piezas que necesitan reparación son las descritas en el anexo I

En base a toda la información anterior, se solicita que el licitante modele el servicio demandado para el soporte presencial tanto de las sedes del organismo A como de los equipos PIC. Para ello, será necesario que se describa de forma detallada y justificada los siguientes puntos:

1. *Equipo de proyecto. Se detallaran los perfiles necesarios para prestar un servicio adecuado así como la justificación de por qué son necesarios cada uno de estos perfiles.*
2. *Ubicación de los perfiles en las provincias*
3. *Necesidad o no de almacenes así como sus posibles ubicaciones. También se detallará la capacidad de almacenaje de cada posible almacén así como los recursos técnicos y humanos del almacén.*
4. *Necesidad o no de talleres de reparación así como sus posibles ubicaciones. Se detallará la capacidad de reparación de los talleres así como los posibles recursos técnicos y humanos*
5. *Bolsa inicial de equipos/piezas de repuestos para cubrir las posibles reparaciones de equipos PIC*

7 ESTRUCTURA E INFORMACIÓN QUE DEBE APORTARSE EN LA OFERTA

La oferta técnica que presenten los licitadores deberán contener los siguientes apartados:

1. Descripción del servicio de mantenimiento Correctivo
2. Descripción del servicio de mantenimiento Preventivo
3. Descripción del Servicio de mantenimiento del Inventario
4. Descripción del servicio de Reparación o Taller.
5. Descripción del servicio de Almacén
6. Descripción del servicio de Evolución Tecnológica
7. CV de los siguientes perfiles:
    a. Dos (2) Responsables del Servicio
    b. Cuatro (4) Coordinadores
    c. Cuatro (4) Técnicos Microinformática Senior
    d. Ocho (8) Técnicos de Sede
    e. Veinte (20) Técnicos de Campo
    f. Dos (2) Técnicos de Diseño e Implantación de soluciones de Puesto de Trabajo
    g. Dos (2) Técnicos de Sistemas Microinformático
8. Propuesta de acuerdos de niveles de servicio
9. Plan de Formación detallada para cada uno de los perfiles
10. Respuesta al Caso de Estudio

Se deberá tener en cuenta que en el sobre 2 no se podrá incluir información a valorar por fórmulas, que deberá incluirse obligatoriamente en el sobre 3

8 ANEXO I

Intervención de Reparación de Piezas	Referencia Fabricante
Placas mini-atx o micro-atx.	Asrock H61MV-ITX
Procesadores de bajo consumo	Intel Celeron G1620
Memoria ram sodimm ddr3 de 2gigas.	KVR13S9S6/2
Memoria ram dimm ddr3 de 2gigas.	KVR1333D3N9/2G - (TEAM ELITE TED32G1333HC901)
Caja para placas mini-atx y micro-atx.	CAJA MICROATX B-MOVE THYRA NEGRA FTE 500W Thyra, microATX, 500 W, 4.1 kg, Negro
Fuentes de alimentación atx (mínimo 300watt)	RLM-PW-500 / CoolBox Basic500GR
Monitor completo (fuente de alimentación incluida). Pantalla táctil. Conector VGA 17'' 1024*768 / 1280*1024	Monitor: ET1739L-8CWA-3-NPB-G / Alimentador: ELO-PWR-BRICKCAB-LVL5-EU-KR-12V, 50W-R
Disco Duro 2,5'' SSD 32Gb SATA Interno	Origin NB-32SSD-MLC
Disco Duro 2,5'' SSD 64Gb SATA Interno	Origin NB-64SSD-MLC
Disco Duro 2,5'' SSD 128Gb SATA Interno	Origin NB-128SSD-MLC
Disco Duro Interno IDE Seagate 160GB IDE	ST3160215A
Disco Duro interno 500 GB 3,5'' SATA	ST500DM002 / WD5000AAKX
Tarjeta SD clase 10 8Gb	SDC10/8GBSP
Tarjeta SD clase 10 16Gb	SDC10/16GBSP
Tarjeta SD clase 10 32Gb	SDC10/32GBSP
Tarjeta SD clase 10 Capacidad extendida 64Gb	DCX10/64GBSP
Conversor Adaptador IDE ATA a SATA Bidireccional	Jmicron-JM20330
Cable HDMIM / DVIM 1,8mt	HDMI 4440515
Cable HDMIM/ HDMIM 2mt	HDMI 4440618
Cable HDMIM/ HDMIM 3mt	HDMI 4440533
Protectores contra sobretensiones permanentes 800VA	SPS.800.SOHO+
Ventiladores 8'' Internos conexión P.B.	NX80
Ventiladores 6'' Internos conexión P.B.	NF-A6X25
Disipadores multizocalo alto rendimiento	RR-GMM4-16PK-R1
Pasta termica fijacion procesadores	OR-MX2-AC-03
Teclado antivandálico	ERG3F
Velcro negro 10mt	ECOS-DB-10
Aplicador Silicona	DH8430552080793
Barras Termofundible gruesa	Barra Silicon 1,2x4 Lobster 12 Piezas Para Pistola Caliente