Junta de Andalucía
Consejería de la Presidencia,
Administración Pública e Interior

SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO
DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DEL CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO A LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS LAN, WIFI CORPORATIVO Y SEGURIDAD DENTRO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE VALOR AÑADIDO DE LA RED CORPORATIVA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Elaborado	Revisado	Revisado
Manuel Olmo Merino	Juan Francisco Gómez Fernández	Antonio Arreciado Velasco
Técnico	Jefatura de Área de Operaciones	Director Departamento

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

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/31

1 OBJETO....4
1.1 Marco del Servicio....4
1.2 Descripción de los Servicios Requeridos....4
1.3 Planta gestionada. Situación actual....4
1.3.1 LAN....4
1.3.2 Seguridad de TI....5
1.3.3 Servicio Wi-Fi Corporativo....5
1.3.4 Apoyo a servicios de Localización y Dominios....5
2 SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA LAN Y WLAN. ESTRUCTURA DEL SERVICIO....7
2.1 Servicio de asistencia directa....8
2.2 Servicio de Ingeniería....8
3 FUNCIONES A REALIZAR DESDE CADA UNO DE LOS SERVICIOS....8
3.1 Funciones destacadas del servicio de asistencia directa....9
3.2 Funciones destacadas del servicio de Ingeniería....14
4 INTERACCION ENTRE SANDETEL Y LOS DIFERENTES SERVICIOS....14
4.1 Iteraciones con los equipos de soporte Locales y apoyo a la operación....14
4.2 Iteraciones con el equipo de Apoyo a la Operación 24x7....15
4.2.1 Peticiones....15
4.2.2 Incidencias....16
4.3 Iteraciones con el equipo de Ingeniería....16
4.3.1 Peticiones Especiales....17
4.4 Servicio de Disponibilidad....17
5 ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE TRABAJO....18
5.1 Constitución inicial del equipo de trabajo....18
5.2 Control y seguimiento....18
5.3 Director de Proyecto....19
5.4 Jefe de Proyecto/Interlocutor....20
5.5 Equipo de trabajo....20
5.5.1 Servicios de Oficina Técnica LAN, WLAN y Seguridad....21
6 CONDICIONES PARTICULARES....23
6.1 Alcance....24
6.2 Material necesario del equipo de trabajo para la prestación del servicio....24
6.3 Lugar, forma y tiempo de prestación del servicio....25
6.4 Formación continua del equipo de trabajo....26
6.5 Modificación del equipo de trabajo....26
7 CONDICIONES GENERALES....27
7.1 Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos....27
7.2 Interlocución con SANDETEL....28
7.3 Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios....28
7.4 Régimen del personal de la adjudicataria....29
7.5 Confidencialidad de la información....29
7.6 Propiedad Intelectual de los trabajos....30

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/31

7.7 Plazos y penalizaciones.....30
7.8 Garantía de los trabajos realizados.....31
8 ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS.....31

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/31

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. (SANDETEL), de los servicios de soporte operativo a la gestión del servicio LAN, WIFI y Seguridad que se presta desde esta entidad a los distintos organismos de Junta de Andalucía

1.1 Marco del Servicio

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), es la Empresa Pública de la Junta de Andalucía, dependiente de la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad encargada de la gestión global del proyecto Red Corporativa de la Junta de Andalucía (en adelante RCJA), incluyendo el Catálogo de Servicios de Valor Añadido (en adelante CSVA). Las actividades descritas en el presente pliego se han de enmarcar en el ámbito de estos encargos.

1.2 Descripción de los Servicios Requeridos.

SANDETEL con el fin de afrontar las tareas, proyectos y actuaciones derivadas de la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de Valor Añadido de la RCJA y más concretamente los servicios de Auditorías, Gestión de Redes de Área Local, servicio Wi-Fi Corporativo y seguridad TI a los organismos propios de la Junta de Andalucía, desea contratar los servicios de apoyo al soporte para la realización de dichas tareas. Entre otras, la operación y monitorización del Servicio Wi-Fi Corporativo y los servicios ofrecidos mediante CSVA en lo que al ámbito LAN se refiere.

1.3 Planta gestionada. Situación actual

A continuación, se describe resumidamente la Planta Gestionada dividida en las distintas ramas de actuación. Este equipamiento está en continuo cambio y crecimiento, igualmente se realizan trabajos de auditoría y análisis de redes adicionales a las descritas:

1.3.1 LAN

Actualmente se gestiona una red compuesta aproximadamente por 1.000 Switch de planta y agregación repartidos entre los fabricantes de HP/Aruba/3COM (98,19%), Enterasys (1,53%), Cisco (0,28%).

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/31

Para la gestión y Mantenimiento del equipamiento se utiliza un cluster del sistema de Gestión HP Intelligent Managmenet Center, en el cual están dados de alta todos los equipos y se monitorizan los principales parámetros de la red.

1.3.2 Seguridad de TI

En la actualizada gestionamos 15 Firewalls de varios organismos la red está compuesta principalmente por equipos de Fortinet (53%), Checkpoint (47%), esporádicamente se realizan proyectos con equipamiento de otros fabricantes de Seguridad, pudiéndose incorporarse a la planta gestionado este equipamiento.

Los Sistemas de Gestión y análisis centralizados utilizados para el equipamiento gestionado son los propios de Fortinet FortiManager/FortiAnalyzer y para Checkpoint la plataforma de gestión R80.

1.3.3 Servicio Wi-Fi Corporativo

La red Wi-Fi está desplegada en unos 350 edificios y está en continuo crecimiento, maneja actualmente un alcance de 3.500 Puntos de Acceso de las series 200 y 300 de Aruba y unas 40 Controladoras de la serie 7.000, conformando escenarios Campus e IAPs dependiendo del escenario. Todo el equipamiento está gestionado mediante la plataforma de Gestión Aruba Airwave.

El sistema de autenticación de usuarios (Aruba ClearPass), está compuesto cuatro servidores radius Aruba ClearPass formando dos cluster centralizados en Alta Disponibilidad, el cual integra a los distintos sistemas de autenticación de los organismos (Active Directory, LDAP, BBDD, ...) y permite ofrecer servicios al personal de los distintos organismos de la RCJA, a la red exclusiva de sedes SSPA conectada a la RCJA el, y servicios de conexión WiFi al ciudadano.

Todo el sistema de Gestión de Direccionamiento recae actualmente sobre equipos Infoblox 2220 en Alta Disponibilidad los cuales se encargan de las tareas de DHCP y DNS de la Red.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/31

1.3.4 Apoyo a servicios de Localización y Dominios.

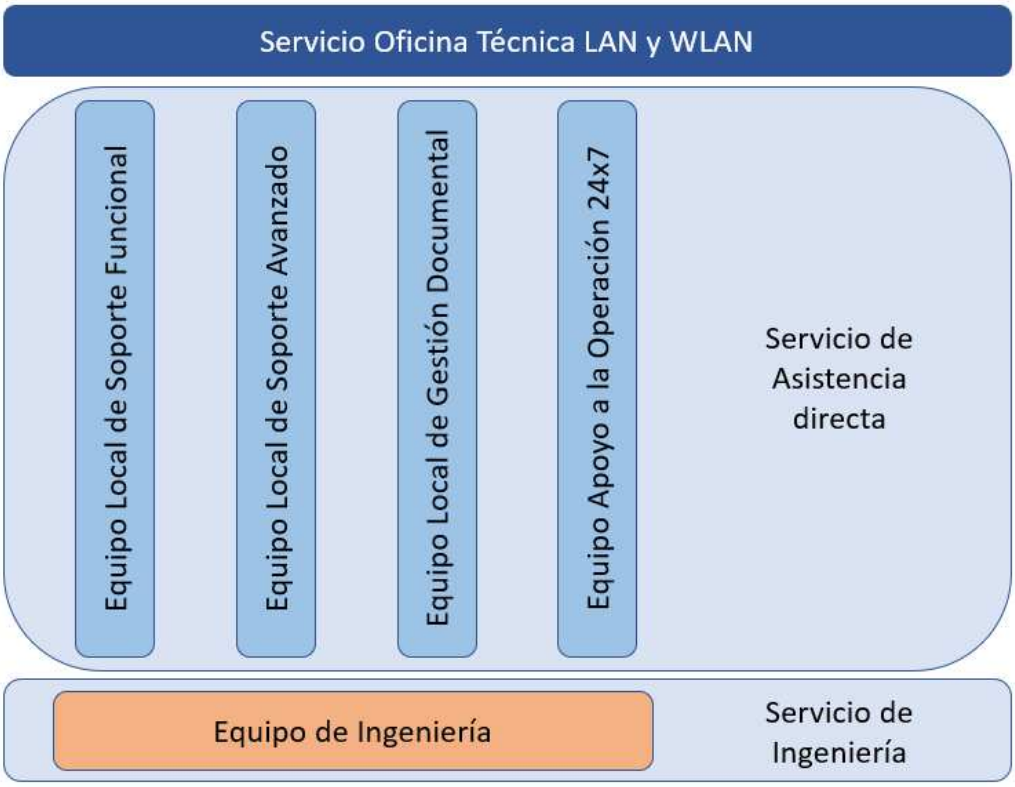
Dentro de los servicios de Telecomunicaciones de Valor Añadido de la RCJA que se prestan a los distintos organismos de la Junta de Andalucía se encuentran actualmente tanto el nuevo servicio de Localización y Guiado como el servicio de gestión de Dominios. Por lo tanto, también se requiere el soporte en las tareas administrativas y de gestión derivadas de la prestación de ambos servicios.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/31

2 SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA LAN Y WLAN. ESTRUCTURA DEL SERVICIO

En el desempeño de las tareas encomendadas a SANDETEL dentro del servicio de LAN, WIFI y Seguridad TI, se necesita apoyo para las funciones de operación e ingeniería de las redes LAN y WIFI de los organismos y la seguridad informática de las mismas, en el marco de los servicios descritos en el Catálogo de Servicios de Valor Añadido, así como el soporte técnico a los distintos organismos y entidades de la Junta de Andalucía.

La estructura organizativa del servicio será tal y como se muestra en el siguiente diagrama:



Diferenciamos 2 tipos de servicios según sus funciones y composición:

- Servicio de asistencia directa
- Servicio de Ingeniería

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/31

2.1 Servicio de asistencia directa

Entendemos dentro del servicio de asistencia directa al conjunto de personas que realizarán funciones concretas, directamente relacionadas con las tareas del día a día propios de la operación de las redes LAN y WLAN descritas en el presente pliego. Diferenciamos 4 equipos distintos en función de su perfil técnico, dedicación o tipo de presencia.

1. Equipo Local de Soporte Funcional
2. Equipo Local de Soporte Avanzado
3. Equipo Local de Gestión Administrativa y Documental
4. Equipo de Apoyo a la operación 24x7

2.2 Servicio de Ingeniería

Definimos el Servicio de Ingeniería un servicio **bajo demanda** que colaborará con SANDETEL y a petición de esta en el diseño de nuevas soluciones, servicios o implementación de mejoras en los servicios existentes. Ante la necesidad de adaptarse a nuevas tecnologías.

Realizar la intermediación entre SANDETEL y el centro de soporte de cada fabricante en caso necesario para llevar acabo dichas soluciones o proyectos.

3 FUNCIONES A REALIZAR DESDE CADA UNO DE LOS SERVICIOS

Se describen las distintas tareas a realizar por los distintos equipos de **asistencias directa**.

Durante el desarrollo de los trabajos, y siempre en el marco del servicio descrito, podrán surgir otras tareas de naturaleza idéntica o similar a las descritas motivadas por la evolución tecnológica y estratégica de la RCJA.

Todos los aspectos relativos a la gestión y programación de las tareas a realizar, así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas será llevado a cabo por parte de SANDETEL a través de la persona designada para ello, persona que será el encargado del contrato por parte de esta entidad y el único interlocutor con la empresa adjudicataria.

Los trabajos enumerados se prestarán con sus propios equipos de trabajo (portátiles), en las instalaciones descritas en el apartado “Condiciones Particulares del Servicio”, y ello en función de las necesidades que vaya detectando el “responsable” de SANDETEL.

Eventualmente se requerirán desplazamientos a las sedes de RCJA para la gestión de cuestiones puntuales relacionadas con las tareas descritas.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/31

3.1 Funciones destacadas del servicio de asistencia directa

En el desempeño de las tareas encomendadas a SANDETEL dentro de los Servicios de LAN WIFI y seguridad TI, se definen las siguientes características para cada equipo de los anteriormente indicados:

- **Equipo local de soporte funcional**
  - **Horario:** 8x5
  - **Dedicación:** Exclusiva al proyecto
  - **Alcance Inicial:** 3 Personas
  - **Funciones principales:**
    - Supervisión de los dispositivos activos de las redes de área local y de los diversos parámetros de rendimiento de los equipos a través de plataformas de gestión existentes.
    - Detección de fallos operacionales en los equipos gestionados.
    - Operación y administración del equipamiento integrado en la infraestructura de las redes de área local.
    - Gestión de las configuraciones de los equipos, manteniendo y modificando los dispositivos para el correcto funcionamiento de la red de área local.
    - Gestión y reconocimiento de alarmas valorando la gravedad de los fallos en términos de impacto en el servicio.
    - Tratamiento y resolución de incidencias dentro del ámbito de la red de área local y servicio WiFi Corporativo.
    - Tramitación de RMAs y mantenimiento hardware/software del equipamiento en garantía con los distintos fabricantes y proveedores.
    - Planificar los trabajos asociados a los proyectos de despliegue de infraestructura de red de manera coordinada con los organismos y entidades pertenecientes a la RCJA.
    - Realizar el seguimiento y control de los pedidos de provisión de servicios de infraestructura de red de organismos y entidades pertenecientes a la RCJA, usando la herramienta de provisión de servicios propia de SANDETEL.
    - Apoyo al inventariado de los servicios de infraestructura de red LAN y WLAN y seguridad desplegados en los organismos de Junta a través de la herramienta de provisión de servicios propia de SANDETEL.
    - Gestión de Incidencias, Peticiones y Consultas cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para la provisión de servicios de infraestructura de red de en el ámbito de la RCJA.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/31

- Mantenimiento preventivo de los equipos gestionados, incluyendo todas aquellas actuaciones tanto remotas como in-situ necesarias para anticiparse a posibles incidencias.
- Dar soporte especializado en las técnicas objeto del presente contrato a organismos y entidades de la Junta de Andalucía y a las distintas Áreas de SANDETEL.
- Asesorar a organismos y entidades de la Junta de Andalucía, así como a la propia SANDETEL, en sus áreas de competencia profesional.
- La gestión y ejecución de proyectos de infraestructura TI solicitados por los diferentes organismos y entidades de la Junta de Andalucía.
- Interlocución técnica del Área de Operaciones de Telecomunicaciones con otras Áreas de SANDETEL.

- **Equipo local de soporte avanzado**
  - **Horario:** 8x5
  - **Dedicación:** Exclusiva al proyecto
  - **Alcance Inicial:** 3 Personas
  - **Funciones principales:**

    - Elaborar diseños de sistema de cableado estructurado y redes inalámbricas atendiendo a las normativas, vigentes o futuras, de la Junta de Andalucía.
    - Preparar ofertas para organismos y entidades de la Junta de Andalucía de servicios de infraestructura de red, tanto cableada como inalámbrica, y de seguridad perimetral.
    - Planificar los trabajos asociados a los proyectos de despliegue de infraestructura de red de manera coordinada con los organismos y entidades pertenecientes a la RCJA.
    - Supervisar la correcta ejecución de los trabajos asociados a los proyectos de despliegue de infraestructura de red.
    - Realizar el seguimiento y control de los pedidos de provisión de servicios de infraestructura de red de organismos y entidades pertenecientes a la RCJA, usando la herramienta de provisión de servicios propia de SANDETEL.
    - Realizar el seguimiento y escalado de las incidencias del servicio de operación y soporte LAN y WIFI y seguridad.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/31

- Supervisar el correcto inventariado de los servicios de infraestructura de red desplegados en la RCJA a través de la herramienta de provisión de servicios propia de SANDETEL.
- Velar por la mejora continua del servicio, procesos, recursos y responsabilidades
- Gestión de la calidad y el conocimiento en el servicio.
- Gestión de la capacidad en el servicio de soporte funcional.
- Supervisar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para la provisión de servicios de infraestructura de red de en el ámbito de la RCJA.
- Realización de Auditorías de Red de Área Local y Sistemas de Cableado Estructurado, LAN, WLAN y WAN según lo establecido en el actual Catálogo de Servicios de Valor Añadido de la RCJA.
- Dar soporte especializado en las técnicas objeto del presente contrato a organismos y entidades de la Junta de Andalucía y a las distintas Áreas de SANDETEL.
- Asesorar a organismos y entidades de la Junta de Andalucía, así como a la propia SANDETEL, en sus áreas de competencia profesional.
- Redactar recomendaciones técnicas en sus áreas de competencia profesional.
- Colaboración en la redacción de las prescripciones técnicas, en el ámbito de las competencias profesionales de los perfiles asignados al servicio, de los pliegos que han de regir la contratación de servicios conforme a la actual Ley de Contratos del Sector Público
- Gestión y ejecución de proyectos de infraestructura TI solicitados por los diferentes organismos y entidades de la Junta de Andalucía.
- Interlocución técnica del Área de Operaciones de Telecomunicaciones con otras Áreas de SANDETEL.
- Control y gestión de renovación de licencias y soportes de los distintos sistemas de gestión centralizados de los servicios LAN, WiFi y Seguridad.
- Asesoramiento de Nivel 2 a los técnicos de Soporte Funcional.

- **Equipo Local de Gestión Administrativa y Documental**
  - **Horario:** 8x5
  - **Dedicación:** Exclusiva al proyecto
  - **Alcance Inicial:** 1 Persona

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/31

- Funciones principales:

  - Seguimiento de los proyectos de Localización y Guiado solicitados por los diferentes organismos y entidades de la Junta de Andalucía.
  - Tareas de análisis inicial y carga de contenidos de los distintos proyectos de Localización y Guiado. Así como las modificaciones que puedan surgir.
  - Traducción de los contenidos de los proyectos de Localización y Guiado a diferentes idiomas (Español, Inglés, Frances)
  - Gestión y seguimiento de peticiones de inventario LAN, WiFi y Seguridad.
  - Filtrado de datos y elaboración del cuadro de Mando Mensual de la Unidad de Gestión LAN y WiFi.
  - Inventariado de los servicios de infraestructura de red LAN y WLAN y Seguridad desplegados en los organismos de Junta a través de la herramienta de provisión de servicios propia de SANDETEL.
  - Apoyo a la redacción y maquetación de los distintos informes y cuadros de mando de actividades derivadas de los diferentes servicios requeridos por los organismos y entidades de la Junta de Andalucía.
  - Edición de vídeos y distintas presentaciones de la Unidad de Soporte LAN, WiFi y Seguridad.
  - Gestión y tramitación de Peticiones y Consultas cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el servicio de gestión de Dominios.
  - Inventariado unificado del servicio de Gestión de Dominios a través de la herramienta de provisión de servicios propia de SANDETEL.
  - Apoyo en las distintas labores administrativas derivadas del servicio prestado a SANDETEL.

- Equipo Apoyo a la Operación 24x7

Entendemos dentro del servicio de apoyo a la operación al conjunto de personas que, estando formadas y conociendo la arquitectura y procedimientos básicos de funcionamiento del servicio, realizan funciones de apoyo en caso de vacaciones, bajas, rotaciones de personal dentro del servicio de asistencia directa o picos puntuales de trabajo, siempre con el objetivo de fortalecer y dar continuidad al servicio prestado a SANDETEL.

Este equipo podrá estar compuesto por personas que se encuentren físicamente en Sevilla o que ofrezcan atención remota, siendo en todo caso responsabilidad del adjudicatario proveer de los

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/31

medios técnicos necesarios para que esta asistencia remota no afecte a la calidad del servicio ofrecido.

Este servicio debe ofrecer una disponibilidad de 24x7 con el fin de mantener la proactividad con los elementos más críticos de la red y garantizar la continuidad del servicio. El pool estará conformado por técnicos especialistas y expertos en cada una de las materias específicas del soporte según la planta anteriormente descrita, y servirá de soporte a los perfiles anteriormente descritos:

- Técnico especialista en infraestructura Wifi
- Técnico especialista en Autenticación Wifi
- Técnico especialista en Seguridad Perimetral
- Técnico especialista en Switching LAN
- Especialista en Active Directory

- **Horario:** 8x5 en horario laboral.
- **Dedicación:** NO exclusiva al proyecto
- **Alcance inicial:** El adjudicatario deberá valorar el esfuerzo para dar un correcto apoyo a las actividades diarias y picos de trabajo en los que se requiera el apoyo de este equipo. Al menos debe tener disponibilidad de un técnico de soporte funcional y un técnico de soporte avanzado.
- **Funciones principales:** El servicio de apoyo a la operación tendrá **funciones similares** a las descritas en el punto anterior para los Equipos Locales de soporte funcional y avanzado, a destacar las siguientes:

  - Realización de documentación específica tanto para uso interno como para entregar a los clientes en caso de ser necesario.
  - Mantenimiento adaptativo y actualizaciones de firmware y software de los diferentes dispositivos de la planta.
  - Asesorar a organismos y entidades de la Junta de Andalucía, así como a la propia SANDETEL, en sus áreas de competencia profesional.
  - Realizar el seguimiento y escalado a fabricantes en caso necesario de las incidencias graves y críticas del servicio de operación y soporte LAN y WIFI y seguridad.
  - Dar soporte a los equipos locales de técnicos ante incidencias críticas que requieran de un mayor conocimiento de cada una de las tecnologías.
  - Dará soporte directo al personal de SANDETEL ante propuestas de mejora o nuevos servicios.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/31

- Realizar la intermediación entre SANDETEL y el centro de soporte de cada fabricante en caso necesario para la resolución de incidencias y peticiones que lo requieran.

3.2 Funciones destacadas del servicio de Ingeniería.

Horario: 8x5
Dedicación: NO exclusiva al proyecto
Alcance Inicial: El adjudicatario pondrá a disposición de SANDETEL el servicio de Ingeniería formado por un equipo no presencial de técnicos que realizaran principalmente las siguientes tareas **bajo demanda** de SANDETEL.

- Estudio, gestión y ejecución de las peticiones especiales que impliquen una evolución de los servicios o proyectos con configuraciones avanzadas.
- Elaboración de la documentación sobre los cambios propuestos a implementar en peticiones especiales.
- Dar soporte a los equipos locales de técnicos ante incidencias críticas que requieran de un mayor conocimiento de cada una de las tecnologías.
- Realizar la intermediación entre SANDETEL y el centro de soporte de cada fabricante en caso necesario para la resolución de incidencias críticas y peticiones que lo requieran.
-

4 INTERACCION ENTRE SANDETEL Y LOS DIFERENTES SERVICIOS

4.1 Iteraciones con los equipos de soporte Locales y apoyo a la operación

La comunicación entre SANDETEL y los equipos de **Soporte Locales**, soporte funcional, soporte avanzado y soporte administrativo y documental, se realizará directamente mediante los medios habituales teléfono, correo electrónico, reuniones presenciales de control y seguimiento tal como se especifica en el punto 5.2 del presente pliego con el responsable del equipo de trabajo/interlocutor designado por el adjudicatario.

4.2 Iteraciones con el equipo de Apoyo a la Operación 24x7

La comunicación entre SANDETEL y el equipo de **Apoyo a la Operación 24x7** se realizará mediante la herramienta que el adjudicatario de este servicio pondrá a disposición de SANDETEL para ello, dicha herramienta deberá obligatoriamente disponer de un sistema de control de

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/31

tiempos y cálculo de ANS, con el objeto de llevar un control de tiempo de las distintas peticiones e incidencias.

Adicionalmente, dicho equipo debe disponer de una línea de soporte telefónico para la consulta e interacción directa con SANDETEL y los grupos de soporte Local.

Se definen 2 tipos de interacciones entre las partes, ambas tanto las peticiones como el apoyo y tratamiento de incidencias criticas o complejas será atendidas **bajo demanda** previa por parte de SANDETEL o de los grupos de soporte Local tanto avanzado, funcional.

4.2.1 Peticiones

Se entienden por peticiones todas aquellas solicitudes de cambios que no estén motivadas por una avería o pérdida de servicio. Se establecen las siguientes categorías posibles para diferenciar las peticiones que se realicen al soporte experto:

- Petición Corta

Se entenderá como petición corta aquella que implique cambios básicos en la configuración de un servicio ya existente. Por ejemplo:

1. Modificación de una VLAN en un SW
2. Modificación de un portal cautivo
3. Modificación de un servicio radius existente
4. Implementación de una regla especifica en un FW
5. ...

- Petición Larga

Se entenderá como petición larga aquella que implique cambios más complejos que requieran de un periodo mayor de tiempo para su resolución.

El horario de tratamiento de peticiones será en horario laboral de 8:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 de lunes a viernes (8x5) En función del tipo de petición regirán los siguientes ANS:

	Tiempo de Respuesta*	Tiempo de Resolución**
Petición Corta	4 horas	8 horas
Petición Larga	4 horas	24 horas

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/31

La unidad temporal a emplear para las peticiones serán las horas laborables comprendidas en el horario anteriormente indicado.

4.2.2 Incidencias

Se entienden por incidencia todas aquellas solicitudes que estén motivadas por una avería o pérdida de servicio. Se establecen las siguientes categorías en función de la criticidad:

- **Leve:** Degradación del servicio que no implica corte total de este en una sede. No aplica a servicios con cobertura horaria 24x7.
- **Grave:** Corte del servicio prestado en una sede.
- **Critica:** Avería o fallo de algunos de los elementos de la red que produce el corte del prestado en más de una sede

	Tiempo de Respuesta*	Tiempo de Resolución**
Leve	2 horas	12 horas
Grave	1 hora	8 horas
Critica	30 minutos	4 horas

En función de la criticidad de la incidencia reportada se establecen los siguientes ANS que computaran en horario laboral para las incidencias Leves (8:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 de lunes a viernes) y horario 24x7 para las incidencias graves y críticas.

* Tiempo de Respuesta: Tiempo que transcurre desde la creación de la solicitud en la herramienta de ticketing del adjudicatario hasta la primera comunicación por parte del técnico. En caso de apertura telefónica mediante la línea de soporte telefónico, tiempo transcurrido desde la apertura hasta la llamada del técnico asignado al caso.

** Tiempo de Resolución: Tiempo que transcurre desde la creación de la aceptación de la solicitud en la herramienta de ticketing del adjudicatario hasta la confirmación de la resolución por parte de SANDETEL sin computar los tiempos de parada establecidos.

4.3 Iteraciones con el equipo de Ingeniería

La comunicación entre SANDETEL y el **equipo de Ingeniería** se realizará mediante la herramienta que el adjudicatario de este servicio pondrá a disposición de SANDETEL para ello, dicha herramienta deberá obligatoriamente disponer de un sistema de control de tiempos y cálculo de ANS, con el objeto de llevar un control de tiempo de las distintas peticiones e incidencias.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/31

Adicionalmente, dicho equipo debe disponer de una línea de soporte telefónico para la consulta e interacción directa con SANDETEL y los grupos de soporte Local.

Se definen 1 tipo de interacción entre las partes, **peticiones especiales** Estas peticiones ser realizaran **bajo demanda** previa por parte de SANDETEL, de los grupos de soporte Local o el equipo de Apoyo a la Operación 24x7.

4.3.1 Peticiones Especiales

Se entenderá como petición especial de Ingeniería aquella que comprenden evoluciones técnicas en los servicios prestados o proyectos de configuraciones avanzadas y complejas. Estas peticiones requieren un estudio previo del esfuerzo necesario para completarse. Dicho cálculo de esfuerzo en horas se presentará a SANDETEL y tendrá que ser aceptado previo a la realización de la tarea.

El horario de tratamiento de peticiones especiales será en horario laboral de 8:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 de lunes a viernes (8x5) En función del tipo de petición regirán los siguientes ANS:

	Tiempo de Respuesta*	Tiempo de Resolución**
Petición Especial	16 h*	Conforme a lo acordado

En la petición especial, entendemos el tiempo de respuesta como el tiempo transcurrido desde la creación de la solicitud hasta la presentación por parte del adjudicatario de la propuesta de esfuerzo requerido para dicha petición.

4.4 Servicio de Disponibilidad

La empresa licitadora deberá ofertar un servicio de disponibilidad o guardia 24x7, este pool estará conformado por componentes de los **equipos locales de soporte funcional y soporte avanzado** recogidos anteriormente.

El servicio de disponibilidad 24x7 tiene como finalidad dar soporte a las actuaciones relacionadas con el alcance de los trabajos recogidos en el presente pliego, que pudieran presentarse fuera del horario de trabajo habitual. Dentro de estas actuaciones, están contempladas las incidencias que puedan surgir, así como las tareas y trabajos programados.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/31

5 ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE TRABAJO

Es un objetivo de SANDETEL en particular, y de la Junta de Andalucía en general, asegurar la calidad de los trabajos. Para lo cual debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga una o más personas asignada para su cumplimiento. En ese sentido, como se ha comentado anteriormente, se establecen las figuras para cada equipo.

5.1 Constitución inicial del equipo de trabajo

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

5.2 Control y seguimiento

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

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

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/31

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

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

5.3 Director de Proyecto

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

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo (tanto del Jefe del Proyecto como del equipo del proyecto) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Una vez aprobada por el Director del Proyecto la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el Jefe de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa del Director del Proyecto.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.
- El Director de Proyecto podrá designar Directores Adjuntos para las distintas áreas o subproyectos en que pueda dividirse el proyecto global.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/31

5.4 Jefe de Proyecto/Interlocutor

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

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Director del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Director de Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar al Director de Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- El jefe de proyecto podrá delegar en un responsable del Servicio (perfil "Consultor") aquellas tareas que considere oportunas.

Nota: el Jefe de Proyecto no tendrá coste adicional alguno para SANDETEL. Asimismo, no es necesaria la dedicación exclusiva del mismo al proyecto.

5.5 Equipo de trabajo

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

La experiencia mínima exigida a los integrantes de cada equipo se describe a continuación:

Equipos Servicio Soporte	Años Experiencia Mínima
Equipo Local de Soporte Funcional	4 años
Equipo Local de Soporte Avanzado	5 años
Equipo Local de Gestión documental	2 años
Equipo Apoyo a la Operación 24x7	5 años
Equipo de Ingeniería	5 años

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/31

5.5.1 Servicios de Oficina Técnica LAN, WLAN y Seguridad

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

Titulación:

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

Competencias: Se valorará el listado de competencias adicionales requeridas para la ejecución satisfactoria de los servicios demostrando la experiencia demandada. La valoración de la experiencia del equipo de técnicos que integren el servicio, deberá ajustarse a la Planta Gestionada descrita en el apartado 1.3, en cuanto a envergadura de proyectos similares y fabricantes. Se respetará la tabla correspondiente para cada uno de los equipos y se incluirá la siguiente información:

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

Criterios de referencia a tener en cuenta en la evaluación de los Equipo de Soporte funcional y Soporte Avanzado y Apoyo a la Operación 24x7.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/31

CRITERIOS DE REFERENCIA
Experiencia y conocimiento en sistemas y herramiendas de gestión de red
Experiencia y conocimiento en herramientas DDI (DNS, DHCP, IPAM)
Experiencia y conocimiento sistemas operativos para servidores y virtualización
Experiencia y conocimiento metodologías de gestión de proyecto
Experiencia y conocimiento en diseño de sistemas de cableado estructurado e infraestructura IT
Experiencia y conocimiento operación de redes de área local inalámbricas (WLAN)
Experiencia y conocimiento en operación de redes de Área local (LAN)
Experiencia y conocimiento en la administración de equipos de seguridad perimetral .Herramientas FortiManager y R80
Experiencia y conocimiento en herramienta de gestión y administración a la red WLAN de JdA: Airwave
Experiencia y conocimiento en herramientas de acceso a la red WLAN de JdA: Aruba Clearpass

- Criterios de referencia a tener en cuenta en la evaluación del Equipo Local de Gestión Administrativa y Documental.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/31

CRITERIOS DE REFERENCIA
Nivel alto tanto en los siguientes idiomas: Español, Frances e Inglés.
Experiencia y conocimiento en la gestión de la plataforma de localización y CMS Everpaths

Criterios de referencia a tener en cuenta en la evaluación del Equipo de Apoyo a la Operación 24x7 y equipo de ingeniería:

CRITERIOS DE REFERENCIA
Nivel de Partner con los distintos Fabricantes descritos en base a la planta de equipamiento gestionado
Diseño de soluciones Wi-Fi Enterprise
Conocimientos en cuanto al nivel de integración entre distintos Fabricantes de soluciones WLAN con los sistemas actuales de gestión y acceso a la red
Experiencia y conocimiento operación de redes de área local inalámbricas (WLAN) con al menos 1200 Aps gestionados de forma centralizada
Experiencia y conocimiento en operación de redes de Área local (LAN)
Experiencia y conocimiento en la administración de equipos de seguridad perimetral: FortiManager y R80
Experiencia y conocimiento en herramientas de acceso a la red: Aruba Clearpass en clusters que soporten al menos 30.000 usuarios concurrentes

El Servicio de Disponibilidad no se evaluará explicitamente en este sobre, aunque estará compuesto por integrantes del Equipo Local de Soporte Avanzado y eventualmente, bajo autorizacion de SANDETEL por integrantes del equipo Local de Soporte Funcional.

Con independencia del numero de recursos, siempre se debe garantizar un servicio de disponibilidad 24x7 durante los 365 del año.

6 CONDICIONES PARTICULARES

Se describen las condiciones particulares del pliego

6.1 Alcance

El número de unidades máximas licitadas estimadas podrá variar en función del desarrollo de los trabajos.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/31

Equipos Servicio Soporte	Unidad	Nº de Horas/Meses
Equipo Local Soporte Funcional	Hora	5280
Equipo Local Soporte Avanzado	Hora	5280
Gestión Administrativa y Documental	Hora	1760
Servico de Ingenieria	Hora	1200
Equipo Apoyo a la Operación 24x7	Cuota Mensual	12
Disponibilidad	Cuota Mensual	12

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

Equipos Servicio Soporte	Composición Inicial del Equipo	Perfiles a evaluar en la oferta
Técnico Soporte Funcional	3	3
Técnico Soporte Avanzado	3	3
Técnico Gestión Administrativa y Documental	1	1
Servico de Ingenieria	2	2
Equipo Apoyo a la Operación 24x7	5	5
Disponibilidad	N/A	N/A

6.2 Material necesario del equipo de trabajo para la prestación del servicio

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

- PC portátil con las siguientes características mínimas:
  - o Pantalla 13''
  - o Memoria: RAM 4 GB / HDD 200 GB.
  - o Interfaz Ethernet 10/100/1000 Baset-T
  - o Interfaz wireless 802.11a/b/g/n
- Monitor LCD
- Teclado y ratón USB
- Sistema operativo Microsoft Windows 10
- Paquete ofimático Microsoft Office 2010 o superior (Excel, Outlook, Word, PowerPoint). Es necesario incluir al menos el 25% de los equipos con las aplicaciones Access, Project y Visio de Microsoft Office.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/31

• Infraestructura de puesto de trabajo con mobiliario básico (según legislación PRL vigente).

• Acceso a Internet (servicio 100 Mb o superior), y en el caso del personal se debería disponer de, al menos, 512Kbps (upstream y downstream) por cada miembro para facilitar el trabajo de los técnicos en cuanto a interacción con documentos y herramientas albergadas en la red de SANDETEL.

• Servicio de correo electrónico (cuenta profesional asociada al adjudicatario)

• Teléfono móvil, con SO Smartphone (Android o IOS), conexión Wifi, capacidad de llamadas externas (nacionales, móviles y 90X con tarificación normal) y bono de datos (mínimo 1G).

La infraestructura aportada debe permitir la conexión remota del equipo de proyecto a la RCJA (y dentro de ella a las redes de Sandetel y otros Organismos) para el acceso a los aplicativos o servidores de ficheros que fueran necesarios. El licitante indicará en su oferta el detalle del equipamiento con el que se dotará a los técnicos de manera individualizada y la solución de conexión con RCJA que se adopte.

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

6.3 Lugar, forma y tiempo de prestación del servicio.

La prestación de los servicios se llevará a cabo desde las propias instalaciones del adjudicatario.

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

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

El servicio se prestará en el intervalo horario de 8:00 horas a 20:00 horas de lunes a viernes, salvo el caso del servicio de disponibilidad que tendrá atención de 24X7. El horario exacto de prestación de los servicios se concretará dentro de este marco según las necesidades del proyecto. El intervalo horario podrá ser modificado libre y unilateralmente por SANDETEL, la cual lo comunicará a la empresa adjudicataria con al menos cinco días de antelación. De forma excepcional, por exigencias puntuales del proyecto, se podrá requerir a la empresa adjudicataria sus servicios fuera del horario establecido.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/31

6.4 Formación continua del equipo de trabajo

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

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

Para ello el adjudicatario propondrá un plan de formación y mejora continua del equipo de trabajo, especificando el número de horas dedicadas, relación de cursos y certificaciones propuestas con una breve descripción de su contenido, calendario de impartición y las distintas acciones de mejora previstas para asegurar la optimización y mejora del rendimiento de los servicios. Toda la formación propuesta se debe impartir por personal certificado en las distintas materias. Promover la formación continua en las tecnologías que forman parte del proyecto se considera de interés para el servicio.

6.5 Modificación del equipo de trabajo

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

Puesto que el trabajo a desarrollar requiere de un periodo de adaptación y de adquisición de conocimiento en las materias que son objeto de la presente contratación, la empresa adjudicataria tratará en la medida de lo posible de contar con un equipo de trabajo estable durante el plazo que dure la prestación.

Para ello se **valorará la inclusión en la oferta de un plan detallado de gestión de la rotación que incluya políticas de fidelización del empleado.**

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

Si el contratista procediera al cambio puntual de alguno de los miembros del equipo, por modificación no derivada de la carga de trabajo o por degradación manifiesta de la calidad del servicio prestada, lo deberá informar por escrito con al menos quince días de antelación, exponiendo de forma detallada y suficiente las razones del cambio respecto a la oferta presentada. La calidad del servicio prestado no podrá verse mermada en ningún caso por el cambio. En cualquier caso, cualquier modificación en el equipo de trabajo justificada por el adjudicatario y aceptada por el

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/31

director del proyecto deberá hacerse con una persona que reúna al menos la misma cualificación técnica, experiencia y formación, exigidas como solvencia, y titulación académica en este pliego.

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

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y su experiencia, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de SANDETEL, sin que el contratista pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

7 CONDICIONES GENERALES

7.1 Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos

La supervisión de los distintos servicios aportados por la empresa adjudicataria será llevada a cabo por SANDETEL.

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

En el caso de que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del proyecto o de su equipo, será el Jefe de Proyecto de SANDETEL quien autorice las soluciones más adecuadas. El adjudicatario no podrá realizar ninguna variación sin la autorización expresa de SANDETEL.

Será SANDETEL quien determine todos los aspectos globales y específicos del servicio, y será también la encargada de resolver cuantas cuestiones no hayan sido suficientemente explicitadas en el presente documento.

7.2 Interlocución con SANDETEL

SANDETEL designará una persona Responsable, **Director de Proyecto** (apartado 5.3) para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor técnico único, **Jefe de Proyecto/Interlocutor** (apartado 5.4) a efectos del contrato, que organizará la ejecución de los servicios profesionales objeto de acuerdo con este pliego de condiciones técnicas y pondrá en

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	27/31

práctica las instrucciones del responsable designado por Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. e impartirá las pertinentes instrucciones al personal de la adjudicataria.

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

7.3 Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios

La persona Responsable nombrada por SANDETEL para la supervisión del contrato procederá a la recepción y aceptación de los servicios objeto de este pliego. Para dicha recepción y aceptación el contratista estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos, con los perfiles propuestos para el concurso.

En caso de existir disconformidades, el contratista 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 serlo 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 SANDETEL, 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 SANDETEL, sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

7.4 Régimen del personal de la adjudicataria

Todo el personal que la adjudicataria tuviere contratado para la prestación directa o indirecta de los servicios objeto del presente pliego, dependerá en exclusiva de ella, debiendo la 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 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.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	28/31

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

En el caso de que la 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.

7.5 Confidencialidad de la información

La empresa adjudicataria, en relación con ficheros que contengan datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso, se compromete en cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) a:

- No aplicar o utilizar los datos personales obtenidos, para fines distintos a los que figuren en el contrato, ni cederlos ni siquiera para su conservación a otras personas.
- Guardar secreto profesional respecto de los mismos, aún después de finalizar sus relaciones con SANDETEL.
- Adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, tratamiento o acceso no autorizado.

Los datos personales de empleados o colaboradores de las empresas licitadoras que sean facilitados a SANDETEL motivo de la licitación del concurso serán incluidos en un fichero de la empresa con la finalidad de gestionar el procedimiento de licitación. Las empresas licitadoras no podrán facilitar a SANDETEL dichos datos sin haber obtenido previamente el consentimiento de sus titulares y haberles informado de la presente cláusula.

Los titulares de los datos personales podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo su solicitud por escrito a las oficinas de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., sitas en Tomares (Sevilla), Avenida de la Arboleda s/n 41940 con la referencia “protección de datos personales”.

La empresa adjudicataria deberá observar reserva absoluta de la información obtenida en el desarrollo de la prestación del servicio. No podrá transferir a personas o entidades información alguna recibida con ocasión de los trabajos o con relación a los mismos, sin el consentimiento previo, por escrito, de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. Asimismo, y antes de la aceptación devolverá todas las informaciones que le hayan sido suministradas en sus soportes originales. En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

El adjudicatario, 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 si así le fuera exigido.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	29/31

7.6 Propiedad Intelectual de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de SANDETEL, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de SANDETEL, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a SANDETEL.

7.7 Plazos y penalizaciones

El plazo máximo para el comienzo de prestación de servicios objeto del pliego será de 15 días naturales a contar desde la fecha de formalización del contrato. En este plazo deberán estar disponibles la totalidad de los recursos incluidos en la composición inicial del equipo de trabajo, no pudiendo el ADJUDICATARIO retrasar la incorporación de ninguno de ellos.

Se aplicarán las penalizaciones previstas en PCAP

En caso de existir disconformidades de SANDETEL respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados por cualquiera de los recursos empleados por la adjudicataria, lo pondrá de manifiesto a ésta la cual dispondrá cuánto resulte necesario para su corrección dentro de los **tres días hábiles siguientes**.

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 penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en el presente pliego.

Cuando existan disconformidades con la prestación del servicio, el responsable de SANDETEL 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 del servicio.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	30/31

7.8 Garantía de los trabajos realizados

Todos los trabajos realizados en el marco de la duración del contrato tendrán una garantía de 12 meses a partir de la aceptación de los mismos por parte de SANDETEL. Durante dicho período se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados. Asimismo, durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, asistencia en las instalaciones de SANDETEL, para la resolución de los problemas que se planteen y tengan su origen en los trabajos realizados objetos del presente pliego.

8 ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS

El mero hecho de presentar su oferta, conllevará la aceptación automática y sin condición ni objeción alguna del contenido íntegro del presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como del de Cláusulas Administrativas que lo acompaña.

Código:	7GTMZ740CSVIWDKqkAbSjM5G72aL3c	Fecha	12/11/2020
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JUAN FRANCISCO GOMEZ FERNANDEZ		
	MANUEL OLMO MERINO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	31/31