Pliego de Prescripciones Técnicas
Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A
Para el Servicio de Soporte Especializado y Atención en Campo para las Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía
(EXPT19-00148)

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/76

INDICE

1 OBJETO 4
2 MARCO DEL SERVICIO 4
3 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES 5
3.1 COORDINADOR DE PROYECTO 5
3.1.1 CERTIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE COORDINADOR DE PROYECTO 7
3.2 GABINETE DEL PROYECTO 9
3.2.1 Servicio de Gestión y Coordinación 10
3.2.2 TELECOMUNICACIONES 13
3.2.3 ASISTENCIA TÉCNICA EN PRL (pREVENCIÓN DE rIESGOS lABORALES) 15
3.2.4 CERTIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE GABINETE DEL PROYECTO 17
3.3 INTERVENCIONES EN CAMPO 18
3.3.1 TIPOS DE INTERVENCIONES EN CAMPO 20
3.3.2 CONTROL DE INTERVENCIONES EN CAMPO 31
3.3.3 CERTIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE INTERVENCIONES EN CAMPO 32
3.3.4 ALCANCE 35
3.4 SERVICIO DE INSTALACIONES Y CABLEADOS 35
3.4.1 CONDICIONES GENERALES 36
3.4.2 PLAN DE TRABAJO 37
3.4.3 PERFILES PROFESIONALES 38
3.4.4 CERTIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE INSTALACIONES Y CABLEADOS 38
3.5 SERVICIO DE LOGÍSTICA 40
3.5.1 ALMACENAMIEMIENTO 40
3.5.2 ENVÍOS Y TRANSPORTES 45
3.5.3 TRASLADO DE ALMACENES 47
3.5.4 CERTIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE LOGÍSTICA 49
4 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 50
4.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO 50
4.2 EQUIPO Y LUGAR DE TRABAJO 50
4.3 COORDINACIÓN Y GABINETE DEL PROYECTO 51
4.4 TÉCNICO DE CAMPO 51
4.5 SERVICIOS DE INSTALACIONES Y CABLEADOS Y LOGÍSTICA 52
4.6 INFRAESTRUCTURA PROVINCIAL 52
5 METODOLOGIA DE GESTIÓN DEL PROYECTO 53
6 GESTIÓN DEL CAMBIO 54
7 DOCUMENTACION A ENTREGAR 55
8 CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE IMPREVISTOS 56
9 CONDICIONES PARTICULARES 57
9.1 GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO Y MATERIALES DE CONTINGENCIA 57
9.2 ACREDITACIONES Y DOCUMENTACIÓN LABORAL. 58
9.3 RESOLUCIÓN DE DISCREPANCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 58
9.4 NORMATIVAS Y CERTIFICADOS 59
9.4.1 Normativa de ámbito español (AENOR) 59
9.4.2 Normativa de ámbito internacional (ISO/IEC) 60
9.4.3 Normativa Autonómica. 60
9.4.4 Otras. 60
9.5 FORMACIÓN CONTINUA DEL EQUIPO DE TRABAJO. 60
10 CONDICIONES GENERALES 60

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/76

10.1 ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y SEGUIMIENTO DE LOS MISMOS. 61
10.2 INTERLOCUTORES CON SANDETEL 62
10.3 ACEPTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ELABORADA Y DE LOS SERVICIOS. 62
10.4 ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS 62
10.5 ACEPTACIÓN DE LA DOCUMENTACION ELABORADA 62
10.6 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN 63
10.7 PLAZOS Y PENALIDADES. 64
10.7.1 PLAZOS 64
10.7.2 plazo máximo comienzo servicio 64
10.7.3 plazo máximo disponibilidad acceso corporativo 65
10.7.4 plazo máximo implantacion mejoras 65
11 GARANTÍAS 66
12 ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES. 66
12.1 ANS DIRECTOS 67
12.2 ANS INDIRECTOS 67
12.3 MÉTRICAS Y CONDICIONES DE MEDIDA 67
12.3.1 Tiempo de Desplazamiento 67
12.3.2 Tiempo de Resolución 67
12.3.3 Tiempo de Intervención 67
12.3.4 Tiempo de Envío 67
12.3.5 Tiempo de oferta 68
12.3.6 Calendario 68
12.4 ANS INTERVENCIONES EN CAMPO Y MIGRACIONES. 68
12.4.1 ANS Directos 68
12.4.2 ANS Indirectos 69
12.4.3 Compromisos. 69
12.4.4 Penalidades 69
12.5 ANS INCIDENCIAS 70
12.5.1 ANS Directos 70
12.5.2 ANS Indirectos 70
12.5.3 Compromisos 71
12.5.4 Penalidades 71
12.6 ANS PARA INSTALACIONES Y CABLEADOS (IyC) 72
12.6.1 ANS Directos 72
12.6.2 Compromisos 72
12.6.3 Penalidades 73
12.7 ANS SERVICIOS DE LOGÍSTICA 73
12.7.1 ANS PARA ENVÍOS Y TRANSPORTES 73
13 SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO 75
14 ANEXOS 76

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/76

1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte de **Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A (en adelante SANDETEL)** para el Servicio de Soporte Especializado y Atención en Campo para las Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía **para los diferentes proyectos de Redes de Telecomunicaciones que se requieren dentro de la Junta de Andalucía.**

2 MARCO DEL SERVICIO

El presente pliego va dirigido a fundamentar jurídicamente y conforme a lo dispuesto en el artículo 116 de la LCSP, la contratación de los servicios cuyo objeto consiste en el Servicio de Soporte Especializado y Atención en Campo para las Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, según las condiciones que se detallan en el correspondiente Pliego de Prescripciones Técnicas, y se llevará a cabo en el ámbito de competencias del Área de Despliegue, Unidad de Operaciones en Campo de SANDETEL.

SANDETEL, con el objeto de incrementar su capacidad de control y gestión sobre los proyectos de telecomunicaciones que tiene encargados (este listado no es exhaustivo):

- Red Corporativa de la Junta de Andalucía, en adelante RCJA.
- Catálogo de Servicios de Valor Añadido, en adelante CSVA.
- Red Interadministrativa de Andalucía, en adelante NEREA.
- Gestión Logística para diferentes encargos a Sandetel.
- Proyectos de Redes Locales, en adelante LAN.

así como para la mejora de los servicios de telecomunicaciones prestados para la Junta de Andalucía, convoca el presente concurso, desde el Área de Despliegue, Unidad de Operaciones en Campo, para prestar y gestionar los niveles establecidos en los proyectos anteriormente citados, detectando las desviaciones y emitiendo los informes de control, en función del plan de despliegue. De igual forma, se tendrán en cuenta a la hora del desarrollo de los servicios contratados las necesidades que se originen como consecuencia de la nuevos encargos o modificación de los ya mencionados.

SANDETEL ha marcado como objetivo de esta contratación garantizar el despliegue de los proyectos de telecomunicaciones objeto de esta licitación, de todas las sedes o puntos de servicio que estén dentro del alcance de la Junta de Andalucía, como actividades principales a desarrollar por la empresa adjudicataria, los siguientes puntos (sin ánimo de exhaustividad):

- Gestión y coordinación del proyecto.
- Gestión de Reclamaciones y desbloqueos del servicio.
- Seguimiento de la calidad de los servicios entregados.
- Mejoras a implementar para los servicios de comunicaciones.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/76

- Condiciones generales de infraestructuras (térmicas, acústicas, eléctricas y CEM).
- Control y gestión logística de materiales y equipos.
- Auditorias de planta interna (LAN), planta externa (arquetas, FTTH, etc.), Estaciones Bases, etc.
- Servicios verificación cobertura y planes de mejora.
- Servicios soporte a usuarios en campo.

3 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES

La descripción técnica de los servicios profesionales, con el fin de afrontar las tareas derivadas de su papel en las Telecomunicaciones y en concreto reforzar las operaciones en campo, derivan en la necesidad de contratar los servicios profesionales especializados descritos a continuación:

- Coordinación de Proyecto
- Gestión del Proyecto
- Intervenciones en Campo
- Servicio de Instalaciones y Cableados.
- Logística (Almacén, envíos y transportes)

La empresa adjudicataria dispondrá de un periodo de 30 días naturales, a partir de la resolución y firma del contrato, para disponer del personal definido en el presente pliego, con toda la documentación, acreditación, herramientas, equipos, acceso a aplicaciones y conexión a red informática de SANDETEL. Para incorporaciones de nuevo personal en el desarrollo del contrato a petición de Sandetel, este período se reduce a 15 días naturales a partir de la petición; la empresa adjudicataria dispondrá de un procedimiento de bienvenida, aprobado por Sandetel.

Los requisitos, funciones y disponibilidad de los recursos de la empresa adjudicataria para este proyecto se muestran en el **Anexo Servicios Requerimientos y Funciones**

Todo el material y equipos necesarios para los recursos que el licitador pone a disposición de este proyecto, serán proporcionados por la empresa adjudicataria. Los recursos necesarios se detallan en el **Anexo Equipamiento Técnico**

3.1 COORDINADOR DE PROYECTO

La empresa adjudicataria dispondrá un Coordinador de Proyecto dentro del grupo G-0 con las funciones, requisitos, equipamiento y disponibilidad definidas en el **Anexo Servicios Requerimientos y Funciones y Anexo Equipamiento Técnico.** En el mismo punto se definen los requisitos del lugar de trabajo que se situará en dependencias de la empresa adjudicataria.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/76

El servicio de coordinador de proyecto, tendrá dedicación exclusiva, en el caso de ser necesario dedicación a otros proyectos, tendrá que estar autorizado por SANDETEL

Requisitos	Ingeniero Superior/Técnico o Graduado en Telecomunicaciones, Informática, Electrónica Industrial o Experiencia Acreditada
	Experiencia acreditada de al menos 15 años en el sector de las Telecomunicaciones
	Experiencia acreditada de al menos 5 años en el sector de las Telecomunicaciones en gestión de equipos de personas en instalaciones, dirección e inspección de obras, puesta en producción, medidas de calidad y certificaciones de instalaciones y servicios.
	Conocimientos de redes y servicios de telefonía fija para entornos privados (centralitas, servicios de voz, servicios de red inteligente, tecnología VOIP, etc.)
	Conocimientos en arquitectura y gestión de redes de datos WAN y LAN y equipamiento.
	Conocimiento de redes de telefonía móviles (GSM, LTE, 5G, DMR, Tetra, PMR, etc.)
	Conocimientos de normas de calidad, buenas prácticas, ITIL y gestión de proyectos.
	Alta capacidad de gestión e interlocución con el cliente, programación de actividades y trato con empresas subcontratistas
Funciones	Gestión, supervisión y coordinación integral del proyecto
	Gestión de los recursos humanos, técnicos y materiales para el aseguramiento de la prestación de los servicios según los acuerdos de niveles de servicio aceptados por la empresa adjudicataria
	Garantizar la formación de los recursos humanos en las especificaciones del presente proyecto y de la RCJA.
	Garantizar y certificar la disponibilidad el equipamiento, tanto individual como geográfico, ofertado por la empresa adjudicataria (software, herramientas, equipos de medidas, ...)
	Garantizar la idoneidad y compatibilidad de los medios técnicos y materiales (equipos informáticos, equipos de certificación y medidas, materiales, ...) para las tareas a realizar.
	Organizar la ejecución efectiva prestación de los servicios.
	Planificación y priorización de trabajos, según las directrices de SANDETEL, lo que implica la aceptación de los calendarios que ésta pueda establecer según los criterios más adecuados a sus intereses.
	Seguimiento y verificación del cumplimiento de todas las actividades, detectando las desviaciones y emitiendo los informes de control correspondientes.
	Entrega de documentación de seguimiento semanal, mensual, planificaciones, actas de inspección, etc. y adecuación de su formato al definido por los procedimientos internos de SANDETEL.
	Gestión de accesos y acompañamientos a terceros.
	Creación y seguimiento de planes de formación y su adaptación a las necesidades del proyecto.
	Consolidación de los niveles de eficiencia del personal, análisis de desviaciones y aplicación de políticas correctivas.
	Creación de planes de inspección de los distintos servicios en explotación, mediante la visita y levantamiento de acta e informe del protocolo de inspección y prevenciones. En dicho informe, se expondrán las posibles medidas correctoras ante las deficiencias encontradas, realizando el oferente seguimiento hasta el final de la implantación de dichas medidas.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/76

	Como se ha expresado para el resto de actividades, el calendario de inspecciones podrá venir dado igualmente por SANDETEL.
	Evaluación y elaboración de planes de mejora.
	Control y coordinación de todos los recursos necesarios, incluido la comunicación previa de cualquier cambio o modificación que afecten al proyecto
	Presentar las certificaciones parciales y el resultado de los trabajos.
	Creación y seguimiento del Cuadro de Mando general y operativo
	Instalaciones y cableados: Gestión, supervisión, presupuesto, documentación y certificación.
Recursos	Contacto telefónico
	Cuenta de correo electrónico específica para Jefatura de Proyectos de uso exclusivo.
	Acceso a todos los sistemas informáticos de la empresa adjudicataria disponibles para el proyecto y de los sistemas de Sandetel según necesidades.
	El lugar de trabajo será el mismo que el del personal del Gabinete del Proyecto en dependencias de la empresa adjudicataria.
Disponibilidad	Exclusiva al proyecto con las excepciones autorizadas por Sandetel
	Movilidad Geográfica dentro del alcance del proyecto
	Disponibilidad para atención 24x7 y Escalados
	Guardias Planificadas

3.1.1 CERTIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE COORDINADOR DE PROYECTO

La actividad derivada de la prestación del servicio de Coordinador de Proyecto implicara: movilidad, guardias y disponibilidad de 24x7.

Con el objetivo de garantizar la prestación del servicio contratado, la disponibilidad del servicio y el nivel de calidad y productividad requerido, este servicio tendrá un precio variable.

Se facturará al mes vencido los servicios de coordinador de proyecto; el importe mensual del servicio se vendrá condicionado por la aplicación de un coeficiente de productividad por cumplimiento global del servicio (T0) y por otro coeficiente de productividad (ratio de días operativos respecto del total de días laborables del mes) por dedicación al proyecto.

La disponibilidad del servicio y su productividad quedan certificadas por la realización de una serie de documentos entregables mensualmente y que están relacionados con las funciones del servicio definidas anteriormente.

Dentro de las funciones, la medida del grado de cumplimiento global del servicio G-0 se hará, para el mes “m”, solo sobre los siguientes 13 informes/documentos:

- Cuadro de Mando del proyecto (antes del día 10 del mes+1).
- Cuadro de Mando de PRL (antes del día 10 del mes+1).

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/76

- Cuadro de Mando de Logística (antes del día 10 del mes+1).
- Plan de mejora de instalaciones (antes del día 10 del mes+1).
- Certificación de actividades por proyectos/Contrato. (antes del día 8 del mes+1).
- Cuadro de seguimiento tanto económico como técnico. (antes del día 10 del mes+1).
- Entrega Nivel Calidad/ANS del servicio. (antes del día 10 del mes+1).
- Informe de planes de formación y mejora. (antes del día 10 del mes+1).
- Facturas del servicio. (antes del día 20 del mes+1).
- Informes de Logística, por almacén: existencia, entradas, salidas, transportes y reciclado. (antes del día 5 del mes+1).
- Fichas de validación de cada perfil y servicio, incluye material, equipo, vehículo y accesos. (antes del día 10 del mes+1).
- Entrega del informe de no conformidades de PRL en el mes (antes del día 10 del mes m+1).
- Informe de bienvenida por cada incorporación (antes del día 5 del mes m+1).

Estos informes se entregarán en el directorio de Sandetel en una carpeta destinada a tal fin.

En función de lo anterior, se definen:

- Coeficiente de productividad por dedicación: $(\text{Do}/\ \text{Nª días laborales mes})$

  Dónde:
  - Día Operativo (Do): aquel en que los recursos disponibles están prestando el servicio demandado con disponibilidad de todos los medios necesarios:
    - No se contabiliza como tal:
      - Ausencia del servicio por vacaciones, enfermedad, dedicación otros proyectos, etc.
      - La falta del equipamiento o material requerido.
      - La falta de accesos a los sistemas y aplicaciones.
      - La falta de formación. Solo para aquellos casos de nuevos proyectos o nueva incorporación posterior al inicio del contrato, se permitirá contabilizar solo una semana de formación como Do; el resto de días necesarios para completar la formación estarán a cargo de la empresa adjudicataria.
    - Otras consideraciones:
      - Los días festivos/fin semana que se preste el servicio contarán como 2*Do.
      - No aplicarán suplementos ni por desplazamiento fuera de capital ni por horario/nocturno.
      - Por trabajos especiales que impliquen un exceso superior a las 8 horas el servicio contará como 1.5*Do.

- Coeficiente de productividad por cumplimiento: $\text{TO} = 1 - (\text{TFM}/\text{TF})$

  Dónde:
  - TF = Numero de informes/documentos fijos mensuales (establecidos en 13 según este punto del documento).

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/76

- TFM= Numero de tareas incumplidas tanto en fecha de entrega como en calidad, en el mes.

Así, el **Precio Servicio Facturado al mes (PSFG0)**

PSFG0 = PSG0 * (Do/ N.º días laborales mes) * TO

Donde:

- PSG0 es el Importe Mes del precio del servicio (partida unitaria)

Se establece un umbral mínimo exigido de T0 (redondeado a 2 cifras decimales):

- Para valores de 0,65≤TO≤1 el Precio del servicio es proporcional a TO.
- Para valores de T0 < 0,65; el coeficiente será TO=0

Plazo del Servicio de Coordinación de proyecto, dispondrá de 60 días naturales desde la formalización del contrato para conocer y ejecutar de forma autónoma las tareas indicadas en el pliego de acuerdo con las directrices y necesidades por parte de SANDETEL.

El servicio de coordinador de proyecto, tendrá dedicación exclusiva, en el caso de ser necesario dedicación a otros proyectos, tendrá que estar autorizado por SANDETEL y en el caso afirmativo, se descontara por la ausencia del servicio en días que dedica a otros proyectos.

La facturación del servicio de Coordinador de Proyecto se realizará a través de las partidas unitarias incluidas en el cuadro de precios que se adjunta.

La empresa adjudicataria deberá presentar en su propuesta económica la valoración en euros del punto de baremo "K0-1" a aplicar en las siguientes unidades de servicio:

G0 - CUADRO RESUMEN COORDINADOR DE PROYECTO (Punto Baremo "K0-1")						
CODIGO	TIPO	DESCRIPCIÓN	Unidad	mes	Precio Unitario (IVA INCLUIDO)	Precio (IVA INCLUIDO)
JEFATURA DE PROYECTO						59.861,120
00	Coordinador Proyecto	Coordinador y gestion del proyecto	1	11	5.441,92 €	59.861,12 €
importe Total Gestion						**59.861,12 €**

De forma orientativa, para el Coordinador de Proyectos, de acuerdo con la información disponible y estimada por SANDETEL, se define una valoración máxima anual del servicio a realizar. El peso de este grupo para un valor del punto baremo igual a la unidad es de 59.929,54 €. (IVA INCLUIDO).

3.2 GABINETE DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria dispondrá de un Gabinete del Proyecto (en adelante GdP) con las funciones, requisitos, equipamiento y disponibilidad definidas en el **Anexo Servicios Requerimientos y Funciones y**

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/76

Anexo Equipamiento Técnico para cada uno de los perfiles (Administrativo, Soporte de Gestión, Técnico de Telecomunicaciones y Técnico de PRL) que lo componen. En el mismo punto se definen los requisitos del lugar de trabajo que se situará en dependencias de la empresa adjudicataria.

Todo el material y equipos necesarios para el servicio, correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.

El personal adscrito, tendrá como misión fundamental conocer y seguir todas las intervenciones en la planta tanto de RCJA como del resto de proyectos asignados encomendadas por SANDETEL, atender y actualizar los sistemas de información de SANDETEL, desplazándose al lugar de la intervención si la gravedad de la misma lo requiere, o si surge algún problema en su transcurso.

El Gabinete del Proyecto coordinará las distintas actuaciones en campo, atendiendo al plan de Operaciones Telecomunicaciones, concertando las citas, a los distintos actores intervinientes: Centros de Gestión de los Operadores, contratistas de los Operadores, personal de contacto de los organismos, dirimiendo o escalando a SANDETEL los problemas que se puedan producir, adaptado a la nueva Red Corporativa.

Llevará un control del personal de los Operadores y empresas que intervienen en las ubicaciones de los proyectos, y tomará las medidas pertinentes si detectara problemas de formación, seguimiento de procedimientos o de seguridad y salud en el personal desplazado por los Operadores a las ubicaciones de la RCJA como del resto de proyectos de acuerdo con la evaluación de la actividad.

El servicio de GdP se realizará en horario de 40 horas semanales distribuidas de acuerdo con las necesidades del proyecto. Fuera del horario y en fin de semana, requerirá del servicio de guardia y escalado. Para ello, se definirá por la empresa adjudicataria de una cuenta de correo y número teléfono unificado.

SANDETEL consensuará con la empresa adjudicataria la planificación de actividades, reservándose ésta la potestad de enviar al adjudicatario actividades bajo demanda y auditar en cualquier momento la correcta ejecución del contrato.

Los recursos necesarios para el Gabinete del Proyecto se agrupan tal como a continuación se detallan:

- Gestión y Coordinación.
- Telecomunicaciones.
- Asistencia Técnica en Prevención de Riesgos Laborales (en adelante PRL).

3.2.1 SERVICIO DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN

Para este servicio se definen los perfiles:

- Administrativo
- Soporte de Gestión

Se detallan a continuación las funciones por cada perfil.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/76

3.2.1.1 GESTIÓN Y COORDINACIÓN - ADMINISTRATIVO

De manera orientativa se indican el número de recursos medio estimados para la realización de este servicio:

- 1 Administrativo

El detalle de las funciones, requisitos, equipamiento y disponibilidad están definidas en el **Anexo Servicios Requerimientos y Funciones y en el Anexo Equipamiento Técnico.**

Requisitos	Ciclo grado medio Administrativo o Equivalente en Experiencia laboral.
	Experiencia laboral acreditada de más de 8 años en trabajos administrativos.
	Conocimientos generales sobre Telecomunicaciones.
	Revisión y aceptación de documentación: protocolo de pruebas de telecomunicaciones, albaranes, certificaciones, facturación y logística.
	Conocimientos a nivel de usuario final de herramientas de ticketing: tratamiento de tickets, ejecución de informes y cuadros de mando.
	Conocimiento de software de ofimática: procesadores de texto, tablas de cálculo y presentaciones a nivel intermedio.
Funciones	Elaboración del Cuadro de Mando de Logística.
	Realización de informes de sedes en servicios de la Junta de Andalucía.
	Elaboración de informes de evolución de las actuaciones en campo realizadas por el equipo de Operaciones en Campo.
	Comprobación de las certificaciones mensuales con las actuaciones realizadas.
	Gestión documental de los presupuestos de la unidad.
	Control de las incidencias en los sistemas corporativos.
	Revisión de la información de las inspecciones en los sistemas corporativos.
	Creación, despacho y actualización de tickets en los sistemas de ticketing de Sandetel.
	Cierre en sistemas de los tickets con certificaciones validadas.
	Gestión de la documentación asociada a las tareas de Operaciones en Campo y del Gabinete del Proyecto.
	Control y seguimiento de envíos y Logística.
	Revisión de los informes de tareas realizadas.
Recursos	Contacto telefónico
	Cuenta de correo electrónico específica para Jefatura de Proyectos de uso exclusivo.
	Acceso a todos los sistemas informáticos de la empresa adjudicataria disponibles para el proyecto y de los sistemas de Sandetel según necesidades.
	Equipamiento informático según lo definido en el apartado correspondiente de este pliego para el Gabinete del Proyecto.
Disponibilidad	Exclusiva al proyecto con las excepciones autorizadas por Sandetel
	Movilidad Geográfica dentro del alcance del proyecto
	Disponibilidad para atención 24x7 y Escalados

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/76

Para el servicio administrativo, en la gestión de Logística requiere el desplazamiento tanto a los almacenes como a sedes que lo requieran.

3.2.1.2 GESTIÓN Y COORDINACIÓN – SOPORTE DE GESTIÓN

De manera orientativa se indican el número de recursos medio estimados para la realización de este servicio

- 1 Soporte de Gestión

El detalle de las funciones, requisitos, equipamiento y disponibilidad están definidas en el **Anexo Servicios Requerimientos y Funciones y en el Anexo Equipamiento Técnico.**

Requisitos	FP Grado Superior en Comunicaciones, similar o experiencia acreditada.
	Experiencia acreditada de más de 3 años en Soporte de Proyecto similares.
	Conocimientos en sistemas de gestión y sistemas de la información.
	Conocimientos generales en Telecomunicaciones y en concreto de la RCJA.
	Experiencia laboral acreditada en el uso de herramientas de ticketing: gestión de tickets, extracción de informes y análisis de datos.
	Conocimientos de normas de calidad, buenas prácticas, ITIL y gestión de proyectos.
	Conocimiento de software de ofimática: procesadores de texto, tablas de cálculo y presentaciones a nivel intermedio.
	Presentación formación técnica 100 horas.
Funciones	Planificación y aceptación de protocolo de pruebas servicios para RCJA.
	Elaboración de informes de evolución de las actuaciones en campo realizadas por el equipo de Operaciones en Campo.
	Creación, despacho y actualización de tickets en los sistemas de ticketing de Sandetel.
	Revisión de los informes de tareas realizadas.
	Control de las incidencias en los sistemas corporativos.
	Soporte a las tareas de planificación de las actuaciones en campo
	Actualización en los sistemas de SANDETEL de la información de las actividades realizadas, vinculadas con la provisión, las incidencias y los proyectos especiales, documentando las actividades, y realizando la confirmación en los sistemas según normativa de SANDETEL.
	La actualización en sistemas debe garantizar los valores de tiempos establecidos como compromisos de Sandetel adaptados a la RCJA.
	Revisión intervenciones de campo.
	Cierre correcto de las intervenciones en los sistemas que dispone el proyecto.
	Gestión para la optimización de los ANS.
	Trabajos de gestión, consistentes en intervenciones de revisión de la entrega de servicios por el operador P.A. (Protocolo de Aceptación), revisión y planificación de inspecciones realizadas en campo, etc.
Recursos	Contacto telefónico
	Cuenta de correo electrónico específica.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/76

	Acceso a todos los sistemas informáticos de la empresa adjudicataria disponibles para el proyecto y de los sistemas de Sandetel según necesidades y funciones definidas.
	Equipamiento informático definido para el Gabinete del Proyecto.
	Vehículo a demanda.
Disponibilidad	Exclusiva al proyecto con las excepciones autorizadas por Sandetel.
	Disponibilidad para atención 24x7 y Escalados

3.2.2 TELECOMUNICACIONES

De manera orientativa se indica el número de recursos medio estimados para la realización de este servicio:

- 1 Técnico de Telecomunicaciones.

El detalle de las funciones, requisitos, equipamiento y disponibilidad están definidas en el **Anexo Servicios Requerimientos y Funciones y en el Anexo Equipamiento Técnico.**

Requisitos	Ciclo Superior en Telecomunicaciones, similar, Diplomado o Licenciado con Equivalencia en Experiencia laboral.
	Experiencia Laboral, acreditada de más de 10 años en coordinación y gestión de proyectos Telecomunicaciones: instalaciones, gestión de subcontratas, gestión de la entrega y de la puesta en producción y certificación.
	Experiencia laboral acreditada en el uso de herramientas de ticketing: gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades.
	Alta capacidad de gestión e interlocución con el cliente, programación de actividades y trato con empresas subcontratistas.
	Conocimientos generales en Telecomunicaciones y en concreto de la RCJA.
	Conocimientos de normas de calidad, buenas prácticas, ITIL y gestión de proyectos.
	Conocimientos de redes y servicios de telefonía fija para entornos privados (centralitas, servicios de voz, servicios de red inteligente, tecnología VOIP, etc.)
	Conocimientos en arquitectura y gestión de redes de datos WAN y LAN y equipamiento.
	Conocimientos de redes de telefonía móviles (GSM, LTE, 5G, DMR, etc.)
	Conocimientos de salas técnicas (centros de datos, puntos de presencia, etc.)
	Conocimiento de software de ofimática: procesadores de texto, tablas de cálculo y presentaciones a nivel intermedio.
Funciones	Gestión, coordinación y planificación de las intervenciones con los técnicos de campo.
	Coordinar las distintas intervenciones para su ejecución de acuerdo con los plazos definidos por SANDETEL.
	Verificación de los protocolos de medida elaborados por los operadores adjudicatarios del concurso de RCJA.
	Soporte Técnico a los Técnicos de Campo en las actuaciones

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/76

	Trabajos de gestión, consistentes en intervenciones de revisión de la entrega de servicios por el operador P.A. (Protocolo de Aceptación), revisión y planificación de inspecciones realizadas en campo, etc.
	Planificación de visitas con organismos y operadores para la activación de servicios.
	Interlocución con la propiedad y con los proveedores de servicio.
	Control y Revisión de intervenciones de campo.
	Actualización en los sistemas de SANDETEL de la información de las actividades realizadas, vinculadas con la provisión, las incidencias y los proyectos especiales, documentando las actividades, y realizando la confirmación en los sistemas según normativa de SANDETEL.
	La actualización en sistemas debe garantizar los valores de tiempos establecidos como compromisos de Sandetel adaptados a la RCJA.
	Cierre correcto de las intervenciones en los sistemas que dispone SANDETEL.
	Verificación de la documentación asociada a las intervenciones (pruebas, informes de replanteo, informe de actividades, planes de mejora, ...) en campo como paso previo a su entrega y al cierre de la actividad.
	Archivo de la documentación asociada a las intervenciones
	Estudios y Análisis Técnicos y Estadísticos
	Elaboración de planes de mejora
	Informar de la situación de cada actividad.
	Atender los escalados y guardias de los técnicos de campo.
	Actualización y mantenimiento de inventariado de los equipos y materiales del proyecto.
	Elaboración de ofertas y valoraciones técnicas.
	Actuaciones e instalaciones de operaciones en campo.
	Elaboración de un plan de mantenimiento preventivo para los servicios de RCJA, planificando las visitas a las distintas sedes que se adjudiquen en responsabilidad, siempre bajo supervisión y aprobación de SANDETEL
Recursos	Contacto telefónico
	Cuenta de correo electrónico específica.
	Acceso a todos los sistemas informáticos de la empresa adjudicataria disponibles para el proyecto y de los sistemas de Sandetel según necesidades y funciones definidas.
	Equipamiento informático definido para el Gabinete del Proyecto y herramientas y equipos para pruebas según lo definido en el apartado correspondiente de este pliego para Técnico de Campo.
	Vehículo a demanda.
Disponibilidad	Exclusiva al proyecto con las excepciones autorizadas por Sandetel.
	Movilidad Geográfica dentro del alcance del proyecto
	Disponibilidad para atención 24x7 y Escalados
	Guardias Planificadas

El recurso de telecomunicaciones lo desarrollará el Técnico de Telecomunicaciones. Tiene dos grupos de funciones diferenciadas, una para la gestión de proyectos de Telecomunicaciones y otra por la gestión de los servicios Provinciales.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/76

Adicionalmente, para casos excepcionales, Sandetel requerirá del servicio de Dirección Facultativa que será realizado por un recurso adicional para la obra.

Para este servicio telecomunicaciones, se requiere que disponga de un vehículo de forma puntual para atender aquellas peticiones y necesidades con desplazamiento a sedes.

3.2.3 ASISTENCIA TÉCNICA EN PRL (PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES)

El perfil de Técnico de PRL realizará este servicio de Asistencia Técnica en Prevención de Riesgos Laborales

Se indica el número de recursos estimado para la realización de este servicio:

- 1 Técnico en Prevención de Riesgos Laborales

El detalle de las funciones, requisitos, equipamiento y disponibilidad están definidas en el **Anexo Servicios Requerimientos y Funciones y en el Anexo Equipamiento Técnico.**

Requisitos	Curso Técnico en Prevención Riesgos Laborales.
	Experiencia acreditada de más de 8 años en control de PRL para obras.
	Capacitado para elaborar procedimientos y planes en materia de PRL.
	Formación adicional en PRL 100 Horas.
	Conocimientos generales sobre Telecomunicaciones.
	Conocimientos a nivel de usuario final de herramientas de ticketing: tratamiento de tickets, ejecución de informes y cuadros de mando.
	Conocimiento de software de ofimática: procesadores de texto, tablas de cálculo y presentaciones a nivel intermedio.
Funciones	Análisis y revisión de Proyectos Especiales, proponiendo mejoras y analizando los detalles en materia PRL.
	Gestión, revisión y validación de documentación en materia PRL.
	Gestión, mantenimiento y actualización de los datos en las herramientas de soporte para PRL
	Garantizar la legalidad en materia PRL de nuevas empresas adjudicatarias en Sandetel
	Realización de Informes y cuadros de mando mensuales de la situación de las empresas y trabajadores.
	Realizar proyectos, estudios y planes en materia PRL.
	Control de Política de Prevención de Riesgos.
	Realización y revisión de procedimientos internos en materia PRL.
	Petición de documentación a las empresas requerida por SANDETEL.
	Actuación y mantenimiento del personal en la BBDD del personal Autorizado y acreditado, Inc. la revisión de documentación requerida.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/76

	Elaboración de Actas de reuniones de PRL.
	Actuar como contacto permanente de la empresa con el SPA (Servicio de Prevención Ajena) y SANDETEL, tanto para recibir la información que éste genere, como para transmitirle las indicaciones que estime oportunas.
	Colaborar en la Implantación y Mantenimiento de las medidas preventivas, transmitiendo a la línea de mando las recomendaciones del SPA a SANDETEL preventivas que haya que implantar en la empresa
	Conocer los planes de PRL de los diferentes Organismos de la Junta de Andalucía y verificar el conocimiento y aceptación de los mismos por parte de toda empresa y todo el personal que opere en ellos.
	Realizar un seguimiento periódico de las medidas implantadas y proponer acciones correctoras y preventivas a sobre las mismas actualizándolas según normativa en vigor.
Recursos	Contacto telefónico
	Cuenta de correo electrónico específica para Jefatura de Proyectos de uso exclusivo.
	Acceso a todos los sistemas informáticos de la empresa adjudicataria disponibles para el proyecto y de los sistemas de Sandetel según necesidades.
	Vehículo a demanda
Disponibilidad	Exclusiva al proyecto con las excepciones autorizadas por Sandetel
	Movilidad Geográfica dentro del alcance del proyecto
	Disponibilidad para atención 24x7 y Escalados

De forma puntual para proyecto específicos, realizara labores de coordinación en PRL para aquellos proyectos que lo requiera incluido la Dirección Facultativa en caso, que la ley lo permita. Para este tipo de trabajo el técnico deberá cumplir las cualificaciones requeridas y podrá realizarlo con otro recurso a petición de SANDETEL. Estas funciones podrán ser demandadas de forma excepcional.

Puntualmente, Sandetel solicitará actuaciones y funciones de coordinación de prevención de obras que serán realizadas por un recurso acreditado adicional.

Para la gestión del servicio de PRL, se utilizará las aplicaciones que dispone SANDETEL para registrar y consultar de manera on-line la documentación en materia de prevención de riesgos laborales de los trabajadores implicados en el despliegue y explotación de la Red Corporativa de Comunicaciones de la Junta de Andalucía. Para este servicio, debe disponer de un vehículo para atender aquellas peticiones y necesidades que requiera su desplazamiento a sedes.

Para la gestión del servicio de PRL, requiere:

- Se utilizará las aplicaciones que dispone SANDETEL para registrar y consultar de manera on-line.
- La documentación en materia de prevención de riesgos laborales de los trabajadores y empresas quedara registrada en ficheros de SANDETEL.
- Las incidencias y no conformidades quedaran reflejadas registradas en ficheros de SANDETEL.
- Requiere un cuadro de mando mensual con todos los aspectos genéricos tratados.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/76

3.2.4 CERTIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE GABINETE DEL PROYECTO

En este grupo se factura por cada perfil: administrativo, soporte, telecomunicaciones y PRL.

Con el objetivo de garantizar la prestación del servicio contratado, la disponibilidad del servicio y el nivel de productividad requerido, este servicio tendrá un precio variable a facturar.

Se facturará al mes vencido los servicios de GdP; el importe mensual del servicio se verá condicionado por la aplicación de un coeficiente de productividad por cumplimiento global del servicio (T0) y por otro coeficiente de productividad (ratio de días operativos respecto del total de días laborables del mes) por dedicación al proyecto.

Dentro de las funciones, la medida del grado de cumplimiento global del servicio G-1 se hará, para el mes "m", solo sobre los siguientes informes/documentos:

- Informe de seguimiento del estado de cada actividad (entrega día 3 de m+1).
- Informes de Creación de Peticiones de Servicios (entrega día 3 de m+1).
- Informe de documentos generados en las actuaciones (entrega día 3 de m+1).
- Informe detallado de Envíos y Transportes (entrega día 3 de m+1).
- Entrega del informe de subsanación de no conformidades de PRL en el mes (antes del día 5 del mes m+1)

Estos informes se entregarán en el directorio de Sandetel en una carpeta destinada a tal fin.

En función de lo anterior, se definen:

- Coeficiente de productividad por dedicación: $(\text{Do}/\ \text{Nª días laborales mes})$

  Dónde:
  - Día Operativo (Do): aquel en que los recursos disponibles están prestando el servicio demandado con disponibilidad de todos los medios necesarios:
    - No se contabiliza como tal:
      - Ausencia del servicio por vacaciones, enfermedad, dedicación otros proyectos, etc.
      - La falta del equipamiento o material requerido.
      - La falta de accesos a los sistemas y aplicaciones.
      - La falta de formación. Solo para aquellos casos de nuevos proyectos o nueva incorporación posterior al inicio del contrato, se permitirá contabilizar solo una semana de formación como Do; el resto de días necesarios para completar la formación estarán a cargo de la empresa adjudicataria.
    - Otras consideraciones:
      - Los días festivos/fin semana que se preste el servicio contarán como 2*Do.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/76

- No aplicarán suplementos ni por desplazamiento fuera de capital ni por horario/nocturno.
- Por trabajos especiales que impliquen un exceso superior a las 8 horas el servicio contará como 1.5*Do.

- Coeficiente de productividad por cumplimiento: $TO = 1 - (TFM/TF)$

  Dónde:
  - TF = Numero de informes/documentos fijos mensuales (establecidos en 5 según este punto del documento).
  - TFM= Numero de tareas incumplidas tanto en fecha de entrega como en calidad, en el mes.

Así, el Precio Servicio Facturado al mes para el perfil p (PSFG1_p)

PSFG1_p = PSG1_p * (Do / N) * TO

Donde:

- PSG1_p es el Importe unitario Mes del precio del servicio, indicando p el perfil.

Se establece un umbral mínimo exigido de T0:

- Para valores de 0,6≤TO≤1 el Precio del servicio es proporcional a TO.
- Para valores de T0<0,6; el coeficiente será TO=0

La facturación del servicio de Gabinete del Proyecto se realizará a través de las partidas unitarias incluidas en el cuadro de precios unitarios de Gabinete del Proyectos que se adjunta.

La empresa adjudicataria deberá presentar en su propuesta económica la valoración en euros del punto de baremo "K1-1" a aplicar en las siguientes unidades de servicio:

G1 - CUADRO RESUMEN GABINETE DE PROYECTOS (Punto Baremo "K1-1")						
CODIGO	TIPO	DESCRIPCIÓN	Unidad	mes	Precio Unitario (IVA INCLUIDO)	Precio (IVA INCLUIDO)
SOPORTE Y GESTIÓN						308.114,62 €
01	Administrativo	Control de datos y carga en Sistemas.	2	11	3.388,36 €	74.543,92 €
02	Soporte de Gestión	Gestión y soporte del técnico de planificación..	1	11	4.291,92 €	47.211,12 €
03	Técnico Telecomunicaciones	Seguimineto y control actividades	3	11	5.647,26 €	186.359,58 €
ASISTENCIA TÉCNICA EN PRL						59.635,07 €
04	Técnico	Asistencia Técnica de PRL	1	11	5.421,37 €	59.635,07 €
importe Total Gestion						**367.749,69 €**

De forma orientativa, para el Gabinete del Proyecto, de acuerdo con la información disponible y estimada por SANDETEL, se define una valoración máxima anual del servicio a realizar. El peso de este grupo para un valor del punto baremo igual a la unidad es de 355.218,16 €. (IVA INCLUIDO).

3.3 INTERVENCIONES EN CAMPO

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/76

La empresa adjudicataria dispondrá del Servicio de Intervenciones en Campo con las funciones, requisitos, equipamiento y disponibilidad definidas en el **Anexo Servicios Requerimientos y Funciones y en el Anexo Equipamiento Técnico en los apartados de Técnico de Campo.**

Requisitos	Grado Medio en Telecomunicaciones, Informática, similar o Experiencia Acreditada.
	Experiencia acreditada de al menos 2 años en el sector de las Telecomunicaciones en instalaciones, inspección de obras, puesta en producción, medidas de calidad y certificaciones de instalaciones y servicios.
	Formación en equipos de Datos y conocimientos de cableado estructurado, electrónica de red, tecnologías de accesos de voz y datos. Acreditada por cursos y certificados de formación.
	Conocimientos de redes móviles tanto públicas (GSM, LTE, 4G, 5G) como privadas (Tetra, PMR, DMR) así como WIFI.
	Conocimientos generales de salas técnicas, CPD y PdP.
	Experiencia laboral acreditada en el uso de herramientas de ticketing.
	Acreditación como recurso preventivo en materia de riesgos laborales (50 horas).
	Conocimiento de software de ofimática (procesadores de texto, tablas de cálculo y presentaciones a nivel intermedio) y software de dibujo vectorial.
Funciones	Coordinación con cliente y visitas a sedes y organismos a petición de Sandetel.
	Comprobación y validación de servicios de comunicaciones, diagnóstico de averías, inspección de infraestructura.
	Auditorías de instalaciones e infraestructuras de telecomunicaciones, tipo CPD, estaciones base, salas técnicas, etc....
	Migración y puesta en producción de servicios de comunicaciones.
	Asesoramiento técnico a cliente.
	Reporte de pruebas, informes, datos significativos (coordenadas, fotos, dirección postal, ...) y actualización en los sistemas de SANDETEL.
	Elaboración de informes de visitas y documentación técnica en el formato definidos a tal efecto en los procedimientos internos de SANDETEL (pruebas, informe de replanteo, informe de auditoría, plan de mejora, informe de incidencias, coberturas, ...) que se adjuntarán a los sistemas de ticketing para su verificación previa al cierre de la actuación.
	Disponibilidad 24x7 mediante cuadrante de guardia para actuaciones programadas fuera de horario laboral y atención a incidencias/reclamaciones.
	Aceptación de instalaciones y equipos en nombre de SANDETEL, supervisando el protocolo de aceptación, levantando acta de validación o de reparos, y seguimiento con el proveedor
	Realización de medidas, según protocolo especificado requerido por SANDETEL.
	Replanteos de instalaciones de cableado interno, electrónica de red e infraestructuras de planta externa, elaborando documentación y actas.
	Realización de cableado o corrección de reparos de aquellas instalaciones en las que sea necesarias o bien sea solicitadas.
Recursos	Contacto telefónico
	Cuenta de correo electrónico específica para Jefatura de Proyectos de uso exclusivo.
	Acceso a todos los sistemas informáticos de la empresa adjudicataria disponibles para el proyecto y de los sistemas de Sandetel según necesidades.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/76

	Vehículo, herramientas, equipamiento informático y para pruebas y materiales de campo según lo definido en el apartado correspondiente de este pliego
Disponibilidad	Exclusiva al proyecto con las excepciones autorizadas por Sandetel
	Movilidad Geográfica dentro del alcance del proyecto
	Disponibilidad para atención 24x7 y Escalados
	Guardias Planificadas

Todo el material y equipos necesarios para el servicio correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.

Los técnicos destinados a este servicio mantendrán reuniones periódicas semanales provinciales, tiempo máximo estimado de dos horas, para actualización de información y revisión de los planes de trabajo solicitados por SANDETEL.
Cuando sea necesaria la realización de cableado o corrección de reparos de aquellas instalaciones en las que sea necesario o bien sea solicitado, la intervención correspondiente incluye tanto de elementos como la instalación; se facturará por la empresa adjudicataria el material utilizado por el técnico de campo en la realización de la intervención, mientras que el coste de la instalación está incluido dentro del coste mensual. Esta intervención no requiere presupuesto adicional, solo necesita la aprobación previa por parte de SANDETEL.
Cuando lo requiera Sandetel, este servicio dará mantenimiento preventivo o correctivo para equipos, cableados, aplicaciones, infraestructura, etc. Requiere de una especialización y el cumplimiento de requisitos específicos que están acorde con este tipo de intervenciones.

El horario de prestación del servicio será las 24 horas los 365 días del año, según los ANS establecidos en el presente pliego de contrato. La empresa adjudicataria deberá aprovisionar todos los medios necesarios para la ejecución de las actuaciones técnicas, detallados en el presente pliego, y otros en ocasiones especiales, tales como vehículos todos terrenos, grúas, equipos de medidas específicos, etc. Asimismo, se elaborará y entregará reporte y documentación de cada una de las actividades, si así lo requiriera SANDETEL.

3.3.1 TIPOS DE INTERVENCIONES EN CAMPO

Atendiendo a lo anterior, y más concretamente, los trabajos de campo que se recogerán en el marco de contrato, y que suponen la asistencia en campo por personal cualificado, se agrupan en cuatro tipos de actuaciones.

- SOPORTE TÉCNICO
- REPLANTEO E INSPECCION
- MIGRACION SERVICIO
- ASISTENCIA TÉCNICA
- AVERÍAS E INCIDENCIAS

A continuación, se detalla el contenido, de manera orientativa, de cada una de las intervenciones

3.3.1.1 SOPORTE TECNICO

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/76

Esta intervención comprende la asistencia técnica de personal cualificado durante una jornada laboral completa o parcial, en horario del servicio o fuera del mismo, prestando los servicios de soporte técnico y de asistencia de primer nivel al cliente o usuario, y en ocasiones especiales asistencia técnica de segundo nivel, por personal especializado, cuando así se requiera desde Sandetel.

El servicio se podrá solicitar en cualquiera de las dependencias de la Junta de Andalucía, o incluso en otras que no sean de titularidad, tales como Palacios de Congresos, Eventos Especiales (deportivos, taurinos, romerías, festejos), etc. El desplazamiento a la sede está incluido dentro de la actuación.

La ejecución de esta actuación comprende funciones tales como:

- Confirmación y gestión de permisos necesarios con el cliente, organismo, etc.
- Verificación de equipos.
- Actuaciones microinformáticas. Configuración de PCs, impresoras, móviles.
- Configuración y pruebas de equipos de comunicaciones: router, switch, puntos de acceso.
- Asistencia técnica a usuarios.
- Pruebas de videoconferencia.
- Supervisión de instalaciones desde instalación hasta producción.
- Coordinación in-situ de proveedores.
- Realización de informes de instalación y servicio.
- Trabajos de recopilación de datos y/o información en diferentes sedes.
- Ejecución de cableados para la prestación del servicio.
- Actualización del sistema GIS de geolocalización de sedes. Toma de datos sobre varias sedes.
- Medidas de calidad, ruido, y de infraestructuras en salas técnicas.
- Toma de datos en varios emplazamientos previamente planificados.
- Otras actuaciones de misma naturaleza.

Dentro del alcance de sedes de la RCJA, existen emplazamientos que, por los servicios que prestan, y debido al modelo de red diseñado, poseen una infraestructura muy compleja, acorde a las necesidades, tales como puntos de presencia, estaciones bases, CPD, salas de comunicaciones, etc. Para todas estas ubicaciones se establece un plan de actuaciones preventivas, y por tanto periódicamente han de ser inspeccionadas, a nivel de infraestructura. Igualmente, al estar en explotación, están sometidas a posibles averías.

Para cubrir las necesidades de este tipo de instalaciones, en ocasiones se requiere un soporte especializado. La actuación en este caso comprende principalmente la asistencia técnica especializada, sin operar necesariamente directamente sobre los equipos alojados.

Las actividades incluidas dentro de este nivel de asistencia especializada incluyen la inspección completa de infraestructuras de planta externa, planta interna, infraestructura de operador o cliente, electrónica de red, equipamiento y salas técnicas, y de manera orientativa, funciones tales como:

- Análisis de estado de los cableados, electrónica de red y elementos pasivos.
- Verificación y medida de equipos e instalación eléctrica.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/76

- Verificación y medida de equipos e instalación de climatización.
- Verificación sistemas contra incendios.
- Verificación de sistemas de video vigilancia.
- Comprobación del Sistema de Alimentación Interrumpida, onduladores, baterías, batería de condensadores, elementos de protección, transformadores, grupos electrógenos, filtros de rechazo y absorción de armónicos y rectificadores.
- Medidas y revisiones térmicas y nivel de ruido.
- Medidas electromagnéticas y revisión de tierra y neutro.
- Control de accesos de los Operadores al recinto.
- Comprobación de la entrega correcta de documentación.
- Definir e indicar las mejoras propuestas a realizar tras las inspecciones.
- Definir plan de acciones requerido para la correcta ejecución del proyecto.
- Revisiones de equipos especiales de tipo: Radio enlace, antenas, etc. sobre soporte o torres de más de 10 m. de altura.
- Medición cobertura por rutas en varios emplazamientos previamente planificados.
- Otras instalaciones requeridas.

La disposición y asistencia de personal especializado estará sometida igualmente a los ANS propios de la actuación.

Si así se requiere desde Sandetel, el técnico deberá recopilar información y elaborar informes tales como:

- Inventariado completo de planta/sala, en el formato definido por SANDETEL, para disponer del estado actual de la planta existente por códigos y equipos ubicados en una sala técnica, sala de comunicaciones, CPD o similar. En el inventariado de planta está incluido la entrega de la documentación: memoria del inventario de planta, análisis del inventario real y el teórico, cálculos de potencia, peso y carga térmica, planos de ubicación, detalle y de planta, identificando cada equipo activo o pasivo. Definiendo en cada tabla los valores y especificaciones técnicas que dispone incluida medidas y disposición.
- Acta de replanteo, indicando los equipos de comunicaciones, interconexión de los mismos, infraestructura asociada (paneles de interconexión, armarios, SAI), capacidad de las salas y estado de acondicionamiento de las mismas.

En algunas instalaciones y sedes, los componentes del sistema eléctrico desempeñan una función muy importante dentro de nivel del servicio, y en ocasiones es necesario realizar auditoría y pruebas sobre estos sistemas, así como labores especializadas de diseño y mantenimiento, con objeto de detectar anomalías, diseñar mejoras del sistema, dimensionar y optimizar recursos energéticos, proporcionar robustez al servicio, entre otras:

- Preparación de equipos necesarios para las medidas y verificación in-situ.
- Análisis de estado de los cableados eléctricos y elementos pasivos. Elaboración de planos unifilares.
- Verificación y medida de equipos e instalación eléctrica.
- Comprobación del Sistema de Alimentación Interrumpida, Onduladores, baterías, batería de condensadores, elementos de protección, transformadores, grupos electrógenos, filtros de rechazo y absorción de armónicos y rectificadores.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/76

- Medidas y revisiones térmicas y nivel de ruido.
- Medidas electromagnéticas y revisión de tierra y neutro.
- Revisión del acceso de los Operadores al recinto
- Elaboración de auditorías energéticas.
- Medidas térmicas de los componentes.
- Comprobación de la correcta documentación.

Los resultados y las mediciones se presentarán en un informe por escrito y en forma gráfica, así como los datos que respaldan estas gráficas. Se adjuntará al documento el esquema unifilar actualizado y el reporte debe mostrar comentarios y recomendaciones de las mediciones y observaciones que obtenemos directamente de la instalación física, de los manuales de operación de los equipos.

Esta intervención requiere una dedicación en una o más jornadas para la realización de la auditoría, formada por una parte de visita a campo y una segunda parte de elaboración del informe con los diferentes diagnósticos y conclusiones. El reporte debe mostrar comentarios y recomendaciones de las mediciones y observaciones que se obtienen directamente de la instalación física, de los manuales de operación de los equipos y de los diálogos con su personal.

La intervención de Soporte Técnico incluye la propia actuación en campo y la elaboración y entrega de informe, validado por Sandetel, en caso de ser requerido, en los plazos marcados que se establece en el apartado de ANS. Se incluirá un informe detallando con las incidencias detectadas en la actuación, junto con un Plan de Mejora recomendado.

El tiempo estimado de duración de la intervención incluido informe, es de 8 horas. Para aquellas actuaciones que requieran un desplazamiento superior a 35 km (desde capital) se tendrá que añadir 2 horas a la actuación. Para aquellas actuaciones que implique tiempos superiores a la jornada se podrá aplicar el exceso de tiempo añadiendo otra actuación (de 8 horas) o añadir otra actuación de diferente naturaleza sobre lo realizado. Pero no se podrá aplicar sobre estas, el desplazamiento.

3.3.1.2 REPLANTEO E INSPECCIÓN

Esta actuación contempla revisar instalaciones de telecomunicaciones, tanto los equipos, electrónica de red y accesos de comunicaciones del operador, como las infraestructuras y sala dispuesta para alojar los equipos, armarios de comunicaciones, sistemas de cableado estructurado. La actuación incluye tareas como la comprobación de la calidad del servicio detectando las posibles necesidades y resolviendo aquellas posibles deficiencias, tales como problemas de permisos, canalizaciones obstruidas o inexistentes, etc.... Algunos escenarios donde se requiere actuación de replanteo son:

- Revisión de las coberturas con los distintos operadores y tecnologías posibles en la zona.
- Comprobación y revisión del equipamiento de comunicaciones existente
- Revisión de la infraestructura de comunicaciones, ICT, cableado estructurado.
- Comprobación de los enlaces de comunicaciones actuales.
- Comprobación del sistema eléctricos y de energía alternativa
- Informes de averías reiteradas
- Visibilidad o/y estudio de cobertura.
- Comprobar y medir cableado e instalaciones existentes.
- Revisión de Proyectos Especiales.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/76

Será obligatorio, además de realizar el replanteo según la información requerida en la solicitud, revisar toda la infraestructura del entorno, de manera que se chequeen posibles defectos o deficiencias que puedan afectar a la provisión de futuros servicios de comunicaciones, con el objeto de evitar futuros desplazamiento en corto plazo de tiempo.

En el caso de que la solución propuesta requiera de instalación, se incluirá en el informe un apartado de valoración económica, según las partidas del presente contrato, indicando cantidades y precios unitarios de los mismos, de manera que sirvan de referencia para su posterior valoración por parte del cliente.

Dentro del plan de actuación en materia preventiva, está contemplado realizar inspecciones de sedes, con objeto de actualizar el inventario, planos de sala, esquemas de servicios, etc. Toda esta documentación se registra y actualiza en los sistemas de SANDETEL, de acuerdo a un plan de inspecciones.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria comprobar, antes de realizar cualquier actuación en campo, la información de inventario en los sistemas de SANDETEL. En caso negativo, deberá informar a SANDETEL e incluirla en el Plan de Inspecciones, con objeto de realizarla de manera conjunta con la actuación que motive la visita.

La inspección de sedes se realizará en dos fases: fase de toma de datos en campo y fase de carga de datos en el Sistema Integrado de Operaciones (SIO).

La primera fase de campo implica que el técnico descargue la información de los sistemas de SANDETEL. Esta información será utilizada para realizar análisis in-situ, en la que se aportarán la configuración y los rendimientos actuales, así como posibles problemas o reparos existentes y recomendaciones. A continuación, se indican, sin carácter limitativo, sino orientativo, los aspectos a analizar sobre la sede objeto de la auditoria.

- Ubicación geográfica de la sede, con coordenadas obtenidas mediante GPS.
- Equipamiento de telecomunicaciones existente en el emplazamiento.
- Cableados y elementos pasivos asociados al equipamiento de comunicaciones existente, localización de cajas terminales, PTR, PAU, etc.
- Equipos de alimentación y energía del emplazamiento.
- Infraestructura de entorno del emplazamiento; sala y armario de comunicaciones.
- Realización de medidas según procedimiento y normativa interna de SANDETEL.
- Medidas electromagnéticas.
- Canalización incluyendo: arquetas, recorrido, ubicación y vacantes.
- Accesos de servicios de datos y voz.
- Planta exterior del operador del servicio (BTS, Caja distribución, caja de fibra, etc.).
- Cobertura de servicios móviles.

Todo lo anterior será documentado con memoria descriptiva y gráficamente con planos y fotografías.

Al final del proceso se realizará la segunda fase, que cargará en los sistemas de SANDETEL o en los que ésta determine, la documentación y resultado de los trabajos realizados

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/76

La intervención de Replanteo e Inspección se compone de informe entregado y validado, en formato electrónico, en los plazos marcados según ANS. Se incluirá un informe con las incidencias detectadas en la actuación junto con un Plan de Mejora recomendado.

El tiempo estimado de duración de replanteo e inspección, incluye la actuación y el informe, es de 6 horas. Para aquellas actuaciones que requieran un desplazamiento superior a 35 km (desde capital) se tendrá que añadir 2 horas a la actuación.

3.3.1.3 MIGRACION DEL SERVICIO

Dentro del servicio de operaciones en campo, se contempla el servicio de migración sobre los servicios de comunicaciones de RCJA en las sedes de Junta de Andalucía y adscritas. Se trata de actuaciones normalmente planificadas desde la oficina de proyecto de Sandetel,

La migración de los servicios de voz y datos se enmarca generalmente en los siguientes supuestos:

- Alta de nueva sede en RCJA
- Modificación de los servicios de la sede de RCJA.
- Traslado externo de sede.

Este tipo de intervención se realiza en 4 fases; las dos primeras son de gestión provincial por SANDETEL y las dos siguientes en campo:

En la fase de gestión la estructura provincial de Sandetel interactúa con el Organismo (a nivel central, provincial o de la propia sede según los casos) al que pertenece la sede para concertar y coordinar una cita para la actuación. En esta fase se identifican los servicios, se realiza análisis de las necesidades y se definir tiempo de la intervención. Con toda esta información, se fija una fecha para ejecutar la migración. Por la criticidad de algunos servicios, las migraciones se planifican para realizarlas fuera de horario. El usuario final, u Organismo, es el que marca la fecha definitiva.

Para cada organismo existe un procedimiento o acuerdo de planificación, de forma que se adapta a sus estructura y requisitos. Diferentes organismos poseen distintos métodos y arquitecturas de red LAN. Ejemplo son CEGES (SAS), CGA (Educación), JPAZ (Justicia), etc... La empresa adjudicataria deberá adaptar su actuación al marco de estos procedimientos.

En la fase de análisis y verificación, se definirá la implicación de las tareas que intervienen principalmente el técnico de campo junto con el personal de la sede. En esta fase, el técnico de campo identifica los servicios afectados, los equipos LAN de cliente, el cableado actual y adaptaciones necesarias, el suministro eléctrico y las conexiones, así como equipos de energía alternativas. El objetivo es evaluar el impacto de la actuación para disminuir la afección del servicio.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/76

Durante la actuación, es habitual que el técnico de campo realice actuaciones de cableado que están incluidas, tales como traslado de PTRs, tomas RJ45, organización y tirada de latiguillos, traslado de equipos, conexiones a SAI y switch. Para ello dispondrá de herramientas y de pequeño material fungible, según se describe en el Anexo Equipamiento Técnico del presente pliego. En general se realizan todos aquellos cableados que sean imprescindibles dentro del rack de comunicaciones y aquellos donde no sea necesario abrir registros y canalizaciones.

En esta fase se configuran, si fuera necesario, equipos LAN de cliente; puntos de acceso, switch (VLAN VOIP), PCs, y todos aquellos que se soliciten y se dé acceso por parte del organismo.

En la fase de protocolo de pruebas y validación se ejecutan pruebas de:

- Conectividad
- Caudal garantizado y alcanzado
- Rendimiento del servicio
- Conmutación del respaldo
- Accesibilidad desde servicios centrales del organismo. El técnico llama a CEGES, CGA, etc....
- Accesibilidad desde 24x7 para la monitorización.
- Caudal VOIP
- Llamadas entrantes y salientes
- Aquellas pruebas que requiera el organismo.

La migración de los servicios, requiere la ejecución de pruebas sobre los servicios de comunicaciones, por personal propio o proveedor. Se indican con carácter orientativo alguno de los escenarios posibles donde aplica:

- Cambios de Tecnología de servicios
- Cambios de equipos. Router, traslados internos, etc...
- Modificación del servicio: caudal, direccionamiento, etc...
- Ampliación del servicio: número de extensiones voz, etc....
- Nuevos servicios en la sede.

El tiempo estimado de duración de la migración, incluye la actuación y el informe, es de 4 horas. Para aquellas actuaciones que requieran un desplazamiento superior a 35 km (desde capital) se tendrá que añadir 2 horas a la actuación

La intervención de Migración del servicio se compone por actuación realizada, y si se requiere, por informe entregado y validado, en formato electrónico, en los plazos marcados según ANS. En todos los casos se incluirá un informe que, con las incidencias detectadas en la actuación, junto con un Plan de Mejora recomendado.

3.3.1.4 ASISTENCIA TECNICA

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/76

Dentro del servicio de operaciones en campo, la asistencia técnica contempla intervenciones en campo sobre los servicios de comunicaciones e informática de las sedes de Junta de Andalucía y adscritas, normalmente planificadas desde la oficina de proyecto, a petición de Sandetel, tales como:

- Realización de protocolos de pruebas
- Aceptaciones de equipos y servicios.
- Instalación de equipos de comunicaciones, para medidas, contingencias, etc.

La asistencia en campo requiere la ejecución de pruebas sobre los servicios de comunicaciones, por personal propio o proveedor, Se indican con carácter orientativo alguno de los escenarios posibles donde aplica realizar el protocolo:

- Verificar la Tecnología de servicios
- Verificar el equipo. Router, traslados internos, etc...
- Validar el caudal, direccionamiento, etc...
- Comprobar el servicio voz: número de extensiones voz, etc.
- Aceptación de instalación de equipos de infraestructura: climatización, contraincendios, cuadros eléctricos, etc.
- Puesta en servicio de equipos de videoconferencia
- Ejecución de protocolo de pruebas específicos.
- Comprobaciones de estado de los servicios
- Revisión de equipos

Por regla general, la ejecución de esta actuación conlleva realizar un protocolo de pruebas y medidas, según defina SANDETEL o el proveedor del equipo o servicio. El protocolo de pruebas se ejecuta sobre equipamiento, infraestructura, líneas y servicios de telecomunicaciones se realiza en dos fases: una primera de estudio y toma de datos desde el inventario de SANDETEL o a partir de la información proporcionada por el cliente, y una fase posterior de pruebas in-situ en la que se comprueban los servicios y se aportan los posibles problemas existentes, rendimientos actuales y recomendaciones sobre la configuración y crecimiento. En caso de que los trabajos a realizar precisen cortes de servicio, éstos serán planificarse conjuntamente con SANDETEL y con el cliente o sede afectada, respetándose las ventanas horarias establecidas. A continuación, se indican, sin carácter limitativo, sino orientativo, los aspectos a analizar:

- Equipamiento de telecomunicaciones.
- Circuitos de comunicaciones.
- Comprobación de la línea de comunicaciones. Análisis del estado de los cableados y elementos pasivos, sistema de alimentación e infraestructura de entorno.
- Cableados y elementos pasivos asociados al equipamiento de comunicaciones.
- Equipos de alimentación.
- Configuración de equipos de comunicaciones y pc's.
- Infraestructura de entorno: climatización, contraincendios, configuración e instalación de sai, baterías, medidas de ruido, etc.
- Medidas de calidad a los servicios de voz y datos, videoconferencias.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	27/76

- Ejecución de protocolo de pruebas sobre servicios afectados por incidencias, que no implique la resolución ni identificación de la causa, etc. Estas pruebas suelen definirse por la unidad de explotación del servicio y vigilancia 24x7.
- Pruebas en la electrónica de red en la sede, configuración de equipos cliente, análisis y diagnóstico de averías del cliente, estudios y diseño de red lan, otros.

Se incluye en esta actividad la instalación de equipos y aplicaciones solicitados por SANDETEL, y necesarios para la ejecución de las pruebas, tales como equipos de medidas, analizadores de línea, sondas, software de carga de líneas, y otros que puedan ser de utilidad para obtener las medidas solicitadas.

Si las pruebas son correctas, y así se requiere, se procederá a la migración de los servicios. Esta actuación técnica se realiza con el objetivo de facilitar al cliente la implantación de nuevos servicios de voz y datos, principal y respaldo, con niveles de calidad fijados por cada uno de ellos según contrato. De manera general, la actuación se coordina y realiza con el soporte en remoto del operador (CGP Centro Gestión), o/y cliente.

Existen actuaciones donde se requiere la instalación, conexión y configuración de equipos de telecomunicaciones en sede de cliente, tales como:

- Instalación equipos y sondas para medidas de rendimiento y calidad
- Equipos de comunicaciones para contingencia. Router 3G, switch. incluyendo configuración del direccionamiento IP, Gateway, máscara de red, etc.
- Equipos energía SAI
- Accesorios como cámaras, micrófonos, proyectores, etc.
- Instalación de sondas de medidas
- Instalación equipos para pilotos de servicios

La instalación y configuración de equipos conlleva la recogida previa en las dependencias que indique SANDETEL o en las dependencias de la empresa adjudicataria en cada provincia, así como la ejecución de pruebas de funcionamiento según los procedimientos e instrucciones técnicas definidas a nivel interno por SANDETEL. En todos los casos se identificará el correcto etiquetado del equipo y su cableado, así como se tomará registro de toda medida que se realice con los equipos. Se anotará el n.º serie, marca y calibración del equipo.

Cuando se realice la instalación, existirá una garantía por la empresa adjudicataria en los 12 meses posteriores en caso de existir avería o incidencia.

Aquellas instalaciones de equipos que impliquen cortes de servicio, se planificarán con SANDETEL y el cliente la ventana horaria correspondiente para la ejecución de sus trabajos.

Por último, al finalizar la actuación se reportan tanto los datos básicos definidos por SANDETEL como los resultados, los posibles problemas existentes, las recomendaciones sobre la configuración y crecimiento, tanto de la parte WAN como LAN. Toda esta información, junto con los números de serie, fotografías y coordenadas, se reporta en los sistemas de SANDETEL de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	28/76

La intervención de Asistencia Técnica se compone por actuación realizada, y si se requiere, por informe entregado y validado, en formato electrónico, en los plazos marcados según ANS. En todos los casos se incluirá un informe que, con las incidencias detectadas en la actuación, junto con un Plan de Mejora recomendado.

Para la asistencia técnica que no requiera la realización de todas las pruebas, por la toma de datos, por trabajos similares, donde el tiempo estimado dedicado de una hora en la sede, como ejemplo se indica las siguientes intervenciones:

- Aceptación de servicios para los cuales no es necesario realizar protocolo de pruebas complejo.
- Detectar deficiencias eléctricas
- Solucionar algún problema de conexión/reinicio de equipos
- Comprobación si la sede está operativa en RCJA
- Comprobación y pruebas sobre líneas analógicas y extensiones IP.
- Verificación de líneas circunstanciales para eventos.
- Pruebas de nuevas extensiones de voz.
- Pruebas de conectividad y/o de ancho de banda que no implican corte en sede y que no supongan un protocolo de pruebas complejo.
- Ampliaciones o/y modificaciones del caudal del servicio, implantación del respaldo, nuevo SAI, velocidad, líneas datos y voz, etc.
- Cambio de tecnología de alguno de los servicios, sin que varíen los planos de planta ni las salas.
- Traslado interno de equipamiento
- Sedes pequeñas donde solo exista un equipo para servicio RCJA (ADSL, RDSI, VSAT, etc.).
- Accesos externos y similares.
- Instalación y conexión de enlaces. (cuando el número no supere 4 enlaces).
- Migraciones pocas extensiones.
- Desmontes y retirada de equipos.

En la actuación del desmontaje y retirada de equipamiento. Será necesario la entrega de los equipos desmontados en las instalaciones que SANDETEL indique (misma provincia), incluido el transporte dentro de la propia actuación.

El tiempo estimado de duración de la ASISTENCIA TECNICA, se compone de la actuación incluido informe, es de 3 horas, Para aquellas actuaciones que requieran un desplazamiento superior a 35 km (desde capital) se tendrá que añadir 2 horas a la actuación

3.3.1.5 AVERIAS E INCIDENCIAS

Como se ha indicado en el presente documento, el servicio de Operaciones en Campo de SANDETEL está sometido a una disponibilidad de 24x7. De esta forma, existen procedimientos establecidos con CAU (Centro Atención al Usuario), y el Centro de Gestión de Telecomunicaciones 24x7 (CGT), para dar soporte ante incidencias en cualquier ventana horaria. Asimismo, RCJA dispone de procedimientos de

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	29/76

escalado, ante los cuales hay que cumplir con ANS específicos. En función de la afección del servicio, se catalogará la solicitud como crítica, sometida a un ANS más estricto que el resto de actuaciones.

El alcance de la actuación es el diagnosticar la incidencia y solucionarla, conjuntamente con el proveedor del servicio, realizando un análisis posterior que determine el problema y su causa, y que permita analizar los rendimientos actuales, aportando las recomendaciones pertinentes sobre la configuración y el crecimiento si aplica. Se analizan los equipos que conforman los servicios en las sedes de los clientes, los equipos terminales de red y de cliente necesarios para la prestación de los servicios de telecomunicaciones. En caso de incidencia debida a la infraestructura de entorno (climatización, extinción de incendios, cuadros eléctricos, equipos de continua y alterna,), el técnico trabajará conjuntamente con el responsable de mantenimiento centro para solucionar esa incidencia.

La actuación de Incidencia se realizará en dos fases, ambas in-situ: una primera de estudio y toma de datos y una fase posterior de restablecimiento y resolución de incidencia y análisis, en la que se detallarán los problemas existentes y soluciones posibles, rendimientos actuales y recomendaciones sobre la configuración y crecimiento.

Los posibles escenarios donde se requiere una actuación técnica para atender una incidencia son los siguientes:

- Comunicación de los servicios de 24x7
- Comunicación de los servicios de CAU
- Escalados RCJA
- Mantenimiento Correctivo en intervenciones presenciales o de campo a fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio y correcto funcionamiento, aunque en dicho momento no conlleven la indisponibilidad del servicio.

La comunicación se realizará por sistemas, en horario del servicio, o vía teléfono/mail, fuera de horario. Desde la oficina de proyecto se asignará la incidencia al técnico que corresponda, en tiempo y forma. El técnico dispondrá de todos los materiales y herramientas necesarias para poder solucionar o identificar la avería in situ.

A continuación, se indican sin carácter limitativo, sino orientativo, los aspectos a analizar:

- Sustitución de equipos afectados
- Comprobación y operación sobre los equipos.
- Restitución de conectores y cableado.
- Identificación y correcto etiquetado del equipo de acceso y su cableado.
- Análisis de estado de los cableados y elementos pasivos.
- Limpieza de conectores.
- Ejecución de cableados e infraestructuras
- Pruebas y medidas de los diferentes escenarios posibles.
- Identificación de los elementos sin servicio y eliminación de los mismos.
- Medidas de comprobación
- Back up local de equipos
- Revisión de redundancias y backups
- Limpieza de los bastidores (limpieza interior y exterior de manera general)

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	30/76

- Realización in situ de intervenciones y cargas de software
- Comprobación del Sistema de Alimentación
- Revisión de Infraestructura de Entorno: Climatización, cuadro eléctrico, grupo electrógeno, SAI, baterías, etc.
- Desinstalación y retirada de cableados, repartidores, armarios asociados
- Comprobación de la correcta supervisión del equipo
- Generación de alarmas para la comprobación de su correcto funcionamiento en coordinación

Al final del proceso se reportará en los sistemas de SANDETEL el resultado de los trabajos realizados, incluyéndose necesariamente lo siguiente:

- Documentación actualizada de la incidencia de cliente intervenida y confirmación en los sistemas según normativa interna de SANDETEL de forma que se garantice la actualización de la introducción de la información en dicho sistema cumpliendo con los valores establecidos como tiempo de información
- Informe técnico de la actuación.
- Propuesta de mejoras correctivas y preventivas para la preparación del emplazamiento en cuanto a rendimiento y utilización, desarrollo tecnológico, buenas prácticas en términos de volumen, disposición y situación, y condiciones ambientales y eléctricas.

Estas actividades incluyen la solución del problema y sus síntomas, la supervisión y coordinación del equipo humano y el control del proveedor de telecomunicaciones. La documentación de las actividades que resultan en la reparación del fallo, el control y el escalado de los avisos de reparación y finalmente dar por cerrado el caso que se abre para dar seguimiento al problema.

Para la resolución correcta de la incidencia el técnico no podrá abandonar el emplazamiento hasta el momento en que por SANDETEL se le confirme dicho extremo.

Dentro de esta intervención está incluida la mano de obra para la resolución de la avería, así como pequeño material que fuera necesario. En el supuesto que para la resolución del problema hiciera falta algún material o repuesto, correspondería aplicar tabla presentada en Anexo de Materiales y Cableados
incluida en este pliego. La empresa adjudicataria se verá obligado a cumplir con el período de garantía acordado en el contrato.

La intervención de Incidencia contara por actuación realizada, y si se requiere, por informe entregado y validado, en formato electrónico, en los plazos marcados según ANS. En todos los casos se incluirá un informe que, con las incidencias detectadas en la actuación, junto con un Plan de Mejora recomendado.

El tiempo estimado para atender averías, reclamaciones o incidencias, se compone de la actuación incluido informe, es de 4 horas, Para aquellas actuaciones que requieran un desplazamiento superior a 35 km (desde capital) se tendrá que añadir 2 horas a la actuación.

3.3.2 CONTROL DE INTERVENCIONES EN CAMPO

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	31/76

La empresa adjudicataria extraerá mensualmente, de los sistemas de SANDETEL el listado de intervenciones realizadas y cerradas; opcionalmente, a requerimiento de Sandetel lo podrá hacer de sus propios sistemas.
Como mínimo, extraerá los siguientes datos:

- El tipo, CECO (Centro de Coste) y estado de la intervención en campo (realizado / fallido / Anulado).
- Desplazamiento: toda intervención del técnico de campo que implica un recorrido superior a los 35 km desde la capital hasta el municipio, según el mapa territorial definido por SANDETEL.
- Datos relevantes de la intervención (nombre de la sede, organismo, provincia de la sede, localidad, fecha, ANS, solicitante, técnico, etc.).

No podrán realizar ningún servicio en campo sin disponer de herramienta o aplicación para el control de intervenciones, por ello, deberá indicar en la oferta la herramienta de utilizar para el control, es obligación que las empresas adjudicataria ofrezca esta aplicación, por ello, tendrán que indicar la oferta presentada, detalle de la aplicación y capacidad de la misma para integrarse de forma automática mediante webservice a la herramienta de ticketing de Sandetel. El tiempo para pruebas e implantación de esta automatización será de tres meses tras la entrega de las especificaciones por parte de Sandetel al adjudicatario; el primer día tras este periodo de pruebas, la aplicación debe estar en producción incluido la pasarela e informes. De no existir esta automatización la empresa adjudicataria tendrá que poner los recursos necesarios para realizar estas tareas de forma manual, sin coste alguno para SANDETEL
Sandetel coordinará un equipo de trabajo con personal propio y de la empresa adjudicataria para conseguir los siguientes objetivos:

- Poner en producción la aplicación de acuerdo con los requerimientos definidos.
- Disponer de una pasarela para transferir los datos desde la aplicación de Sandetel (SIO-Remedy9) hasta la aplicación propuesta.
- Sincronización automática en tiempo real de los campos de los tickets según responsabilidad.
- Sacar informes para el cuadro de mandos y técnicos.

Como orientación la empresa licitadora, en el punto 3.3.4 se indica el número de actuaciones en campo estimadas, así como el importe medio (IVA incluido) durante la vigencia del presente contrato

3.3.3 CERTIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE INTERVENCIONES EN CAMPO

Con el objetivo de garantizar la prestación del servicio contratado, la disponibilidad del servicio y el nivel de productividad requerido, este servicio tendrá un precio variable a facturar.

Se facturará al mes vencido los servicios de Intervenciones en Campo; el importe mensual del servicio se verá condicionado por la aplicación de un coeficiente de productividad por cumplimiento global del servicio (Kp) y por otro coeficiente de productividad (ratio de días operativos respecto del total de días laborables del mes) por dedicación al proyecto.

En función de lo anterior, se definen:

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	32/76

- Coeficiente de productividad por dedicación: (Do/ Nª días laborales mes)
  Dónde:
  - Día Operativo (Do): aquel en que los recursos disponibles están prestando el servicio demandado con disponibilidad de todos los medios necesarios:
    - No se contabiliza como tal:
      - Ausencia del servicio por vacaciones, enfermedad, dedicación otros proyectos, etc.
      - La falta del equipamiento o material requerido.
      - La falta de accesos a los sistemas y aplicaciones.
      - La falta de formación. Solo para aquellos casos de nuevos proyectos o nueva incorporación posterior al inicio del contrato, se permitirá contabilizar solo una semana de formación como Do; el resto de días necesarios para completar la formación estarán a cargo de la empresa adjudicataria.
    - Otras consideraciones:
      - Los días festivos/fin semana que se preste el servicio contarán como 2*Do.
      - No aplicarán suplementos ni por desplazamiento fuera de capital ni por horario/nocturno.
      - Por trabajos especiales que impliquen un exceso superior a las 8 horas el servicio contará como 1.5*Do.
- Coeficiente de productividad por cumplimiento: Kp = (TDI / N.º horas Servicio)
  Siendo:
  - TDI es la suma de los tiempos medios operativos de cada actuación en campo por el TOI (tiempo medio operativo de cada tipo de actuación) para todas las actuaciones realizadas por cada técnico en el mes. Los valores de TOI son:

Tecnico de Campo	Tiempo Medio Operativo Intervencion (TOI)
Soporte Tecnico	8,00
Replanteo e Inspección	6,00
Migraciones de Servicio	2,50
Asistencia Tecnica	4,00
Averias e Incidencias	5,00
Desplazamientos > 35 Km	1,00

  - N.º horas Servicio, Resulta de multiplicar el número de días laborales trabajados de mes por 8 horas al día.

Para garantizar la productividad y calidad que los recursos y medios empleados y que sean gestionados acorde con el proyecto, Kp tomará los valores siguientes según lo obtenido en la fórmula que lo define:

- Kp = 0,9 para valor medio inferior a 7 horas.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	33/76

- Kp= 1,0 para valor medio entre 7 a 10,00 horas.
- Kp= 1,10 para valor medio superior a 10 horas.

Así, el Precio del Servicio del Grupo 2 por técnico se obtiene de:

$$PSFG2_t = PSG2 \times (Do/N.^{\circ}\ \text{Horas de Servicio}) \times Kp$$

Dónde PSG2 es el precio unitario por técnico.

Y la facturación del grupo:

$$PSFG2 = \sum_{t=1}^{z} (PSFG2_t)$$

(siendo z el total de técnicos)

La facturación del Grupo 2 de los servicios ejecutados por operaciones en campo se realizará a través el número de recursos humanos del servicio demandados incluidos en el Cuadro de Precios.

De manera aproximada el número de recursos humanos estimado para la prestación del servicio de intervenciones en campo es de 8 Técnicos de Campo distribuidos por todas las provincias andaluzas. Este número podrá aumentar o disminuir dependiendo de la demanda del servicio por SANDETEL.

La facturación del Grupo 2 de los servicios ejecutados por operaciones en campo se realizará a través el número de recursos humanos del servicio demandados incluidos en el Cuadro de Precios.

En el importe de toda la unidad del servicio técnico se considera el importe del recurso técnico más herramientas, equipos, vehículos y materiales menores; se incluyen también las dietas, los gastos de desplazamiento y alojamientos.

La empresa adjudicataria deberá valorar en euros el punto de baremo "K2-1" a aplicar en las siguientes unidades de servicio:

G2 - CUADRO RESUMEN ACTUACIONES CAMPO (Punto Baremo "K2-1")					
CÓDIGO	Tipo de Intervención	Unidad	Mes	Precio Unitario (IVA Incluido)	Precio Total (IVA INCLUIDO)
A.1	Tecnico de Campo	8	11	5.050,24 €	**444.421,12 €**

De forma orientativa, para el Servicio de Intervenciones en Campo, de acuerdo con la información disponible y estimada por SANDETEL, se define una valoración máxima anual del servicio a realizar. El peso de este grupo para un valor del punto baremo igual a la unidad es de 444.421,12 €. (IVA INCLUIDO).

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	34/76

3.3.4 ALCANCE

De manera aproximada el número de recursos humanos estimado para la prestación del servicio de intervenciones en campo es de 8 Técnicos de Campo distribuidos por todas las provincias andaluzas. Este número podrá aumentar o disminuir dependiendo de la demanda del servicio por SANDETEL.

Como orientación a la empresa licitadora, se indica el número de actuaciones en campo estimadas como el importe medio (IVA incluido) durante la vigencia del presente contrato:

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	IMPORTE (IVA INCL)
A.1	Soporte Técnico	100	230,00 €
A.2	Replanteo e Inspección	800	120,00 €
A.3	Migraciones Servicios	1.200	140,00 €
A.4	Asistencia Técnica	1.100	120,00 €
A.5	Averías e Incidencias	150	140,00 €

3.4 SERVICIO DE INSTALACIONES Y CABLEADOS

El servicio de instalaciones y cableados, consistirá en dar soluciones a todo aquel servicio LAN o similares, que requieran soluciones integrales definidas con criterios rigurosos en actuaciones del tipo instalaciones, canalizaciones, cableados, etc. tanto de planta externa como interna, instalaciones de sistemas de cableado estructurado, Servicios Integrados, infraestructuras, adecuación eléctrica y acústicas, entre otras.

Estos trabajos cumplirán los requisitos establecidos en la Orden de 2 de junio de 2017, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras de cableado estructurado y de red de área local inalámbrica en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Entidades Instrumentales y los Consorcios del Sector Público Andaluz, y su corrección de errores publicado en el BOJA número 142 de 26 de julio de 2017.

Estas intervenciones implican un replanteo previo a la obra, en el cual se tomarán mediciones y se realizará el presupuesto. Esta visita a la sede supondrá coste adicional a la oferta. Solo para aquellas actuaciones que se indique expresamente por SANDETEL (por tipo y volumen) estarán exentas del coste.

Este servicio tiene carácter excepcional y aplica a aquellos casos en que sea necesario auditar, instalar, ampliar o mejorar redes de comunicaciones de sedes de la Junta de Andalucía (LAN, WAN, ...) siempre

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	35/76

limitadas por un presupuesto máximo de 12.000€ (IVA Incluido) por sede y no conllevará en ningún caso el suministro de equipos de electrónica de red.

Para la valoración de las mismas, se anexa un Cuadro de Precios Unitarios de Instalaciones y Cableados, que servirá como referencia a la hora de valorar las ofertas de instalaciones y cableados.

Las ofertas se realizan según los ítem y precios presentes en el Anexo de Materiales y Cableados. Para aquellas partidas que no estén en el cuadro unitario, se tendrá que referenciar con justificantes aceptados por SANDETEL la inclusión en el cuadro unitario. Toda vez que cada ítem del cuadro de cableados y materiales tiene una codificación; para identificarlos, estos ítems que se incorporan durante la vigencia del contrato se codificarán como "ES".

Durante el plazo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a completar y mantener el Cuadro de Precios Unitarios de Instalaciones y Cableados, incluyendo nuevas partidas que se vayan valorando, y actualizando los precios de mercado de los ítems incluidos. Una vez adjudicado el contrato de prestación del servicio, la empresa adjudicataria podrá proponer un listado ampliado de ítems, siempre que se ajuste a los precios de mercado. Será valorado y aprobado por SANDETEL. Con carácter trimestral, la Dirección del Servicio de la empresa adjudicataria del presente contrato, deberá presentar a SANDETEL el Cuadro de Precios Unitarios de Instalaciones y Cableados actualizado.

Dentro de la valoración ofertada por la empresa adjudicataria esta incluidos:

- los medios, dietas y desplazamientos hasta la instalación.
- el transporte de los materiales y/o componentes necesarios para la ejecución de la instalación.
- Sobre coste por trabajos fuera de horario, y en fin de semana y festivos.
- la limpieza y retirada de todo el material, equipos, etc. a un punto limpio o almacén que indique SANDETEL.
- Pequeño material.

Aclaratorio: todas las valoraciones (tanto del cuadro de precios como de nuevas partidas valoradas) de materiales, instalaciones, ..., tendrán una vigencia igual a la duración del contrato firmado por la empresa adjudicataria.

3.4.1 CONDICIONES GENERALES

Para las actuaciones en las que sea necesario realizar cortes de servicio, se realizará un trabajo programado y se planificará con SANDETEL y el cliente la ventana correspondiente para la ejecución de dichos trabajos.

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria podrá utilizar recursos propios, o bien podrá subcontratar hasta un máximo de un nivel. En la oferta del presente expediente, la empresa licitadora deberá especificar si dispone de recursos propios para la prestación del servicio, o bien acuerdos con empresas instaladoras. En este último caso, deberá citar tales acuerdos, nombre de las empresas, recursos y ámbito de actuación.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	36/76

De forma general, en todas las partidas unitarias del cuadro de servicio de cableados de comunicaciones (Anexo I) y servicios integrales, están incluidos:

- Replanteo previo a la instalación.
- Soluciones y Diagnósticos del servicio.
- Diseño de la red.
- Entrega Documentación fin de obra (planos, mediciones, estado, etc.).
- Gestión de licencias, permisos de obra necesarios.
- Trabajos fuera de la jornada laboral o en día festivo.
- Dietas y desplazamientos.
- Vehículo y transporte de materiales.

3.4.2 PLAN DE TRABAJO

Para la solicitud y contratación de instalaciones y cableados, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del servicio una ventanilla única. SANDETEL se dirigirá a esta ventanilla para todas las peticiones que requieran de una oferta previa. Se deberá especificar en la oferta la ventanilla de servicio único propuesta. Se valorará positivamente que la empresa adjudicataria presente propuesta de aplicación para la petición y seguimiento de ofertas especiales (instalaciones y cableados) dentro del marco del contrato de servicio.

Tras la petición de oferta por parte de Sandetel, el flujo constará de varias fases que a continuación se describen, de forma general.

- Fase 0: Replanteo y análisis del estado de las infraestructuras actuales y definición de requisitos. La empresa adjudicataria será la encargada de realizar tantas visitas de replanteo como sean necesarias, en la sede, para determinar las necesidades de adecuación y mejoras. Este replanteo se deberá realizar por personal experto.

- Fase I: Diseño y solución a presentar para dar respuesta a las necesidades requeridas por el organismo o sede, con el objeto de cumplir los niveles de calidad exigidos del servicio.

- Fase II: Con la información anterior, deberá presentar a SANDETEL una propuesta de proyecto de ejecución según los requisitos contemplados en las normativas y bajo los estándares de mercado, cumpliendo con todas las normativas en vigor. El proyecto deberá especificar la solución adoptada, así como una lista de los ítems del preciario con su valoración, y la oferta económica total, que será de carácter vinculante.

Toda oferta deberá ajustarse a los ítems de preciario adjunto. En el caso de no disponer de aquellos acordes a la instalación necesaria, se presentará a SANDETEL una propuesta de inclusión, definiendo la nueva partida y valoración económica.

- Fase III: Con la aprobación y visto bueno de SANDETEL de la oferta, se ejecutará la instalación según los ANS de calidad y tiempo acordados.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	37/76

- Fase IV: Entrega de documentación con planos y pruebas realizadas, así como fotografías y mapa de asignación de parcheos. Resultado de la certificación.

- La documentación final se elaborará según el apart. 9.4 y la Orden de 2 de junio de 2017, reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras de cableado estructurado y de red de área local inalámbrica en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Entidades Instrumentales y los Consorcios del Sector Público Andaluz.

La documentación, planos y pruebas se entregarán, en soportes de papel y electrónico editable.

3.4.3 PERFILES PROFESIONALES

Para la prestación de este servicio, se requiere que el personal disponga de la experiencia y conocimientos necesarios, así como los certificados oficiales del fabricante. Tanto en el caso de personal propio, así como empresas colaboradoras, se especificará en la oferta las referencias de certificados y obras realizadas, con un máximo de tres. Así como la formación y experiencia acreditada.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria dimensionar correctamente los recursos para el cumplimiento del servicio con los estándares de calidad exigidos, a lo largo de la variación de demanda durante el transcurso del contrato.

3.4.4 CERTIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE INSTALACIONES Y CABLEADOS

Se factura en función de las actuaciones mensuales **finalizadas** y de los importes presentes en las ofertas presentadas y validadas por Sandetel.
Estas intervenciones implican un replanteo previo, necesario para la elaboración del presupuesto. Esta visita a la sede no supondrá coste.

Las ofertas se realizan según los ítem y precios presentes en el Anexo de Materiales y Cableados la empresa adjudicataria.

Todos los precios existentes en la lista una vez aceptado por SANDETEL e incluidos en la oferta, no podrán ser modificados, por ello, tendrá que contemplar dentro del precio de cada ítem:

- Trabajos fuera de horario (nocturno).
- Coste de dieta y desplazamientos.
- Trabajos en fin de semana y festivos.
- Estudio y Medidas de PRL, requeridas.

La factura del servicio de Cableados e Instalaciones se basará en las partidas unitarias incluidas en el Cuadro de Precios Unitarios de Servicio de Instalaciones y Cableados que se adjunta en el **Anexo de Materiales y Cableados.**

La empresa licitadora deberá valorar en euros el punto de baremo “K3-1” a aplicar en las unidades de obra incluidas en el Anexo de Materiales y Cableados.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	38/76

De forma orientativa, indicar que la actuación tipo, basándose en la experiencia acumulada del servicio y en el contexto de las comunicaciones realizadas, consta de los siguientes elementos:

G3 - CUADRO RESUMEN CABLEADO E INSTALACION (Punto Baremo "K3-1")						
INSTALACIONES Y CABLEADOS						
CÓDIDO	DESCRIPCIÓN CORTA	ALCANCE DE UNIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO (IVA INCLUIDO)	UNIDAD	SUBTOTAL (IVA INCLUIDO)
PUESTOS DE USUARIO, CONEXIONES Y CABLEADO COBRE						
PI-CE-1B	Puesto de usuario comunicaciones doble - UTP Cat 6B	Suministro e instalación puesto usuario formado por caja multiservicio de superficie de dos módulos. En uno de los módulos se instalarán dos unidades para toma hembra RJ45 Categoría 6A. El otro módulo irá dotado de tapa ciega para posibles ampliaciones. Cableado Categoría 6A, UTP hasta 50 metros. Terminación en panel mediante módulo RJ45 categoría 6A. No incluye panel ni latiguillos. Incluida canalización para cableado, por falso suelo, techo o superficie, a base de canaletas o bandejas. inlcuye	Unidad instalada.	284,26 €	2,00	568,52 €
PI-CE-3B	Suplemento puesto usuario doble UTP Cat 6A	Suplemento metro cableado doble cat 6A UTP instalado. Incluida canalización para cableado, por falso suelo, techo o superficie, a base de canaletas o bandejas incl. Certificacion de cable	Unidad instalada.	3,14 €	109,00	342,26 €
PI-CE-22A	Latiguillo 6 UTP 3m	Suministro e Instalación latiguillo categoría 6 UTP 3m	Unidad instalada.	5,71 €	2,00	11,42 €
EQ-TL-11	Instalación AP (Punto de Acceso)	Colocación de AP en altura menor de 3m. Incluido conexión y realización de pruebas.	Unidad instalada.	8,36 €	2,00	16,72 €
IMPORTE TOTAL ESTIMADO (IVA INCLUIDO)						938,92 €
				Nº cableados e instalaciones tipo/MES:	7	6.572,44 €

La empresa licitadora deberá valorar en euros el punto de baremo "G-3" a aplicar en las siguientes unidades de servicio:

G3 - CUADRO RESUMEN CABLEADOS E INSTALACIONES (Punto Baremo "K3-1")				
CÓDIDO	TIPO	DESCRIPCION	Unidad	PRECIO UNITARIO (IVA Incluido)
CABLEADOS				
05	CABLEADOS	Ejecución cableados e instalaciones de obra	Mes	6.572.44 €

La estimación de instalaciones a realizar, para un valor del punto baremo igual a la unidad a lo largo de la duración del servicio, durante 11 meses con un valor presupuestado de 72.296,84,96 € (IVA incluido).

<u>Descuentos del servicio:</u>

De manera orientativa y para los distintos apartados, se establece la siguiente aplicación por volumen de actividades, que garantice un descuento que se aplicara a la partida total o parcial del importe valorado, siendo:

- **Descuento por Volumen en Instalaciones y cableados**, aplica a toda obra e instalación (actuación) que por su complejidad y volumen supere un importe total de 8.000 € (IVA INCLUIDO), que permitirá aplicar un descuento por volumen al optimizar los recursos y gastos producidos por dietas, desplazamientos, etc., este descuento se aplicara sobre la instalación, cableado, montaje, configuración y material que no esté incluido en descuento por equipo/material.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	39/76

Estos descuentos por volumen aplicaran a la totalidad de actuaciones realizadas en el ámbito de la adjudicación y en las posibles prórrogas.

3.5 SERVICIO DE LOGÍSTICA

Este servicio comprende tanto tareas específicas de almacenamiento como de envío y transporte de materiales.

3.5.1 ALMACENAMIEMIENTO

Se requiere de la gestión, custodia, mantenimiento y control de los materiales necesarios bien para las actividades recogidas en este pliego bien relacionados con los servicios que presta Sandetel.
La disponibilidad del servicio se extiende a las 24 horas de cada día del año natural (24x7), pudiéndose solicitar tareas a realizar en 24 horas (urgentes), en 48 horas (no urgente) o con un tiempo determinado que se indicará en la petición.
Dentro del servicio de almacenamiento, para el proyecto de RCJA no supone coste para SANDETEL hasta un máximo de 20 palés.

Estos materiales tienen uso en nuevas instalaciones, resolución de incidencias, reutilización u obsoletos pendiente de reciclado.
En resumen:

- Gestión y control del movimiento de materiales.
- Custodia en espacio reservado en exclusiva para material Sandetel (dirección de obra).
- Informe mensual del estado del inventario (ubicación en almacén, valor material, movimientos, ...) compatible con los sistemas de Sandetel (Navision y Excel)
- Entrega/recepción de materiales.

3.5.1.1 GESTIÓN DE ALMACÉN

Esta actividad trata de la gestión física de materiales (stocks); en términos generales, son tareas de ubicación, control de movimientos internos y externos, empaquetado, desempaquetado y aseguramiento de la trazabilidad de los materiales.

En detalle, el servicio en este apartado debe contemplar las tareas de:

- Recepción de pedidos.
- Gestión de envíos y seguimiento de faltas.
- Atención telefónica y vía email al cliente.
- Gestión de incidencias.
- Repaso de la entrada e inclusión en inventario del almacén en concordancia con la orden de entrada de SIO.
- Punteo y repaso de certificaciones/albaranes de transporte.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	40/76

- Archivo y mantenimiento de originales.
- Copias de seguridad.
- Valija de documentación y paquetería.
- Mantenimiento de local e infraestructura.
- Control del producto
- Comprobación periódica del estado de aquellas mercancías que requieran este control para evitar su deterioro, como es el caso de las baterías.
- Seguimiento del transporte.
- De ser necesario, completar datos de destino en hoja de ruta y cantidades en pedidos.
- Resumen mensual de entradas/salidas, de acuerdo a un formato negociado compatible con hoja de cálculo e importable/exportable al sistema de planificación de recursos (ERP) de Sandetel.
- Informe mensual de valoración de las mercancías almacenadas y de las cantidades, de acuerdo a un formato negociado compatible con hoja de cálculo e importable/exportable al sistema de planificación de recursos (ERP) de Sandetel.

La empresa adjudicataria debe contar con una herramienta de control y gestión de inventarios que permita la entrega de los informes mencionados anteriormente y que tenga la opción de agrupar el material en almacenes virtuales.

Esta actividad se realiza según un modelo de albarán que recoge las necesidades de cada envío; en una primera la solicitud de tareas se hace vía correo electrónico a una cuenta genérica de Sandetel; a partir de aquí se generará una intervención en el módulo SIO correspondiente para la empresa adjudicataria. La certificación mensual se soportará en este sistema de flujo de trabajo.

Además del informe mensual que entrega la empresa adjudicataria con los movimientos de inventario, la consolidación del stock se certifica mediante una auditoría semestral conjunta (Sandetel-Adjudicatario) del material inventariado en el almacén. En el anexo 6, se expone como ejemplo los diferentes informes requeridos.

SANDETEL aportará el listado inicial de materiales objeto del presente concurso al adjudicatario, así como un listado de personal con privilegios para generar peticiones de entrada/salida de materiales.

Las solicitudes de actuación, mientras no sea posible integrarlas en los sistemas integrados de operaciones de Sandetel, se realizarán mediante correo electrónico a una cuenta genérica de la empresa adjudicataria. Para su posterior certificación, tratamiento y medición de la calidad, la empresa adjudicataria generará en los sistemas integrados de operaciones de Sandetel el ticket correspondiente.

La disponibilidad del servicio se extiende a las 24 horas de cada día del año natural (24x7), pudiéndose solicitar tareas a realizar en 24 horas (urgentes), en 48 horas (no urgente) o con un tiempo determinado que se indicará en la petición:

- El transportista podrá retirar del almacén los materiales de la expedición correspondiente antes de las 24/48 horas siguientes a la recepción de la solicitud.
- Requerir información sobre algún elemento almacenado.
- Preparación de envío/recepción en 24/48 horas o para una fecha determinada.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	41/76

Este tipo de tareas son objetos medibles dentro de los niveles de servicio a los que se debe comprometer la empresa adjudicataria y que se definen en el apartado de ANS (acuerdos de niveles de servicio).

3.5.1.2 RECEPCIÓN DE PRODUCTOS Y ALMACENAJE

El proceso de recepción contempla:

- Descarga de materiales.
- Repaso cuantitativo y cualitativo de los paquetes.
- Comprobación de correspondencia con albaranes de entrada generados por el peticionario.
- Etiquetaje y adecuación por códigos para su ubicación en almacén, atendiendo al código presente en la etiqueta RFID (si el equipo ha sido previamente inventariado según normativa de Sandetel) o al número de serie.
- Ubicación y almacenaje de los productos en la zona reservada, embalando y protegiendo los equipos cuando fuera necesario.

3.5.1.3 PREPARACIÓN DE ENVÍOS (PICKING)

Preparación de los equipos para distribución, manipulación y entrega para el transporte; contempla:

- Selección y recogida de materiales de su ubicación en el almacén correspondiente a cada orden de salida (pedido) elaborada por el peticionario.
- Chequeo de cantidades y verificación de productos.
- Montaje y precintado de cajas.
- Cumplimentación de los documentos de expedición.
- Preparación para el transporte de los paquetes.
- Carga al medio de transporte para su expedición.
- Aviso a transportista y entrega.

3.5.1.4 TRATAMIENTO DEL MATERIAL PARA RECICLADO/CHATARRA (LOGÍSTICA INVERSA)

Se trata de la gestión sobre los equipos y materiales que dejan de prestar las funciones requeridas por avería u obsolescencia que son retirados de los puntos de uso y devueltos al almacén; este tipo de equipos estará clasificado como material reutilizable (donación) o material para reciclado en plantas dedicadas.

- Descarga de materiales.
- Repaso cuantitativo y cualitativo de los paquetes.
- Comprobación de correspondencia con albaranes de entrada.
- Ubicación y almacenaje de los productos en la zona reservada según el destino final: donación o reciclaje.

Cuando se reciba la orden correspondiente de salida de este material, se procederá a la preparación del envío y entrega a los transportistas autorizados.
Se valorará como mejora la opción de que la empresa licitadora soporte el servicio de reciclaje y de destrucción de documentos sin coste adicional.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	42/76

3.5.1.5 ALMACÉN

La empresa adjudicataria ha de disponer durante la prestación del servicio, de un almacén central en el área metropolitana de Sevilla o en sus proximidades con buena comunicación y acceso a autovías y rondas de circunvalación.

Dispondrán de almacenes auxiliares de ámbito provincial en el resto de Andalucía, para el almacenamiento y custodia de pequeño material; estos almacenes estarán al servicio de este proyecto con objeto de ampliar las prestaciones del servicio.

La empresa licitadora comunicará en su oferta la ubicación de todos los almacenes disponibles indicando las características y funcionalidades de cada uno. Previa a la valoración técnica de las ofertas recibidas, los licitantes facilitarán el acceso a los almacenes ofertados, a personal de Sandetel, para comprobación, in situ, de las instalaciones.

El almacén central ha de disponer de zonas, señalizadas e identificadas con etiquetas y/o carteles, exclusivas para el servicio requerido en este concurso, así como de lectores de etiquetas RFID, QR y códigos de barras.

Los requisitos del almacén central son:

- Recinto cerrado, con acceso restringido y procedimientos de seguridad.
- Sistema de acondicionamiento del espacio Limpieza, temperatura y humedad.
- Además de la zona compartimentada con estanterías, existirán otras zonas, debidamente señalizadas entre las que destacamos:
    - Zona de recepción, en la que se depositará todo material en espera de la inspección de recepción.
    - Zona de envío, con el material preparado para embarque.
    - Zona de embarque

El espacio destinado específicamente a almacenamiento contará con racks selectivos que permitan operar solo sobre las mercancías afectadas en cada movimiento de almacenaje o de preparación de envíos permitiendo:

- Acceso directo a cada palé almacenado
- Posibilidad de retirar cualquier mercancía sin necesidad de mover o desplazar las restantes.
- Fácil control de stocks.
- Adaptabilidad al peso y/o volumen de cualquier tipo de material.

Se considera el palé normalizado tamaño europeo 0,8 x 1,2m de superficie base como unidad mínima e indivisible de almacenamiento; se estima una altura máxima de almacenamiento en palé de 1,80m. Cada palé se ha de identificar inequívocamente según su posición en el rack (calle/nivel); la ubicación de cada equipo en el almacén queda determinada por el palé que lo contiene, facilitando las tareas de entrada/salida y el control de existencias.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	43/76

Con este escenario, la capacidad aproximada de almacenamiento por palé es de:

- 25 unidades CPU sobremesa.
- 5 impresoras sobremesa.

El material que por sus características no pueda almacenarse en palés, se ubicará en un espacio adecuado al material de que se trate (reutilizable, destinado a punto limpio,); igualmente estará debidamente identificado; este espacio, a efectos de facturación, se convertirá en unidades de palé.
El almacén contará con procedimientos adecuados para la manipulación de los materiales; entre otras medidas debe contemplar:

- En el transporte de materiales, éstos se sujetarán de forma que durante su traslado no puedan sufrir movimientos perjudiciales.
- Se evitará el contacto de cables o elementos flexibles con bordes agudos interponiendo cantoneras de madera o cualquier material adecuado.
- El responsable del vehículo (Conductor):
    - Revisará los elementos de fijación rechazando cualquier material defectuoso (eslabones oxidados, hilos defectuosos, tejidos desgarrados, etc.).
    - Será responsable de la correcta utilización y conservación de los medios de elevación y transporte durante la realización de las tareas.
- El responsable de la utilización de cualquier medio de locomoción, maquinaria u herramienta, se responsabilizará del buen manejo, mantenimiento, y conservación del mismo.
- Los productos agrupados en palés o envasados se manipularán de manera que los embalajes no sufran desgarrones, roturas, humectaciones o cualquier otro deterioro.
- La manipulación del material se realizará de forma cuidadosa, evitando golpes de los materiales.

Entre la documentación proporcionar por el licitador, el mantenimiento de todo equipo almacenado que requiera de una revisión y diagnóstico de su estado, de igual forma tendrá que realizar semestralmente revisiones de todo el equipo que SANDETEL lo requiera.

Se exige un procedimiento de mantenimiento para el espacio destinado a Sandetel que lo mantenga en perfectas condiciones de limpieza, humedad y temperatura; igualmente, los almacenes deben contar con la declaración de actividad aprobada y con los planes requeridos por la normativa de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos del centro y el documento de actuación en seguridad.

El almacén central tendrá como mínimo un espacio para almacenar 100 palés, con capacidad de aumentar el número de palés de ser necesario. La empresa licitadora tendrá que tener presente que los materiales y equipos procedentes del proyecto RCJA tanto el almacenaje como su gestión para un número máximo de 20 palés, no supondrá coste para SANDETEL.

Además del seguro propio con el que cuente el almacén, los equipos objeto de este pliego se han de asegurar a todo riesgo (robo, pérdida, inundación,). Para el stock inicial se tomará la valoración aportada por Sandetel del mencionado material; para nuevas entradas, se indicará el valor en los albaranes de actuación; el seguro tendrá una repercusión sobre la certificación del 0,2% anual del valor de la mercancía almacenada que supere los 200.000€ de valoración; hasta este valor, el valor del seguro se estima integrado de la tabla del punto siguiente.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	44/76

3.5.1.6 RESUMEN DE ITEM DE ALMACENAMIENTO

G4 - CUADRO RESUMEN LOGISTICA (Punto Baremo "K4=1")					
SERVICIO DE ALMACENAMIENTO DE LOGISTICA					
Código	DESCRIPCIÓN CORTA	ALCANCE DE UNIDAD	Unidad	Importe (SIN IVA)	Importe (CON IVA)
LA01	Almacenamiento de Palets < 30	Palet almacenados menor a 30 unidades (la unidad de almacenamiento es el Palet Europeo), Incluye: Gestion de almacen y transportes, reciclaje de material informatico (certificado material destruido), embalaje y desbalaje solicitado, pruebas y mantenimiento, etc).	mes/palet	12,10 €	14,64 €
LA02	Almacenamiento de Palets > 30	Palet almacenados mayor a 30 unidades (la unidad de almacenamiento es el Palet Europeo), Incluye: Gestion de almacen y transportes, reciclaje de material informatico (certificado material destruido), embalaje y desbalaje solicitado, pruebas y mantenimiento, etc).	mes/palet	9,90 €	11,98 €
LA03	Seguro Almacén (adicional)	Suplementode seguro sobre al material almacenado cuando la valoración de los mismos supera 200.000€ (aplica solo al incremento sobre la cantidad mencionada).	mes	0,20%	0,20%

Todas las actuaciones específicas que se requieran en almacén (consulta sobre existencia de un material determinado, preparación de envío para chatarra,) se registrarán en el sistema integrado de operaciones para seguimiento y verificación de los niveles de servicio comprometidos.

A efectos de facturación, el número de palés que se certificará será el número de palés en almacén el último día del mes a facturar.

3.5.2 ENVÍOS Y TRANSPORTES

Esta actividad se centra en el envío entre sedes incluidas en la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, entre estas y los almacenes, entre almacenes o entre cualquiera de otras dos ubicaciones que requieran las actuaciones contempladas en este pliego o en el ámbito de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.
Se distinguen dos tipos, envíos y transportes.

3.5.2.1 ENVÍOS

Tienen un carácter asimilable a la mensajería: envíos rápidos entre dependencias que se caracterizarán por el peso del material trasladado y por la urgencia en la entrega.
No requerirán de medio de transporte especial ni de personal auxiliar.
La mercancía se ha de asegurar contra todo riesgo, incluido robo, rotura y pérdida; el valor del seguro depende del valor declarado de la mercancía que vendrá indicado en la orden de trabajo correspondiente.
Toda solicitud recibida por la empresa adjudicataria con anterioridad a las 12 horas, en horario del servicio, se retirará en origen en la misma jornada (horario del servicio) y se entregará en destino en las

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	45/76

48 horas siguientes; se considerará envío urgente si la entrega se debe realizar en las 24 horas que siguen a la recepción de la solicitud por la empresa adjudicataria.
Este tipo de tareas se facturarán según el "peso facturable del material". Se determinará el "peso en volumen" y el peso real: el mayor de ellos será el peso facturable al que hacen referencia los ítems del punto siguiente.
El peso en volumen se calcula dividiendo el valor del volumen del paquete en centímetros cúbicos entre 5000, redondeando al entero siguiente; este valor es el peso en volumen en Kg.

Dentro de los envíos, se gestionará aquellos de carácter personalizados que, por su urgencia y criticidad, se realizara con recurso técnicos que permita dar amplia información en la entrega, este tipo de envío se realizará con personal de campo o mensajería, de acuerdo con la valoración que se realice.
Para aquellos envíos catalogados como urgentes que se soliciten, gestionen envió, entrega al cliente e informe al solicitante en el mismo día (desde las 7:00 horas hasta las 20:00 horas), se aplicara un coeficiente por urgencia.

G4 - CUADRO RESUMEN LOGISTICA (Punto Baremo "K4=1")					
SERVICIO DE ENVIOS DE LOGISTICA					
Código	DESCRIPCIÓN CORTA	ALCANCE DE UNIDAD	Unidad	Importe (SIN IVA)	Importe (CON IVA)
LE06	Envío de Materiales entre cualesquiera dos puntos de Andalucía. Inc. Preparación envío y/o recepción material. No incluye seguro.	Peso del material enviado <= 1 Kg	Und	5,00 €	6,05 €
LE07	Envío de Materiales entre cualesquiera dos puntos de Andalucía. Inc. Preparación envío y/o recepción material. No incluye seguro.	1 Kg< Peso del material enviado <= 5 Kg	Und	7,44 €	9,00 €
LE08	Envío de Materiales entre cualesquiera dos puntos de Andalucía. Inc. Preparación envío y/o recepción material. No incluye seguro.	5 Kg< Peso del material enviado <= 15 Kg	Und	11,60 €	14,03 €
LE09	Envío de Materiales entre cualesquiera dos puntos de Andalucía. Inc. Preparación envío y/o recepción material. No incluye seguro.	15 Kg< Peso del material enviado <= 40 Kg	Und	19,09 €	23,10 €
LE10	Envío de Materiales entre cualesquiera dos puntos de Andalucía. Inc. Preparación envío y/o recepción material. No incluye seguro.	40 Kg< Peso del material enviado <= 60 Kg	Und	30,50 €	36,90 €
LE11	Envío de Materiales entre cualesquiera dos puntos de Andalucía. Inc. Preparación envío y/o recepción material. No incluye seguro.	60 Kg< Peso del material enviado <= 100 Kg	Und	41,16 €	49,80 €
LT12	Seguro Envíos	Porcentaje a cobrar sobre importe declarado por seguro a todo riesgo de envíos y transportes	Und	0,60%	0,60%
URG	Adic. Envios Urgentes	Incremento por Actuacion urgente en mismo dia (BAJO PEDIDO)	Und	4,40 €	5,32 €

3.5.2.2 TRANSPORTES

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	46/76

Se trata de traslados de materiales que requieren un estudio previo de viabilidad, uso de vehículos con carácter exclusivo, actuaciones de montaje/desmontaje, etc. que no pueden encuadrarse en los ítems del apartado anterior.
Este tipo de transportes requiere de la presentación de una oferta previa por parte de la empresa adjudicataria en la que se reflejarán los medios necesarios a emplear y sus costes.
SANDETEL indicará, en cada caso, la necesidad de tareas de coordinación, así como la obligatoriedad de un estudio previo de prevención de riesgos laborales.
En casos excepcionales, se podrá requerir el uso de vehículos de carga útil mayor de 1700 Kg, sin equipamiento especial o equipado con grúas o plataformas.
Para este tipo de transportes se exige un informe detallado de las operaciones realizadas, secuencia temporal y medios empleados en cada ubicación objeto de la actuación. La presentación de este informe es condición necesaria para certificar las tareas.
Como caso normalizado, representado en la tabla de ítems del punto siguiente, se exige la prestación de transporte de materiales en vehículo tipo furgoneta o furgón (carga útil hasta 1700 Kg) cerrada con conductor cuya carga no sea compartida con otros clientes diferentes a Sandetel; la unidad de facturación será por hora empleada en el transporte.

G4 - CUADRO RESUMEN LOGISTICA (Punto Baremo "K4=1")					
SERVICIO DE TRANSPORTE DE LOGISTICA					
Código	DESCRIPCIÓN CORTA	ALCANCE DE UNIDAD	Unidad	Importe (SIN IVA)	Importe (CON IVA)
LT14	Transporte Capital	Vehículo con conductor en capital de provincia (jornada laboral de 8 horas) incl. Seguro mercancia.	Und	176,00 €	212,96
LT15	Transporte General	Vehículo con conductor entre poblaciones, jornada laboral de 8 horas. (incl. Seguro mercancias).	Und	253,00 €	306,13
LT16	Servicio adicional para el transporte	Servicio adicional para carga / descarga de mercancia durante el transpoerte.(jornada laboral de 8 horas).	Und	82,64 €	100,00
LT17	Gestion adicional para el Transporte	Requiere de un servicio de gestion adicional para planificar y gestionar recorridos de las mercancia durante el transpoerte.(jornada laboral de 8 horas).	Und	112,40 €	136,00

Todo transporte realizado deberá ir acompañado con un informe donde se especifique claramente los equipos transportados, gestión almacén (manipulación), recursos disponibles.

3.5.3 TRASLADO DE ALMACENES

Cualquier traslado de materiales por cambio de ubicación del almacén central o de los provinciales, por decisión de la empresa adjudicataria, será notificado por éste a Sandetel con una anterioridad de al menos 30 días; la empresa adjudicataria correrá con todos los gastos del traslado a la nueva ubicación que deberá respetar las condiciones exigidas en el presente pliego. El traslado debe asegurar la integridad de las mercancías.

3.5.3.1.1 TRASLADO ENTRE ALMACENES

Para el traslado entre almacenes se considera cualquier traslado de materiales por cambio de ubicación del almacén central o provinciales, por decisión de la empresa adjudicataria, será notificado por éste a Sandetel con una anterioridad de al menos 30 días; la empresa adjudicataria correrá con todos los gastos

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	47/76

del traslado a la nueva ubicación que deberá respetar las condiciones exigidas en el presente pliego. El traslado debe asegurar la integridad de las mercancías.

3.5.3.1.2 TRASLADO DEL ALMACÉN POR ADJUDICACIÓN

Caso particular es el traslado del almacén central y provinciales actuales al del nuevo adjudicatario al inicio de la adjudicación al cambiar la ubicación de este (se entiende "cambio ubicación" cuando para trasladar los materiales requiere empleo de vehículos). La empresa adjudicataria tendrá que asumir dichos traslados que consta de toda la operativa requerida para realizar dicho traslado, está operativa deberá ser aceptada por SANDETEL. En todo momento se tiene que garantizar la correcta manipulación, embalaje, etiquetado, inventario, etc. cada una de estas operaciones deberán estar bien definidas, incluyendo dentro de este traslado el seguro de la mercancía ante desperfectos, perdida o incidencias que pueda causar por un valor total de la mercancía no podrá ser superior a 300.000€ (IVA incluido).

3.5.3.1.3 CASOS SINGULARES

Caso particular es el traslado del almacén central y/o provincial actual al de la nueva empresa adjudicataria al inicio de la adjudicación; las empresas licitadoras ofertarán teniendo en cuenta este traslado tomando como base el importe indicado:

3.5.3.1.3.1 ADJUDICATARIO NO CAMBIA DE UBICACIÓN

Cuando la nueva empresa adjudicataria, propone la ubicación de los almacenes (central y provinciales), que coincidan con los actuales y ofertan las mismas ubicaciones de los almacenes, se deducirá de la facturación mensual por almacenamiento (almacén, envíos, transportes, ...) el importe por traslado de estos almacenes por adjudicación, prorrateado en los cuatro primeros meses.
Para Almacén Central, el importe (IVA incluido) **por traslado a deducir es 3.201,60 €.**

G4 - TRASLADO ENTRE ALMACENES_ LOGISTICA (Punto Baremo "K-4")						
SERVICIO DE TRANSPORTE DE LOGISTICA						
Código	DESCRIPCIÓN CORTA	ALCANCE DE UNIDAD	Importe (CON IVA)	Unidad	Estim Anual Actuac.	Estimacion Anual
LT14	Transporte Capital	Vehiculo con conductor en capital de provincia (jornada laboral de 8 horas) incl. Seguro mercancia.	212,96 €	Unid	10	2.129,60 €
LT16	Servicio adicional para el transporte	Servicio adicional para carga / descarga de mercancia durante el transpoerte.(jornada laboral de 8 horas).	100,00 €	Unid	8	800,00 €
LT17	Gestion adicional para el Transporte	Requiere de un servicio de gestion adicional para planificar y gestionar recorridos de las mercancia durante el transpoerte.(jornada laboral de 8 horas).	136,00 €	Unid	2	272,00 €
				3.201,60 €		

3.5.3.1.3.2 ADJUDICATARIO CAMBIA DE UBICACIÓN

Cuando el nuevo adjudicatario, propone la ubicación de los almacenes central y provinciales, que no coincidan con los actuales y ofertan distintas ubicaciones de los almacenes, la empresa adjudicataria tendrá que presentar un plan de actuación, que deberá ser aceptado por SANDETEL, el coste de estos trabajos será costeado por la empresa adjudicataria.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	48/76

3.5.4 CERTIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE LOGÍSTICA

La Certificación tendrá una periodicidad mensual y deberá estar presentada en Sandetel para su revisión en los primeros 7 días laborables del mes siguiente al certificado.

Para su realización se contará con los sistemas de soporte integrados de Sandetel. Caso de imposibilidad de acceso o no funcionalidad en los sistemas, Sandetel facilitará un modelo en hoja de cálculo.

Las empresas licitadoras deberán valorar en euros el punto de baremo "K-4" a aplicar en las unidades de logísticas incluidas en las tablas de ítems de almacenamiento, envíos y transportes anteriores.

G4 - CUADRO RESUMEN LOGISTICA (Punto Baremo "K4-1")						
SERVICIO DE ALMACENAMIENTO DE LOGISTICA						
Código	**DESCRIPCIÓN CORTA**	**ALCANCE DE UNIDAD**	**Unidad**	**Cantidad**	**Importe (CON IVA)**	**Importe Total**
LA01	Almacenamiento de Palets < 30	Palet almacenados menor a 30 unidades (la unidad de almacenamiento es el Palet Europeo), Incluye: Gestion de almacen y transportes, reciclaje de material informatico (certificado material destruido), embalaje y desbalaje solicitado, pruebas y mantenimiento, etc).	mes/palet	21,00	14,64 €	307,44 €
SERVICIO DE ENVIOS DE LOGISTICA						
Código	**DESCRIPCIÓN CORTA**	**ALCANCE DE UNIDAD**	**Unidad**		**Importe (CON IVA)**	**Importe Total**
LE06	Envio de Materiales entre cualesquiera dos puntos de Andalucía. Inc. Preparación envio y/o recepción material. No incluye seguro.	Peso del material enviado <= 1 Kg	Und	6,00	6,05 €	36,30 €
LE08	Envio de Materiales entre cualesquiera dos puntos de Andalucía. Inc. Preparación envio y/o recepción material. No incluye seguro.	5 Kg< Peso del material enviado <= 15 Kg	Und	1,00	14,03 €	14,03 €
LE11	Envio de Materiales entre cualesquiera dos puntos de Andalucía. Inc. Preparación envio y/o recepción material. No incluye seguro.	60 Kg< Peso del material enviado <= 100 Kg	Und	1,00	49,80 €	49,80 €
LT12	Seguro Envíos	Porcentaje a cobrar sobre importe declarado por seguro a todo riesgo de envios y transportes	Und	4.685,00	0,60%	28,11 €
SERVICIO DE TRANSPORTE DE LOGISTICA						
Código	**DESCRIPCIÓN CORTA**	**ALCANCE DE UNIDAD**	**Unidad**		**Importe (CON IVA)**	**Importe Total**
LT14	Transporte Capital	Vehículo con conductor en capital de provincia (jornada laboral de 8 horas) incl. Seguro mercancia.	Und	2,00	212,96	425,92 €
LT16	Servicio adicional para el transporte	Servicio adicional para carga / descarga de mercancia durante el transpoerte.(jornada laboral de 8 horas).	Und	1,00	100,00	100,00 €
LT17	Gestion adicional para el Transporte	Requiere de un servicio de gestion adicional para planificar y gestionar recorridos de las mercancia durante el transpoerte.(jornada laboral de 8 horas).	Und	4,00	136,00	544,00 €
			Importe Total			**1.505,60 €**

Ítem total MES (para dos almacenes) = 3.011,14 €.

La estimación de servicio de logística a realizar, para un valor del punto baremo igual a la unidad, viene reflejada en las mismas tablas y a lo largo de la duración del servicio durante el año (12 meses), con un valor presupuestado de 36.134,34€ (IVA INCLUIDO).

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	49/76

La partida con código LA01 aplica a todo material y gestión fuera de lo amparado en cada momento por el proyecto de la RCJA, hasta un máximo de 20 palés.

4 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

4.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se llevará a cabo en todo el territorio Andaluz sin excepción, y en todos aquellos emplazamientos situados fuera de la Comunidad Autónoma que puedan requerirlo.
Se exige que el equipo tenga capacidad de cobertura en todo el territorio andaluz, con un tiempo de presencia a la sede en menos de 2 horas en sedes situadas en un radio mayor de 35 km. desde la capital de provincia y con un tiempo de presencia a la sede en menos de1 hora en sedes situadas en capital de provincia o menor de 35 km.

Para toda actuación que no tenga definidos los ANS, bien por su complejidad, o por su naturaleza, se tendrá que planificar y definir el cumplimiento de acuerdo con los requisitos definidos por SANDETEL.

4.2 EQUIPO Y LUGAR DE TRABAJO

Los equipos de trabajo que se definen en este pliego, son:

- Coordinador de proyecto.
- Oficina GdP.
- Técnicos de Campo.
- Instaladores de cableado.
- Servicio logístico.

El lugar de ejecución de los trabajos podrá ser cualquiera de las instalaciones de los distintos emplazamientos y sedes pertenecientes a la Junta de Andalucía repartidos por el territorio de la Comunidad Autónoma y/o fuera de ésta, como ya se ha indicado.

Cuando, a juicio del responsable designado por SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A., y según el tipo de trabajo a realizar en un determinado momento, no sea necesaria la presencia de los técnicos en dichas instalaciones, la prestación del servicio podrá realizarse en las propias instalaciones de la empresa adjudicataria.

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 del servicio.

La/s persona/s que emplee la adjudicataria en la prestación del servicio deberá/n dispensar trato agradable con los usuarios buena presencia y disponer de capacidad de trabajo en equipo.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	50/76

En cuanto al horario de prestación de los servicios, será horario de oficina para el servicio de Gabinete del Proyecto, y para el resto de intervenciones, se aplicarán los coeficientes de nocturnidad y festivos en caso que fuera justificado.

La totalidad de las actividades en campo incluidas en este contrato dispondrán de un servicio de guardia del equipo trabajo, por el coordinador proyecto, como de 2º Nivel 24x7 provincial/zonal, y del servicio de logística para atender las posibles incidencias producidas en los trabajos en campo durante todos los periodos horarios.

Los recursos técnicos asociados a las guardias deben estar altamente especializados, tener amplia experiencia en el ámbito técnico a soportar, así como en los procedimientos específicos a aplicar a nivel técnico y metodológico indicados desde SANDETEL. Los recursos de guardia deberán disponer de teléfono móvil asociado a cargo de la empresa adjudicataria y los dispositivos informáticos que permitan movilidad y la conexión remota a las instalaciones de SANDETEL de manera ágil y rápida si fuera necesario.

Las empresas licitadoras deberán detallar en la oferta las características del servicio de soporte remoto para guardias, en caso de que lo oferten, describiendo técnica y operativamente la solución del servicio 24x7.

Extraordinariamente, si las circunstancias así lo exigieran, se podrá requerir a la empresa adjudicataria sus servicios fuera del horario establecido.

Los recursos necesarios para el servicio están definidos, para cada perfil, en el anexo de Equipamiento Técnico

4.3 COORDINACIÓN Y GABINETE DEL PROYECTO

Lugar de trabajo, se situará en las oficinas de la empresa adjudicataria, aunque por necesidades del servicio, se solicite su ubicación próxima al edificio que las instalaciones de SANDETEL. La empresa adjudicataria pondrá a disposición del servicio los medios definidos en la tabla Anexo Equipamiento Técnico

Todo el material y equipos, será proporcionado por la empresa adjudicataria

4.4 TÉCNICO DE CAMPO

Lugar de Trabajo, se llevará a cabo en todo el territorio andaluz sin excepción, y en todos aquellos emplazamientos situados fuera de la Comunidad Autónoma que puedan requerirlo. Se exige que el equipo de trabajo de operaciones en campo, tenga capacidad de cobertura en todo el territorio andaluz, con un tiempo de respuesta in situ de menos de 2 horas en sedes situadas en un radio mayor de 35 Km. desde la capital de provincia y 1 hora en sedes situadas en capital de provincia o menor de 35 Km. Como media, se estima una hora el tiempo para realizar el desplazamiento para sedes situadas en un radio mayor de 35 Km.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	51/76

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del servicio los medios definidos en la tabla Anexo Equipamiento Técnico.

Todo el material y equipos, será proporcionado por la empresa adjudicataria

Esta descripción de equipamiento no es excluyente, quedando la empresa adjudicataria obligada 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.

La empresa licitante **indicará en su oferta el detalle del equipamiento, materiales, aplicaciones y software adicional,** con el que se dotará a los técnicos de manera individualizada y por provincia/zona.

4.5 SERVICIOS DE INSTALACIONES Y CABLEADOS Y LOGÍSTICA

Se llevará a cabo en todo el territorio andaluz sin excepción, y en todos aquellos emplazamientos situados fuera de la Comunidad Autónoma que puedan requerirlo. Definidos en cada una de los apartados definidos anteriormente que aplique.

Para la prestación de este servicio, se requiere que el personal disponga de la experiencia y conocimientos necesarios, así como los certificados oficiales del fabricante. Tanto en el caso de personal propio, así como empresas colaboradoras, se especificará en la oferta las referencias del mismo y obras realizadas. Así como la formación y experiencia acreditada.

Respecto al personal que atenderá las solicitudes de logística, mantenimiento e Instalaciones en Campo, prestará sus servicios, con sus propios equipos de trabajo (vehículos, equipos de medida, ordenadores portátiles, etc.), en las instalaciones de las distintas sedes y emplazamientos sobre las que se soliciten los trabajos, distribuidos en todo el territorio de la Comunidad Autónoma y/o fuera de ésta, como ya se ha indicado, de forma que puedan acometer correctamente las actividades encomendadas.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria dimensionar correctamente los recursos para el cumplimiento del servicio con los estándares de calidad exigidos, a lo largo de la variación de demanda durante el transcurso del contrato.

4.6 INFRAESTRUCTURA PROVINCIAL

El personal encargado de atender en campo las intervenciones contará en cada una de las 8 provincias de un emplazamiento físico dotado de las siguientes capacidades:

- Almacén para materiales y equipos. Los almacenes tienen que ser de acceso restringido y accesibles 24x7 (recogida y entrega de materiales), y con una superficie mínima de 5 m2.
- Seguro de cada uno de los materiales y equipos cedidos por Sandetel para el proyecto.
- Disponer de un puesto de trabajo, para documentos e informes. O acceso aplicaciones en caso de no poder utilizar el terminal móvil.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	52/76

Adicional a estos almacenes, deberá definir e indicar la ubicación del almacén central, definido en el apartado de logística, pudiendo compartir espacio situados en misma capital.

La empresa adjudicataria dispondrá de un seguro que cubra el valor total y su reposición, de los materiales y de los equipos almacenados y custodiados en sus almacenes de todo el equipamiento y material que SANDETEL aloje en sus dependencias.

La empresa licitadora deberá indicar en la oferta el compromiso de disponer o poner al servicio los almacenes/puestos de trabajo que ponen en el proyecto, así como el procedimiento de acceso fuera de horario y disponibilidad 24x7.

Corre por cargo de la empresa adjudicataria el coste y los medios para realizar los desplazamientos hasta o entre las distintas ubicaciones, así como el transporte de los materiales y/o componentes necesarios para el desempeño de la asistencia, el coste mismo de este equipamiento, las dietas, los gastos de comunicación, el uso de oficinas o almacenes, y por extensión, cualquier gasto general asociado a la prestación de la asistencia.

5 METODOLOGIA DE GESTIÓN DEL PROYECTO

La metodología a utilizar en la gestión y seguimiento de este Proyecto debe contemplar métrica, en su última versión, declarada a nivel de Estado por el Ministerio de las Administraciones Públicas.

La gestión, coordinación y seguimiento del proyecto se llevará a cabo conforme a la Metodología de Gestión de Proyectos de SANDETEL. Esta metodología establece un marco de referencia que integra formas, procedimientos y responsabilidades con el propósito de estandarizar los métodos para la Gestión de Proyectos Corporativos.

Los objetivos que se persiguen con su implantación son los siguientes:

- ✓ La creación de una terminología y una documentación común en el área de Gestión de Proyectos que permita a los niveles directivos conocer periódicamente el estado actual del Proyecto.
- ✓ El establecimiento de unos procedimientos estándar que permitan a SANDETEL realizar una gestión homogénea de todos los proyectos.
- ✓ Los principales beneficios derivados del uso de esta metodología son:
    - Mejorar la coordinación, la sinergia y la visión compartida global.
    - Identificar los riesgos asociados a proyectos, definiendo posibles líneas de actuación que permitan minimizar su impacto.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	53/76

- Realizar una gestión eficiente de las dependencias entre proyectos, facilitando la implantación exitosa de los mismos.

- Asegurar que los proyectos se están realizando según lo planificado para obtener un resultado adecuado que responda a las expectativas iniciales.

La empresa adjudicataria deberá garantizar y asegurar la capacitación técnica y experiencia de los recursos asignados al servicio para cada uno de los ámbitos tecnológicos descritos en el expediente. A tal efecto la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. se reserva la posibilidad de realizar entrevistas técnicas selectivas a los integrantes del servicio, presencial o remoto en cualquier momento del ámbito temporal del contrato.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo. La empresa adjudicataria se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de 15 días naturales desde la comunicación por escrito de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por la empresa adjudicataria, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, la empresa adjudicataria deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia similares) al menos quince días naturales antes del cambio. Este período de solape no supondrá coste para la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo, sin costes adicionales para SANDETEL, durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte del proyecto u otras que estén previstas implantar, y que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. informe con, al menos, un mes de antelación.

6 GESTIÓN DEL CAMBIO

La gestión del cambio permitirá conocer los recursos y servicios a traspasar entre la empresa adjudicataria cesante y la nueva empresa adjudicataria, por ello, en la oferta a presentar tendrá que definir como realizara el traspaso de funciones, para mantener el servicio demandado durante la transición entre empresas donde deberá existir un solape de funciones, presentando el plan de actuación de todos los servicios durante el periodo preestablecido por SANDETEL.

La empresa adjudicataria cesante entregará un Plan de salida y transferencia del conocimiento 30 días antes de la finalización del proyecto en el que desarrollará las actividades, cronograma, recurso y alcance de la transferencia a la nueva empresa adjudicataria. Este plan ha de ser aprobado por Sandetel.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	54/76

Esta transferencia hay que hacerla siempre, independientemente de la nueva empresa adjudicataria (esta transferencia del conocimiento se hará tras la entrega de la documentación requerida a entregar en cierre de pedidos/contratos).

Esta transferencia se hará en un plazo de 4 semanas tras el fin de pedido siempre y cuando no haya preacuerdo de retrasarlo/adelantarlo por parte de la Dirección de proyectos de Sandetel

Si la empresa adjudicataria cesante y la nueva empresa adjudicataria son la misma, deberá recoger en este plan, aquellos recursos y servicios que desea cambiar, cómo y por qué, así como las nuevas condiciones del Contrato.

Este plan debe contemplar, al menos, los siguientes puntos:

- Para el servicio de GdP.
  - Dispondrá de 5 días naturales para pasar la información a nivel de PRL, Logística y Registro de actuaciones en campo.
  - Dispondrá de 5 días naturales para conocimiento de la estructura y red de comunicaciones.
- Para el servicio de Campo.
  - Mantener un servicio de 15 días naturales por todos los técnicos de campo de continuidad del servicio.
- Para la gestión de Almacén y transporte:
  - Dispondrá de 7 días naturales para la transición del almacén.

7 DOCUMENTACION A ENTREGAR

La documentación a entregar:

1) Empresa licitadora. Breve presentación de la empresa licitadora y su solvencia técnica en el marco de los servicios solicitados.
2) Metodología de trabajo propuesta, incluyendo:
   a) Enfoque y detalle de las tareas a realizar en fase de trabajo, así como el planteamiento propuesto para cada una de ellas.
   b) Listado y detalle de entregables y productos finales a obtener.
   c) Definir la aplicación para ticketing y sus capacidades: integración con SIO, control de flotas, planificación, certificación y cuadros de mando y análisis de datos que la empresa licitadora propone utilizar.
   d) Modelo de seguimiento de los trabajos y definición de indicadores de seguimiento.
   e) Procedimiento de recogida de datos, análisis de los mismos y evaluación de resultados.
   f) Modelo de evaluación del impacto.
   g) Plan de riesgos.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	55/76

3) Planificación global del proyecto, con calendarización y asignación de recursos, y planificación de acciones a desarrollar durante los primeros meses de la fase de ejecución.
4) Plan del traspaso de actuaciones y gestión del proyecto.
5) Documentación técnica requerida en otros apartados.
6) Recursos adicionales disponibles para el pliego (listado).
7) Plan de formación y mejora continua para la ejecución del proyecto, siendo:
   - Plan de formación:
     - Relación de cursos
     - Por curso: n.º asistentes, n.º de horas, tipologías de formación propuesta y fechas.
   - Mejora continua para la ejecución del proyecto, de forma concreta y definida. Indicando entregables.

También deberá entregar la empresa adjudicataria, informe de incidencias y mejoras detectadas, de forma mensual, el cual deberá ser alojado en los ficheros disponibles por SANDETEL sobre la infraestructura y equipamiento auditado, de forma que se garantice la aplicación de las normas técnicas de instalación, pruebas y mantenimiento, así como de las normas de seguridad. Acompañado de una propuesta de mejoras correctivas y preventivas para la preparación del emplazamiento en cuanto a rendimiento y utilización, desarrollo tecnológico, buenas prácticas en términos de volumen, disposición y situación, y condiciones ambientales y eléctricas.

De igual forma, tendrá que realizar la entrega de toda la documentación requerida en el plazo definido por SANDETEL, conforme a las necesidades del proyecto.

8 CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE IMPREVISTOS

La empresa adjudicataria deberá tener una planificación para imprevistos, implica disponer de procedimientos y medios suficientes para atender servicios imprevistos para afrontar con existo las exigencias impuesta del servicio que requiera repuesta inmediata, para ello:

- Disponer de equipos no relacionados en el pliego, pero por su naturaleza, necesarios.
- Capacidad de servicios en paralelo para asumir peticiones no planificadas.
- Reducir los tiempos de presencia con medios y aplicaciones válidas.
- Plan especial y procedimientos de emergencia.
- Capacidad de repuesta con medios y recursos requeridos en tiempo.
- Servicios y recursos que disponen (como partner tecnológico o como colaborador).
- Definir mediante procedimiento para dar repuesta ante imprevisto por necesidad de un mayor servicio.
- Capacidad para gestionar los recursos para minimizar los imprevistos.

Y la capacidad de la empresa adjudicataria de ofrecer en la oferta estos servicios, recursos y medios con garantías y fiabilidad, indicando la zona como localización de los diferentes recursos expuesto y trasladados en la documentación disponible.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	56/76

9 CONDICIONES PARTICULARES

9.1 GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO Y MATERIALES DE CONTINGENCIA

Al margen del Servicio de Logística, la Unidad de Operaciones en Campo dispone de Material y Equipos para asistencia a los Organismos de la JdA y otros clientes, ante contingencias que afecten a las comunicaciones. Ante esta necesidad, se requiere por parte de la empresa adjudicataria el almacenamiento, custodia y gestión de dicho material. Se solicita:

- Disposición de una ubicación por provincia accesible en régimen de 24x7 para almacenamiento de material de contingencia con un volumen inferior de 4 m2.
- Implementación de una herramienta software para la gestión y control de equipos y material.

La empresa adjudicataria estará en disposición de almacenar el material de contingencia en no más de 30 días desde la firma del contrato, facilitando los contactos y/o protocolos para el acceso del personal autorizado por SANDETEL a dicho material en régimen 24x7.
La empresa adjudicataria dispondrá en no más de 30 días naturales, desde la adjudicación del presente pliego, la herramienta software de gestión y control de material de contingencia operativa. la empresa adjudicataria, así mismo, será responsable en ese plazo de la carga de los datos, a determinar por SANDETEL, contenidos en la actual herramienta de gestión.

Las características de la herramienta de gestión y control son las siguientes:

- Disposición de hardware adecuado para alojamiento del software de aplicaciones. Sandetel podrá solicitar la instalación de dicho software en servidor propio.
- Instalación del servidor en red de datos de la empresa adjudicataria. Sandetel podrá solicitar la instalación del servidor en red propia.
- La herramienta será accesible por web, creándose los usuarios y contraseñas para los usuarios autorizados que designe Sandetel.
- La herramienta contara con las siguientes categorías de inventario:
    - Material de Contingencia
        - Datos (líneas y equipos)
        - Voz (líneas y terminales)
    - Otros
        - Periféricos, PC y monitores.
        - Electrónica de Red
        - Equipos de Energía.
        - Varios

- Cada categoría contara con los siguientes campos. Sandetel podrá requerir la modificación a posterior de categorías y campos.
    - Elemento (router, línea de datos, línea de voz, teléfono)
    - Provincia de ubicación
    - Sede/Lugar de ubicación
    - Estado (Disponible, Instalado, Averiado, Extraviado, o Reserva)
    - Modelo
    - Identificador (IMEI o número de la línea)

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	57/76

- Registro de actividad. (En cada comentario nuevo se incluye la fecha de registro automáticamente.)

- La aplicación contará con herramienta de búsqueda y filtro de registros por texto introducido coincidente en las categorías y/o campos implementados.
- La aplicación facilitará la exportación a hoja de cálculo de los registros filtrados.
- La aplicación dispondrá de herramienta para la programación de envíos automáticos por correo electrónico de la exportación a hoja de cálculo de un determinado filtro.

9.2 ACREDITACIONES Y DOCUMENTACIÓN LABORAL.

Antes del comienzo de los trabajos la empresa adjudicataria deberá presentar en materia de Prevención de Riesgos Laborales la documentación que se relaciona a continuación para la acreditación en la base de datos establecida por SANDETEL S.A., y su control de acceso a sus instalaciones y/o a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía:

De igual manera, todo el personal deberá portar siempre un juego de documentación laboral que contenga:

- Modelos TC2 de relación de trabajadores y liquidación de los Seguros sociales del último mes. Recibo mensual y justificante de pago de cuotas de autónomo, si hubiera algún trabajador en este régimen. Modelo TC1 de alta en Seguridad Social, si fuera trabajador de nueva incorporación y no estuviera incluido en el modelo TC2.
- Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa.
- Evaluación de los riesgos existentes que conlleve los trabajos que se vayan a realizar.
- Relación de equipos de trabajo homologados (art.16 Ley 31/95 y R.D.1215/97).
- Documento de entrega de Equipos de Protección Individual (EPI's).
- Si el trabajo conlleva riesgo específico (riesgo eléctrico, trabajo en altura y trabajos en espacios confinados), se acreditará la formación e información a los trabajadores, así como el certificado del reconocimiento médico en vigor que indique que dichos trabajadores están aptos para el desarrollo del mismo.

A estos efectos, la empresa adjudicataria tiene la obligación de comunicar los cambios que se produzcan en la documentación entregada y deberá comprometerse a aportar los certificados y listados correspondientes de los nuevos empleados.

Tendrá que realizar la entrega de las certificaciones y acreditaciones, solicitadas en este pliego.

9.3 RESOLUCIÓN DE DISCREPANCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

En caso de existir disconformidades de SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios profesionales contratados, por cualquiera de los técnicos empleados por la empresa adjudicataria, lo pondrá de manifiesto a ésta, la cual dispondrá cuánto resulte necesario para su corrección dentro de los tres días hábiles siguientes.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	58/76

La reiterada disconformidad en la prestación de los servicios profesionales, podrá ser motivo de solicitud de sustitución por parte del responsable de los trabajos, por otro/s perfil que cumpla con los niveles de experiencia solicitados en el concurso.

Asimismo, podrá ser la disconformidad con el nivel de los servicios profesionales prestados en general, tanto por los conocimientos demostrados, por la actitud y grado de colaboración ofrecidos, como por reiteradas faltas de cumplimiento del calendario de prestación servicios dispuesto por el responsable de los trabajos.

En caso de solicitud de sustitución de alguno de los servicios profesionales (perfil), el contratista tendrá un plazo de cinco días hábiles para poner a disposición de SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. otro técnico del mismo nivel acreditado en la propuesta del concurso. El responsable de los trabajos designado por SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. dispondrá el calendario para llevar a cabo la transición el cual deberá ser observado por la empresa adjudicataria.

El incumplimiento de lo anteriormente indicado en caso de solicitud de sustitución, o la persistencia de disconformidades tras una sustitución ya realizada, podrán considerarse incumplimientos graves y causas para la rescisión del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las PENALIDADES pertinentes en base a lo indicado en el presente pliego.

Cuando existan disconformidades con la prestación del servicio, el responsable de SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos a la empresa adjudicataria para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto.

No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación del servicio.

9.4 NORMATIVAS Y CERTIFICADOS

La prestación del servicio se realizará en base a las normativas vigentes y disponiendo de los certificados apropiados por parte del fabricante para la ejecución de las instalaciones

La normativa de referencia serán las siguientes:

9.4.1 NORMATIVA DE ÁMBITO ESPAÑOL (AENOR)

- UNE-EN 50173-1:2018 (Tecnología de la información. Sistemas de cableado genérico. Parte 1: Requisitos generales y áreas de oficina).
- UNE-EN 50173-2:2018 (Tecnología de la información. Sistemas de cableado genérico. Parte 2: Edificios de oficina)

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	59/76

- UNE-EN 50173-5:2018 (Tecnología de la información. Sistemas de cableado genérico. Parte 5: Centros de datos.
- UNE-EN 50174-1:2018 (Tecnología de la información. Instalación del cableado. Parte 1: Especificación y aseguramiento de la calidad).
- UNE-EN 50174-1:2018 (Tecnología de la información. Instalación del cableado. Parte 2: Métodos y planificación de la instalación en el interior de los edificios).
- UNE-EN 50174-1:2013 (Tecnología de la información. Instalación del cableado. Parte 3: Métodos y planificación de la instalación en el exterior de edificios).
- UNE-EN 50346:2004 (Tecnologías de la información. Instalación de cableado. Ensayo de cableados instalados).
- UNE-EN 50310:2016 (Aplicación de la conexión equipotencial y de la puesta a tierra en edificios con equipos de tecnología de la información).

Normativa de ámbito europeo (CENELEC)

- CLC/TR 50173-99-1:2007 Cabling guidelines in support of 10 GBASE-T.

9.4.2 NORMATIVA DE ÁMBITO INTERNACIONAL (ISO/IEC)

- ISO/IEC 11801:2017 (Ed. 3).

9.4.3 NORMATIVA AUTONÓMICA.

- Orden de 2 de junio de 2017, reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras de cableado estructurado y de red de área local inalámbrica en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Entidades Instrumentales y los Consorcios del Sector Público Andaluz.

9.4.4 OTRAS.

- Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión REBT-2019.

9.5 FORMACIÓN CONTINUA DEL EQUIPO DE TRABAJO.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener y mejorar el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte del proyecto u otras que estén previstas implantar, así como la mejora de todas aquellas competencias que mejoren la prestación del servicio.
La formación será presencial salvo en aquellos casos en los que Sandetel indique lo contrario por necesidades del servicio.
Los costes derivados de la formación, como las jornadas, dietas, etc. correrán a cargo de la empresa adjudicataria.
Sandetel solicitará el cumplimiento del plan de formación comprometido en la oferta por la empresa adjudicataria y podrá modificar dicha planificación en función de las necesidades del proyecto.

10 CONDICIONES GENERALES

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	60/76

10.1 ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y SEGUIMIENTO DE LOS MISMOS.

La supervisión del servicio requiere del establecimiento de unos órganos para el seguimiento y coordinación de todos los elementos que intervienen en su desarrollo, de modo que se garantice la consecución de los siguientes objetivos:

- ✓ Coordinación de todos los elementos involucrados en el desarrollo del servicio
- ✓ Cumplimiento, dentro de los plazos que se estimen, de los hitos establecidos en el Plan de Trabajo.
- ✓ Toma de decisiones y adopción de las medidas oportunas para la resolución de problemas que se puedan ir presentando durante el desarrollo del servicio de manera que se minimice el impacto global que pudieran tener sobre el mismo.

Las especificaciones de las categorías profesionales, conocimientos previos y tareas a desarrollar, estarán de acuerdo a las recogidas en el "Modelo de Referencia de Funciones Informáticas para la Contratación (MRFI-C)" de las "Guías Técnicas Aplicables a la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos", y posteriormente recogidas en el proyecto SILICE (Sistema de Información para la Licitación y Contratación Electrónica) del Ministerio para las Administraciones Públicas (ISBN 84-87366-33-3).

Por parte de SANDETEL se designará un Coordinador de Proyecto y por parte de la empresa adjudicataria se nombrará un Coordinador de Proyecto.

Las funciones del Coordinador de Proyecto están definidas al inicio del presente documento:

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria deberá tener acceso a los sistemas de SANDETEL para cumplimentar la información de las órdenes de trabajo que se establezcan para la correcta operativa del servicio.

Régimen del personal de la empresa adjudicataria.

Todo el personal que la empresa adjudicataria tuviere contratado para la prestación directa o indirecta de la asistencia técnica objeto del presente pliego, dependerá en exclusiva de ella, debiendo la empresa adjudicataria cumplir de forma escrupulosa y sin incumplimiento alguno cuantas disposiciones legales y reglamentarias se hallen vigentes, en cada momento, en materia laboral, de seguridad social, así como de prevención de riesgos laborales.

La empresa adjudicataria habrá de cumplir y hacer cumplir a todos sus trabajadores la normativa vigente con relación a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y se obliga a impartir los cursos necesarios para el desempeño de su actividad.

Las instrucciones a dicho personal serán dadas por la empresa adjudicataria, según los requerimientos de los servicios de asistencia técnica contratados.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	61/76

En el caso de que la empresa adjudicataria incumpla alguna de sus obligaciones de naturaleza laboral y/o seguridad social, será responsable de los pagos que SANDETEL tuviera que efectuar al ser condenada por resolución administrativa y/o judicial.

10.2 INTERLOCUTORES CON SANDETEL

Por parte de SANDETEL se designará un Coordinador de Proyecto y por parte de la empresa adjudicataria se nombrará un Coordinador de Proyecto.

Las funciones del Coordinador de Proyecto están definidas al inicio del presente documento:

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria deberá tener acceso a los sistemas de SANDETEL para cumplimentar la información de las órdenes de trabajo que se establezcan para la correcta operativa del servicio.

Por parte de la empresa adjudicataria definirá la composición jefatura de proyecto, para el control económico, gestión, aplicaciones y sistemas del proyecto, liderada por el Coordinador de proyecto.

SANDETEL, designará una persona Responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.

Se consideran entregables:

- Lo definido en el apartado de acreditaciones y documentación laboral
- Lo definido en el apartado de Descripción de los servicios profesionales requeridos
- Informe mensual de actividad.
- Informes específicos requeridos.

La comunicación se establecerá principalmente entre los responsables nombrados por ambas partes.

Se establecerán reuniones mensuales de Seguimiento para determinar la marcha del proyecto.

10.3 ACEPTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ELABORADA Y DE LOS SERVICIOS.

10.4 ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS

El mero hecho de presentar su oferta, conllevará la aceptación automática y sin condición ni objeción alguna del contenido íntegro el presente Pliego de Condiciones Técnicas.

10.5 ACEPTACIÓN DE LA DOCUMENTACION ELABORADA

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	62/76

La persona responsable nombrada por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., para la supervisión del contrato procederá a la recepción y aceptación de los servicios objeto de este pliego. Para dicha recepción y aceptación la empresa adjudicataria estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos, con los perfiles propuestos para el concurso.

En caso de existir disconformidades, la empresa adjudicataria dispondrá de tres días hábiles para su corrección y entrega conforme. La reiterada disconformidad en la prestación de los servicios podrá ser motivo de solicitud de sustitución del técnico por parte del Responsable de los trabajos, por otro perfil que cumpla con los niveles de experiencia solicitados en el concurso.

Asimismo, podrá ser la disconformidad con el nivel de los servicios prestados en general, tanto por los conocimientos demostrados, como por la actitud y grado de colaboración ofrecidos, como por reiteradas faltas de cumplimiento del calendario de prestación servicios dispuesto por el Responsable de los trabajos.

Cuando existan disconformidades con la prestación de servicios, el Responsable de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto. No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación de servicios.

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A., sin que la empresa adjudicataria pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

10.6 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos ejecutados o información proporcionada por Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. a personas o entidades ajenas a esta sociedad sin el consentimiento por escrito de las mismas. La empresa adjudicataria, si así se lo exigiere Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. vendrá obligado a suscribir acuerdo de confidencialidad en este sentido.

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad <<<BÁSICA | MEDIA |

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	63/76

ALTA >> (tachar el que no proceda) conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.
Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web el CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccncertcni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.
La información a la que tengan acceso las empresas adjudicatarias como consecuencia de los trabajos objeto del presente proyecto tendrá carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.
Se deberá disponer de dispositivos propios de seguridad y confidencialidad de la instalación, tanto en su interacción con el mundo exterior corno en su interacción con los técnicos propios de SANDETEL.

10.7 PLAZOS Y PENALIDADES.

Se establecen en el cumplimiento del proyecto los siguientes aspectos:

- Plazos.
- Garantías.
- Acuerdos nivel de servicios.
- PENALIDADES.

Por otro lado, con el fin de medir la calidad del servicio ofrecido se establece una revisión mensual de no conformidades donde se pretende reflejar el cumplimiento de las mismas. A continuación, se presentan las no conformidades agrupadas en bloques.

Todas las PENALIDADES que establece este pliego excepto la anteriormente indicada serán vigentes a partir del día 1 del mes siguiente una vez transcurridas 8 semanas desde la fecha de comunicación de la adjudicación

10.7.1 PLAZOS

Se define una serie de plazos para el desarrollo del servicio especializado para las telecomunicaciones, estos plazos serán de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria y tan solo estos podrán variar en función de las necesidades que defina SANDETEL. Estos son:

- Plazo Máximo Comienzo Servicio.
- Plazo Máximo Disponibilidad Acceso Corporativo.
- Plazo Máximo Implantación mejoras.

El incumplimiento de los plazos supondrá una reducción de la factura mensual en un 1% (sobre la certificación del servicio afectado) **por 1 DÍA LABORAL** que sobrepase el plazo fijado.

10.7.2 PLAZO MÁXIMO COMIENZO SERVICIO

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	64/76

- Inicio de los servicios de Coordinador de proyecto, GdP y Técnicos de Campo: dentro de los 30 días naturales a contar desde la fecha de la formalización del contrato. De manera que permita atender las peticiones realizadas por SANDETEL de las actuaciones en campo, soporte y gestión técnica y servicios PRL.
- Resto de servicios: logística y Cableados: dentro del mes a contar desde la fecha de la formalización del contrato. De manera que permita atender las peticiones realizadas por SANDETEL de las actuaciones en campo e instalaciones, logística, equipos y envíos de materiales.
- Plazo máximo disponibilidad de acceso corporativo, y otras aplicaciones, es de 30 días naturales desde la formalización del contrato. Para la disponibilidad de acceso a la red corporativa de SANDETEL (mail, conexión, configuración equipo, aplicación de ticketing, archivos de red Sandetel, etc.). Incluidos certificados o requerimientos de SANDETEL.
- Servicio de Coordinación de proyecto, dispondrá de 60 días naturales desde la formalización del contrato para conocer y ejecutar de forma autónoma las tareas indicadas en el pliego de acuerdo con las directrices y necesidades por parte de SANDETEL.

10.7.3 PLAZO MÁXIMO DISPONIBILIDAD ACCESO CORPORATIVO

Disponibilidad acceso a la red corporativa de SANDETEL (mail, acreditación, conexión, etc.) de todo el personal de la empresa adjudicataria dedicado a este proyecto tiene que disponer del acceso y aplicación para registro y control de las intervenciones del soporte técnico.

Plazo máximo disponibilidad de acceso corporativo, y otras aplicaciones, es de 30 días naturales desde la formalización del contrato. Para la disponibilidad de acceso a la red corporativa de SANDETEL (mail, conexión, configuración equipo, aplicación de ticketing, archivos de red Sandetel, etc.). Incluidos certificados o requerimientos de SANDETEL.

10.7.4 PLAZO MÁXIMO IMPLANTACION MEJORAS

Tendrá que estar correctamente definidos los plazos para la implantación de las mejoras, los plazos son establecidos por cada adjudicatario para la implantación de las mejoras, formación y resto de cumplimientos en la oferta. Por ello, cada oferta presentada tendrá que incluir en cada mejora, formación y demás cumplimiento, el plazo de inicio y final, para su admisión, Como los medios y recursos a disponer para su consecución. Valorando por SANDETEL de acuerdo a los plazos y medios disponibles.

Plazo máximo implantación de mejoras, los plazos son establecidos por cada adjudicatario en la presentación e implantación de las mejoras, formación y resto de cumplimientos en la oferta. Por ello, cada oferta presentada tendrá que incluir en cada mejora, formación y demás cumplimiento, el plazo de inicio y final, para su admisión, Como los medios y recursos a disponer para su consecución. Valorando por SANDETEL de acuerdo a los plazos y medios disponibles. Siendo el plazo máximo de 180 días naturales que establece SANDETEL, desde la formalización del contrato.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	65/76

11 GARANTÍAS

El periodo de garantía de los trabajos realizados comprenderá:

- Para las **actuaciones en campo,** se establece un periodo de **Garantía** de **3 meses** posterior a la aceptación y realización de los trabajos. Durante dicho periodo se garantizará que la empresa adjudicataria deberá resolver, sin coste para SANDETEL, las averías e incidencias motivadas por defectos o quejas producidas, así como las no conformidades detectadas por SANDETEL siguiendo los procedimientos de evaluación pertinente
- Para los trabajos **de Cableados e Instalaciones** se establece un período de **Garantía de 12 meses**, incluido los Vicios Ocultos, a contar desde la fecha de certificación del fin de los trabajos, en el que la empresa adjudicataria deberá resolver, sin coste para SANDETEL, las averías motivadas por defectos en la instalación, así como las no conformidades detectadas por SANDETEL siguiendo los procedimientos de evaluación pertinentes.
- Se establece un periodo máximo de 7 días naturales para la resolución por parte de la empresa adjudicataria de las instalaciones defectuosas que detecte SANDETEL, excepto si la deficiencia provoca una incidencia de servicio, donde deberá resolverse el defecto, si es con corte de servicio, se resolverá en 4 horas naturales, si es con riesgo de corte de servicio, se resolverá en 8 horas del servicio y si es sin corte de servicio, se resolverá en 24 horas del servicio.

12 ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES.

La empresa adjudicataria del presente contrato se deberá comprometer a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en los conceptos descritos en el presente pliego en las condiciones mínimas que se detallan a continuación en el presente documento.

Se definen en este apartado los ANS sobre la operación agrupados como sigue:

1. Intervenciones en Campo (IC); se incluyen Soportes Técnicos, Asistencias Técnicas y Replanteos.
2. Incidencias (II, IP).
3. Migración de Servicios (MG).
4. Instalaciones y Cableados (IyC).
5. Logística (IL).

La información de referencia para el seguimiento de los niveles de servicios será extraída del Sistema Integrado de Operación (SIO) o de los sistemas que determine SANDETEL caso de no estar disponible SIO. En general se analizarán los ANS mensualmente a partir de los datos extraídos. Los informes se presentarán con el detalle mensual y el incumplimiento de los compromisos será motivo de sanción de acuerdo con las PENALIDADES indicadas en el presente apartado del pliego.
Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el velar por la adecuada actualización de los estados en el sistema mediante los procedimientos en vigor.

El ANS será incumplido si se incumple uno cualquiera de los parámetros de medida que les aplican.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	66/76

Todas las intervenciones incorporan un atributo que indica el nivel de urgencia (2 niveles) que se exige en su resolución; los tiempos comprometidos tendrán valores objetivo según este atributo.

Se contemplan dos tipos de ANS:

12.1 ANS DIRECTOS

Estos compromisos serán sobre una actuación (Intervención) concreta. Se exigirá el compromiso a cumplir para la realización de la actividad de que se trate.
Se considerará incumplido el ANS si se da la condición de incumplimiento.

12.2 ANS INDIRECTOS

Se definen sobre ratios calculados sobre un conjunto de actuaciones (Intervenciones). Se establecerán límites sobre las ratios obtenidos entre las actuaciones incumplidas y el total de actuaciones, por mes de cierre de la intervención.

12.3 MÉTRICAS Y CONDICIONES DE MEDIDA

Las variables y los parámetros utilizados para la medida de la calidad de servicio son los siguientes:

12.3.1 TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO

Se define el tiempo de desplazamiento como una constante en función de la criticidad de la actuación; los valores establecidos se indican en las tablas de objetivos comprometidos de ANS según el tipo de actuación. Los valores de la constante serán 60 o 120 minutos.

12.3.2 TIEMPO DE RESOLUCIÓN

Se define el tiempo de resolución de intervención como el tiempo transcurrido entre la llegada del técnico a la sede y la finalización y cierre en sistemas; este tiempo incluye la entrega de la documentación asociada a la intervención.

El Tiempo de resolución se calcula según la siguiente expresión:

T. Resolución = Hora de finalización - Hora de Inicio realizada de la intervención - Paradas de Reloj

12.3.3 TIEMPO DE INTERVENCIÓN

Se define el tiempo de Intervención como la suma de tiempos empleados en la intervención:

T. Intervención=T. Resolución+Tiempo de Desplazamiento.

12.3.4 TIEMPO DE ENVÍO

Es el tiempo transcurrido entre la recepción de la petición de actuación (puede ser por email, comunicación telefónica, ticket SIO u otra establecida por Sandetel) y la entrega del material en destino y su actualización en sistemas.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	67/76

Este contador parará cuando sea imposible retirar en origen o entregar en destino el material por motivos ajenos al adjudicatario (horario de sedes, ...) debidamente justificados en sistemas y comunicados y aprobados por Sandetel.

El tiempo objetivo es función de la criticidad de la intervención: 0, 1 de mayor a menor exigencia.
Se define TE como:

T. Envío = Hora de Fin Realizada - Hora de Inicio Realizada de la intervención - Paradas de Reloj

12.3.5 TIEMPO DE OFERTA

Tiempo transcurrido desde que se solicita desde SANDETEL oferta para trabajos de cableados o instalaciones hasta que se recibe el documento con la solución propuesta, relación de elementos e importes que constituyen el presupuesto total. Incluido en este tiempo la visita a la sede si fuera necesaria.

12.3.6 CALENDARIO

Los tiempos anteriormente definidos se medirán teniendo en cuenta el horario de atención de la empresa adjudicataria del servicio. Como norma general, este horario es de 08:00 a 20:00 y de lunes a viernes (1 DÍA LABORAL=12 HORAS).
Se entiende por días laborables los comprendidos de lunes a viernes, quedando excluidos los festivos nacionales y autonómicos andaluces.
No computarán para el cálculo los tiempos de retardo debidos a la imposibilidad de resolución de las peticiones por motivos no imputables a los adjudicatarios (p.ej. inaccesibilidad de las instalaciones, etc.) siempre y cuando sean debidamente justificados de acuerdo a los procedimientos en vigor establecidos por SANDETEL. Estos deberán estar claramente recogidos en los sistemas de gestión que determine SANDETEL.
Cuando se trate de intervenciones de Incidencias (II) con criticidad 0 y para los envíos de logística, el horario será de 24x7 sin excepciones.

12.4 ANS INTERVENCIONES EN CAMPO Y MIGRACIONES.

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de tiempos de desplazamientos y de resolución en las intervenciones en las condiciones mínimas (compromisos) que se detallan en el presente documento.

12.4.1 ANS DIRECTOS

12.4.1.1 ANS DE INTERVENCIÓN

Calcula el tiempo total de la actuación desde que la empresa adjudicataria recibe la petición de actuación por los sistemas de información integrados de Sandetel (SIO) hasta que el técnico finaliza la intervención y se refleja en los sistemas, incluyendo el informe correspondiente si el tipo de intervención así lo contempla según se ha definido en este documento o si se requiere particularmente. Incluye tiempo desplazamiento y el tiempo de resolución.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	68/76

Se considera incumplido cuando el Tiempo de Intervención supera el compromiso adquirido para la intervención indicado en la tabla de compromisos.

12.4.2 ANS INDIRECTOS

12.4.2.1 CUMPLIMIENTO INTERVENCIÓN (CINT)

Calcula el porcentaje de intervenciones en los que se ha cumplido alguno de los indicadores comprometidos. Para este ANS solo se tienen en cuenta los incumplimientos en los tiempos de Intervención.

Se trata de contabilizar, por meses, el número de tickets cumplidos y calcular el porcentaje sobre el total de tickets cerrados en el mes objeto de la medida.

Se excluyen, tanto para el total como para los cumplidos, los tickets en los que Sandetel así lo estime según razones justificadas.

$$\%CINT = \frac{\textit{número de intervenciones cumplidas}}{\textit{total de intervenciones}} \times 100$$

12.4.3 COMPROMISOS.

La tabla siguiente muestra los compromisos de tiempos que se exigen al adjudicatario:

Intervención en Campo (IC)								
Grupo	Tipo	Nivel de Criticidad	Tiempo en horas					
			Desplazamiento	Tiempo Resolución	**Tiempo Intervención**	**CINT**	Horario	Calendario
Intervención en Campo (IC)	ST	0	1	8	**9**	**95%**	8:00 - 20:00	Autonómico
		1	2	8	**10**			
	AT	0	1	3	**4**			
		1	2	3	**5**			
	RP	0	1	8	**9**			
		1	2	10	**12**			
	MG	1	1	2	**3**			

12.4.4 PENALIDADES

El incumplimiento de los compromisos indicados anteriormente supondrá la aplicación de penalidades según la tabla siguiente:

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	69/76

Intervención en Campo (IC)					
ANS		Criticidad	Valor Medido	Penalización	Máximo
ANS Directos	IC	0, 1	0 < HR ≤ 4	0.1xHRxf	5% F
			HR > 4	0.4xf	
ANS Indirectos	CINT	N/A	85%≤CINT<95%	((95-CINT)/100)xF	10% F
			CINT<85%	0,15xF	

HR=	*Horas de Retraso*
DR=	*Días de Retraso*
F=	*Facturación Mensual sin IVA de todas las intervenciones (IC) certificadas en el mes*
f =	*valor, sin iva, de la intervención*

12.5 ANS INCIDENCIAS

Para las actuaciones sobre servicios en explotación afectados por incidencia (II), o bien peticiones urgentes según el procedimiento de escalados SANDETEL sobre servicios en proceso de activación o provisión (IP), se establecen los siguientes ANS:

12.5.1 ANS DIRECTOS

12.5.1.1 ANS DE INTERVENCIÓN DE INCIDENCIA (II Y IP)

Calcula el tiempo total de resolución de la actuación desde que la empresa adjudicataria recibe la petición de actuación por los sistemas de información integrados de Sandetel (SIO) hasta que el técnico finaliza la intervención, incluyendo la documentación requerida y se refleja en los sistemas. Incluye el tiempo de desplazamiento y el tiempo de resolución.
Se considera incumplido cuando el Tiempo de Intervención supera el compromiso adquirido para la intervención indicada en la tabla de compromisos.

12.5.2 ANS INDIRECTOS

12.5.2.1 CUMPLIMIENTO INTERVENCIÓN DE INCIDENCIA (CIIN)

Calcula el porcentaje de intervenciones en los que se ha cumplido alguno de los indicadores comprometidos. Para este ANS solo se tienen en cuenta los incumplimientos Intervención.
Se medirá el indicador ANS como el porcentaje de actuaciones de incidencia realizadas en tiempo respecto del total por mes de cierre de las intervenciones:

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	70/76

$$\%CIIN = \frac{\textit{número de incidencias cumplidas}}{\textit{total de incidencias}} \times 100$$

12.5.3 COMPROMISOS

Los objetivos a cumplir por la empresa adjudicataria en cuanto a ANS de incidencias son:

Intervención de Incidencias (II)								
			Tiempo en horas					
Grupo	Tipo	Nivel de Criticidad	Desplazamiento	Tiempo Resolución	**Tiempo Intervención**	**CIIN**	Horario	Calendario
Intervención de Incidencia (II, IP)	II	0	1	3	**4**	**95%**	24x7	Autonómico
	IP	1	2	4	**6**	**90%**	8:00 - 20:00	

Dónde:
II: Intervenciones de Incidencias sobre servicios en explotación.
IP: Intervenciones de Incidencias sobre servicios en fase de activación.

12.5.4 PENALIDADES

El incumplimiento de los compromisos establecidos en la tabla anterior implica las siguientes penalidades:

Intervención de Incidencias (II)					
ANS		Criticidad	Valor Medido	Penalización	Máximo
ANS Directos	II	0	0 < HR ≤ 4	0.1xHRxf	10% F
			HR > 4	0.4xf	
	IP	1	0 < DR ≤ 4	0.05xDRxf	5% F
			DR > 4	0.2xf	
ANS Indirectos	CIIN	0	90%≤CIIN<95%	((95-CIIN)/100)xF	10% F
			CIIN<90%	0,10xF	
		1	85≤CIDC<90%	((90-CIIN)/100)xF	10% F
			CIIN<85%	0,10xF	

Dónde:

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	71/76

HR=	*Horas de Retraso*
DR=	*Días de Retraso*
F=	*Facturación Mensual sin IVA de todas las intervenciones (II o IP) certificadas en el mes*
f =	*valor, sin iva, de la intervención*

12.6 ANS PARA INSTALACIONES Y CABLEADOS (IYC)

Para este tipo de intervenciones se requiere la presentación de una oferta/presupuesto por parte de la empresa adjudicataria; la intervención se crea como solicitud de oferta; si Sandetel aprueba la oferta se activa la resolución de los trabajos reflejados en la misma y se miden los tiempos empleados en su resolución (tiempo de inicio, tiempo de fin, ...) con la salvedad de que el objetivo de ANS para estos casos se introduce en sistemas de forma manual y debe ser el compromiso indicado en la oferta.
La fecha de inicio y fin previsto de los trabajos debe reflejarse en la oferta.
No se considerará completada la actuación hasta que se entregue la documentación asociada y la conformidad del destinatario final (Operaciones en Campo de Sandetel en su defecto).
Si se detectan errores o no conformidades en la instalación según la oferta aceptada se creará una Intervención en Campo del tipo RP para subsanar los reparos (aplicando la criticidad, compromisos y penalidades indicados en este documento según el caso)
Si los ítems necesarios para la instalación están valorados en catálogo de intervenciones o de cableados, por lo tanto, aceptados por la empresa adjudicataria, Sandetel puede formular una propuesta de oferta que se convertirá en intervención de cableado

12.6.1 ANS DIRECTOS

12.6.1.1 ANS DE OFERTA (TO)

Se considera incumplido si el tiempo transcurrido desde que se solicita desde SANDETEL oferta hasta que se recibe el documento con la solución propuesta supera los compromisos establecidos en este documento.
Si es necesaria modificar la oferta porque no se adapta a lo solicitado, el tiempo para ello se sumará a lo ya empleado por la empresa adjudicataria y será parte del tiempo de oferta que debe cumplir con el compromiso de ANS

12.6.1.2 ANS INTERVENCIÓN CABLEADO (CI)

Se considera incumplido si el tiempo de la intervención supera el comprometido para su realización en la oferta.
Se aplican las mismas consideraciones sobre posibles paradas de reloj que en el caso de las Intervenciones en Campo.

12.6.2 COMPROMISOS

Se establecen los siguientes tiempos que la empresa adjudicataria deberá cumplir para la prestación del servicio:

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	72/76

Intervención de Cableado (CI)								
			Tiempo en horas					
Grupo	Tipo	Nivel de Criticidad	**Tiempo Oferta**	Desplazamiento	Tiempo Resolución	**Tiempo Intervención**	Horario	Calendario
Intervención de Cableado (CI)	N/A	N/A	**60**	N/A	**N/A**	**Según Oferta**	8:00 - 20:00	Autonómico

12.6.3 PENALIDADES

El incumplimiento de los compromisos supondrá la aplicación de penalidades según la tabla siguiente:

Intervención de Cableado (CI)				
ANS		Valor Medido	Penalización	Máximo
ANS Directos	Tiempo de Oferta	0 < HR ≤ 12	0.005xHRxf	20% F
		HR > 12	0.05xf	
	Tiempo de Intervención	0 < HR ≤ 12	0.05xHRxf	
		HR > 12	0.1xf	

Dónde:
HR es el número de Horas de Retraso (número entero redondeado al valor superior) según el horario que aplica a las intervenciones.
F representa la Facturación Mensual sin IVA de todas las intervenciones de cableado certificadas en el mes sobre el que se realiza la medida de ANS.
f representa valor, sin IVA, de la intervención de cableado (oferta).

Quedan excluidas de penalidades aquellas ofertas que no sean aceptadas por Sandetel.

12.7 ANS SERVICIOS DE LOGÍSTICA

Se establecen acuerdos de niveles de servicio tanto para los envíos como para el transporte y para las actuaciones propias de almacenamiento.
La empresa adjudicataria deberá cumplir con los tiempos de recepción y entrega según los ítems definidos en el apartado de logística del presente pliego.

12.7.1 ANS PARA ENVÍOS Y TRANSPORTES

Este ANS aplica tanto a envíos de materiales con origen en los almacenes propios (central y provincial) como en sedes de Sandetel o de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

12.7.1.1 ANS DIRECTOS

Relacionado con el Tiempo de cada Envío.

12.7.1.1.1 ANS DE ENVÍOS

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	73/76

Se basa en la medida del Tiempo de Envío (TE).
La medición del tiempo imputable a cada operación comienza con la fecha y hora de creación de la solicitud realizada en el sistema integrado de operaciones (SIO) de Sandetel en el módulo de Intervenciones y finaliza cuando la empresa adjudicataria resuelve la actuación en el mismo SIO. Si el origen de la petición es por email, comunicación telefónica, ... (no es por SIO), la empresa adjudicataria creará una intervención en SIO por cada envío solicitado; en estos casos será necesario usar variables en los sistemas cuyos valores son introducidos manualmente: Hora de Fin Realizada y Hora de Inicio Realizada, que coincidirán con la fecha y hora de la recepción del correo electrónico (o comunicación) en la cuenta genérica y con la fecha y hora de entrega del material que se indica en el albarán de entrega. Si se solicita una actuación a realizar en una determinada fecha (Fecha concertada), el reloj no se pone en marcha hasta la fecha considerada; en este caso, la intervención estará cumplida o incumplida si se efectúa en la fecha mencionada.

12.7.1.2 ANS INDIRECTOS

12.7.1.2.1 ANS DE CUMPLIMIENTO DE ENVÍOS (CIEN)

Es la ratio de envíos completados en el tiempo comprometido respecto del total de envíos realizados en el mes correspondiente (cerrados en sistemas).

$$\%CIEN = \frac{\textit{número de intervenciones de envíos cumplidas}}{\textit{total de intervenciones de envíos}} \times 100$$

12.7.1.3 COMPROMISOS

Los niveles a los que se compromete la empresa adjudicataria son:

Intervención de Envíos (IE)						
		Nivel de Criticidad				
Grupo	Tipo	Nivel de Criticidad	**Tiempo Envío**	**CIEN**	Horario	Calendario
Intervención de Logística	IE	0	**6**	**98%**	24x7	Autonómico
		1	**24**	**95%**		

12.7.1.4 PENALIDADES

El incumplimiento de los niveles establecidos en el párrafo anterior conlleva la aplicación de penalidades en virtud de la tabla siguiente:

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	74/76

Intervención de Envíos (IE)					
ANS		Criticidad	Valor Medido	Penalización	Máximo
ANS Directos	IE (Tiempo de Envío)	0	0 < HR ≤ 2	0.05xHRxf	15% F
			HR > 2	0.15xf	
		1	0 < HR ≤ 6	0.005xHRxf	
			HR > 6	0.10xf	
ANS Indirectos	CIEN	0	95%≤CIEN<98%	((98-CIEN)/100)xF	20% F
			CIEN<95%	0,10xF	
		1	90%≤CIEN<95%	((95-CIEN)/100)xF	
			CIEN<90%	0,10xF	

HR es el número de Horas de Retraso (número entero redondeado al valor superior) según el horario que aplica a las intervenciones.
F representa la Facturación Mensual sin IVA de todas las intervenciones (IE) certificadas en el mes sobre el que se realiza la medida de ANS.
f representa valor, sin IVA, de la intervención.

13 SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

A continuación de señalan aquellas mejoras o propuestas, como adicional del servicio de valor añadido, identificables desde SANDETEL, que serán considerarán en la valoración de la oferta, siempre y cuando no supongan coste adicional al servicio ofertado:

- Formación.
- Gestión Recursos.
- Equipamiento.
- Comunicación y sistemas.

- Formación: Plan de Formación presencial para el equipo de proyecto, permita seguir con formación continua del equipo de trabajo (según punto 9.5). Tendrá que aportar en la oferta: el n.º horas/curso, N.º asistentes, Temas y descripción. El plan de formación indicando la fecha a impartir como su viabilidad. (la falta de algún dato o de poco valor del curso se da como no presentado).
- Gestión Recursos: Aplicación software para la gestión del inventariado y material SANDETEL, aplicación para gestión y localización de vehículos. Deberá aportar descripción, informes y desarrollo, con la fecha de implantación de la aplicación y documentación entregar, siendo visible por SANDETEL. (la falta de la fecha de implantación, informes y visión por SANDETEL se da como no presentada).
- Equipamiento: Disponer un servidor para el servicio del proyecto con capacidad para pruebas, almacenamiento, etc. Para instalarlo en SANDETEL, se tendrá que definir equipo, capacidad e implantación (la falta de datos se dará como no presentada).
- Comunicación y sistemas: aplicación gestión recursos, se valorará ésta según sus funcionalidades y su posible integración en SIO. Sandetel requiere herramientas que, de forma automática y en el momento, registren los movimientos. Deberá presentar propuesta con fecha incluyendo coste que asumen (la falta de datos se dará como no presentada).

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	75/76

Además, serán consideradas aquellas propuestas, que, a juicio de la empresa licitadora, sin estar especificadas en este punto, supongan un plus sobre los servicios ofertados, siempre y cuando redunde en un mayor beneficio para el proyecto y la Junta de Andalucía.

Para que se admite como ventaja y mejora, tiene que estar definida de la siguiente forma: título corto, descripción de la mejora, definir objeto del valor añadido, planificación de la mejora con tiempo de puesta en servicio. En el caso que no se defina de esta forma no se podrá admitir.

14 ANEXOS

Anexos a los que se hace referencia en este pliego:

- Anexo Servicios Requerimientos y Funciones.
- Anexo Equipamiento Técnico.
- Anexo de Materiales y Cableados.
- Anexo Logística.
- Anexo Informe Logística.
- Anexo Inspección de Instalación.
- Anexo de Sedes de Red Corporativa de la Junta de Andalucía con Servicio Activo.
- Anexo de Sedes de Red Corporativa de la Junta de Andalucía con Servicio Crítico.

Código:	7GTMZ807W7PMGD1pYl8OuGveWKb52j	Fecha	24/04/2020
Firmado Por	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	BALDOMERO GARCIA AGUILERA		
	FRANCISCO JOSE ALVAREZ PADILLA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	76/76