PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DE SERVICIOS DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO EN SEDES DE ORGANISMOS PÚBLICOS EN ANDALUCÍA (Expte18-00030)

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	1/21

1 OBJETIVOS Y ALCANCE 2
2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 2
2.1 Mantenimiento Correctivo y Proactivo 2
2.1.1 Mantenimiento Correctivo 2
2.1.2 Mantenimiento Preventivo 3
2.1.2.1 Mantenimiento del inventario 5
2.2 Servicio de Administración y Gestión de Sistemas para el Puesto de Trabajo . 5
3 MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 5
3.1 Perfil Responsable del Servicio 6
3.2 Perfil Coordinador 7
3.3 Perfil Técnico Microinformática Senior 8
3.4 Perfil Técnico de Sede 10
3.5 Perfil Técnico de Diseño e Implantación de soluciones para el Puesto de Trabajo 12
3.6 Perfil Técnico de Sistemas Microinformático 13
3.7 Suplementos por servicios extraordinarios 15
3.7.1 Suplemento por servicio de guardia en remoto 15
4 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO 15
4.1 Definiciones 16
4.2 Condiciones de Medida 16
4.3 Indicadores 17
5 PENALIZACIONES 17
6 FORMACIÓN 17
7 PLAN DE TRANSICIÓN Y REVERSIÓN DE LOS SERVICIOS 18
8 PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS 18
9 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD 18
10 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 18
11 REQUISITOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA 19
12 FORMATO DE LA DOCUMENTACIÓN 19
13 ALCANCE 19
14 ESTRUCTURA E INFORMACIÓN QUE DEBE APORTARSE EN LA OFERTA 20

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	2/21

1 OBJETIVOS Y ALCANCE

El objetivo de este pliego es proporcionar a Organismos Públicos un servicio orientado a la gestión del Puesto de Trabajo de forma presencial en las principales instalaciones de organismos públicos ubicados en capitales de provincia.

El soporte presencial proporcionará un servicio de mantenimiento correctivo y preventivo del puesto de trabajo, en la mayoría de los casos como soporte presencial al servicio de atención remota a sus usuarios que tiene implantados los organismos

También se prestará un servicio de 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 documento se desarrollarán, dentro de la Comunidad Autónoma Andaluza, en cualquier dependencia de un Organismos Públicos ubicadas en capitales de provincia. Es decir, este servicio estará enfocado a organismos que sólo requieran los servicios descritos en este pliego en sus principales dependencias (Servicios Centrales, Delegaciones, etc.) y que requiere la presencia de un equipo de personas que preste soporte técnico permanentemente en ellas.

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 y Proactivo

2.1.1 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.

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	3/21

- 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 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).

2.1.2 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

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	4/21

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 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.

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	5/21

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.

2.1.2.1 Mantenimiento del inventario

Dentro del servicio de mantenimiento proactivo, el adjudicatario del servicio deberá actualizar y revisar constantemente el inventario hardware y software asociado al puesto de trabajo. 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.)

2.2 Servicio de Administración y Gestión de Sistemas para el Puesto de Trabajo

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.

El adjudicatario también 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

La modalidad de prestación será 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:

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	6/21

- 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 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, 2.1.2, 2.1.2.1 y 2.2 así como las actividades descritas en los apartados **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, 2.2 y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**. 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

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	7/21

- 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.

3.2 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, 2.1.2, 2.1.2.1 y 2.2 y también para coordinar las actividades descritas en los apartados **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, 2.2 y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**. 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.

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	8/21

- Material de oficina habitual.

3.3 Perfil Técnico Microinformática Senior

Funciones

El Técnico de Sede será responsable de realizar los servicios descritos en los apartados 2.1, 2.1.2 y 2.1.2.1 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

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	9/21

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

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	10/21

- 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.

3.4 Perfil Técnico de Sede

Funciones

El Técnico de Sede será responsable de realizar los servicios descritos en los apartados 2.1, 2.1.2 y 2.1.2.1 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.

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	11/21

- 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

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	12/21

- 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.

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

Funciones

Será responsable de prestar el servicio descrito en el apartado **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**. 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

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	13/21

- 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.

3.6 Perfil Técnico de Sistemas Microinformático

Funciones

El Técnico de Sistemas será responsable del servicio descrito en el apartado 2.2, 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.

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	14/21

- 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.

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	15/21

3.7 Suplementos por servicios extraordinarios

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

3.7.1 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. Este suplemento se aplicará para la atención, tanto de incidencias como cualquier otro tipo de petición relacionada con el servicio. Para ello, el perfil deberá disponer de un móvil de guardia.

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.

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	16/21

- 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.).

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	17/21

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 PENALIZACIONES

Las penalizaciones en caso de no cumplimiento de los objetivos definidos en los ANS son las siguientes:

Descripción	Objetivo a cumplir	Penalización
Tiempo de Respuesta	95% < 2h	1% de las facturación mensual con un máximo de 10 mensualidades al año
Tiempo de Resolución	95%< día siguiente	5% de las facturación mensual con un máximo de 10 mensualidades al año
Tiempo de Respuesta frente a la demanda de un perfil	< 7 días naturales	50% de la facturación mensual correspondiente a ese perfil, con un máximo de 10 mensualidades al año

6 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.

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	18/21

7 PLAN DE TRANSICIÓN Y REVERSIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto de este expediente están siendo prestados actualmente en los organismos descritos en el apartado **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**. Es por ello que los licitadores deberán ofertar:

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

8 PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS

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

9 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

La información a la que tengan acceso el adjudicatario como consecuencia de los trabajos objeto del presente servicio tendrá carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de SANDETEL.

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

10 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de SANDETEL.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999, de 13 de diciembre (LOPD), se garantizará que se tienen 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 han procedido a informar a todo el personal del deber de secreto profesional regulado en el Artículo 10.

Finalmente, y en relación con las obligaciones contempladas en el artículo 27 y en el ámbito de prestación del contrato, se garantizan todas las obligaciones contempladas en el citado artículo así como las previstas en el artículo 17.3 de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo.

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	19/21

11 REQUISITOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

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

- Disponibilidad Pública del Software
- Conformidad con MADEJA
- Interoperabilidad general y de contenidos Web
- Integración con GUIA
- Herramientas y componentes corporativos
- Marco de seguridad de la Junta de Andalucía, y cualquier otra que sea de aplicación

12 FORMATO DE LA DOCUMENTACIÓN

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

13 ALCANCE

Se requiere prestar los siguientes servicios principalmente en los siguientes organismos:

- Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL)
- PCT Cartuja (PCT)
- Consejería de Fomento y Vivienda (CFV)
- Consejería de Empleo, Empresa y Comercio (CEEC)
- Consejería de Economía y Conocimiento (CEC)

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

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

Descripción del Perfil	CEC	CEEC	CFV	SANDETEL/PCT
Responsable del servicio			1	
Coordinador			1	
Técnico de Sede	4	6	6*	2
Técnico de Sistemas Microinformático	1		3	

* Un técnico de Sede estará ubicado en la Delegación Provincial de Málaga y otro en la Delegación Provincial de Jaén.

El equipo de trabajo estará ubicado en Sevilla Capital, a excepción de dos técnicos de la Consejería de Fomento y Vivienda que estarán ubicados en la provincia de Jaén y Málaga. No obstante, está localización geográfica podrá modificarse previo acuerdo entre el adjudicatario del Servicio y SANDETEL.

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	20/21

El resto de perfiles descritos en el apartado 3.1 podrán solicitarse de forma opcional a lo largo de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, previo acuerdo entre SANDETEL y el adjudicatario del servicio

14 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 Administración de Infraestructuras
5. Descripción del servicio de Evolución Tecnológica
6. CV del Equipo Propuesto
7. Acuerdos de Niveles de Servicio
8. Plan de Formación detallada para cada uno de los perfiles

Código:7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

FIRMADO POR	SERGIO GOMEZ ROJAS	FECHA	28/02/2018
ID. FIRMA	7GTMZ919LCCRX0Tu06DqnxIdzXkzW/	PÁGINA	21/21