PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS

Autor del documento:	José Antonio Jiménez Ávila
Departamento/Área/Unidad:	Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Jef. Área OP. TEL. Explotación y Centros de Gestión/Jef. Unidad Centro Atención Usuarios
e-mail:	joseantonio.jimenez@juntadeandalucia.es
teléfono:	670942384
Tipo de documento:	PLIEGO PRESCIPCIONES TÉCNICAS
Código del documento:	EXPT21-00030
Fecha de elaboración:	1/06/2021
N° de Páginas	1 de [46]

Responsable de la licitación. Jefe de Unidad Centro Atención al Usuario.	Director del Departamento Telecomunicaciones y Centros de Gestión
José Antonio Jiménez Ávila	Antonio Arreciado Velasco

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/46

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS

(Expdte. EXPT21-00030)

INDICE

1. OBJETO 6

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA 6

2.1. Marco de la asistencia..... 6

2.2. Descripción de los Proyectos soportados en la actualidad. 6

2.2.1. Centro de Soporte a Usuarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (CSU RCJA) 7

2.2.2. Vigilancia Sistemas y Servicios mantenidos por el Centro de Gestión de Operaciones (CGO) TIC de SANDETEL - (CGS y CGT) 8

2.2.3. Soporte de Puesto de Trabajo a usuarios internos de SANDETEL (HelpDesk SANDETEL) 10

2.2.4. Centro de Atención a Personas Usuarias del Sistema Integrado de Servicios Sociales de la Consejería y Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (CAU CIPSC) y de la Consejería y Delegaciones Territoriales de la Consejería de Salud y Familias (CAU CSAFA) 10

2.2.5. Gestión y soporte TIC integral del puesto de trabajo a usuarios internos de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.(CEFTA) 11

2.2.7. Soporte técnico-administrativo a la gestión del censo de recursos informáticos hardware de la Junta de Andalucía (CRIHJA) 12

2.2.8. Atención de sistemas en producción para la Consejería de Fomento, Infraestructura y Ordenación del Territorio. 13

2.2.9. Centro de Atención a la Comunidad Educativa 14

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/46

2.2.10. Servicio de Soporte Funcional a Sistemas de Gestión de Tributaria de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea 15

2.2.11. Puesto de Trabajo a usuarios internos de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y Conciliación (CIPSC) 16

2.2.12. Puesto de Trabajo a usuarios internos de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico. 17

2.2.13. Puesto de Trabajo a usuarios internos de la AGAPA 17

2.2.14. Puesto de trabajo usuarios internos de ASSDA 17

2.2.15. Puesto de trabajo usuarios internos de IAM 18

2.2.16. Soporte a Gescontrata 18

2.2.17. Centro de Atención de Usuarios de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior para el soporte de Portales y Transparencia 18

2.2.18. Servicio de Soporte al Centro Informático Científico de Andalucía. (CICA) 19

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO 19

3.5. Modelo de Producción. Implantación y evolución de herramientas relacionadas con el servicio:26

4. DEFINICIÓN DE LOS PERFILES PROFESIONALES. 27

4.1. Operadores 27

4.2. Operadores Expertos. 27

4.3. Coordinadores 28

4.4. Gestor 24x7 (Técnicos de Sistemas y Telecomunicaciones CGO a Turno 24x7) 29

4.5. Soporte Técnico Avanzado 30

4.6. Supervisor 31

4.7. Responsable de Servicio 32

4.8. Experto Soporte Funcional TIC 32

4.9. Experto Soporte Sistemas de Operación 33

4.10. Jefe de Proyecto 34

4.11. Gestor de Procesos 34

4.12. Director de Proyecto 35

5. DEFINICIÓN DE LAS TAREAS A REALIZAR. 35

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/46

5.1. Operadores 35
5.1.1. Seguimiento de las Incidencias/Consultas 35
5.1.2. Seguimiento de la Provisión 36
5.2. Operador Experto 36
5.3. Coordinador 37
5.4. Gestor 24x7 38
5.5. Soporte Técnico Avanzado 38
5.6. Supervisor 39
5.7. Responsable de Servicio 39
5.8. Experto Soporte Funcional TIC 40
5.9. Experto Soporte Sistemas de Operación 41
5.10. Jefe de Proyecto: 42
5.11. Gestor de Procesos 42
6. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO. 43
6.1. Informe de seguimiento de servicio 43
6.2. Dirección del Servicio 43
7. FORMA Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 43
8. CONDICIONES GENERALES 44
8.1. Interlocutor de la empresa adjudicataria. 44
8.2. Representante de SANDETEL. 44
9. METODOLOGÍA 44
9.1. Métrica v3 y Metodología SSII 44
9.2. Adecuación a MADEJA 45
9.3. Interoperabilidad 45
9.4. Disponibilidad pública del software. 45
9.5. Gestión de usuarios. 46

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/46

LISTADO DE ACRÓNIMOS EMPLEADOS EN EL PLIEGO DE PRESCIPCIONES TÉCNICAS.

ANS: Acuerdo Nivel de Servicio
CAU: Centro de Atención al Usuario
CGO: Centro Gestión Operaciones
CGS: Centro Gestión de Servicios
CGT: Centro Gestión Telecomunicaciones
CICA: Centro Informático Científico de Andalucía
CMDB: Base de Datos de la Gestión de Configuración
CRIHJA: Centro de Recursos Informáticos homologados de la Junta de Andalucía
CGS: Centro de Gestión de Sistemas
CPD: Centro Proceso de Datos
CSU: Centro Soporte Usuarios
DIPA: Documento identificativo de Personal Docente
PCAP: Pliego de Condiciones Administrativas
PPT: Pliego de Prescripciones Técnicas
RCJA: Red Corporativa de la Junta de Andalucía
RTVA: Radio Televisión de Andalucía
SIO: Soporte Integrado de Operaciones
SMS: Servicio de Mensajería Corta
SSII: Servicios Información
SSPA: Servicio Sanitario Público Andaluz
SSTT: Servicios Telemáticos
TIC: Tecnología de la Información y Comunicación
UTE: Unión Temporal de Empresas

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/46

1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto establecer, junto con el correspondiente Pliego de Condiciones Administrativas Particulares (PCAP), las condiciones que regirán la contratación de la **Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.** (en adelante **SANDETEL**), de servicios profesionales necesarios para el mantenimiento o puesta en marcha de Servicios de Atención y Soporte a Usuarios TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) del Sector Público, para Unidades de Atención y/o Soporte Técnico para diversos organismos de la Junta de Andalucía, así como nuevos servicios que puedan ser encomendados a SANDETEL requiriendo servicios similares.

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

2.1. Marco de la asistencia

SANDETEL es una sociedad de la Junta de Andalucía constituida para la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

Los servicios de atención y soporte que gestiona SANDETEL permiten dar respuesta a cualquiera de las personas usuarias de los servicios prestados por distintas Consejerías, Organismos y Empresas del Sector Público a través de los distintos canales, tanto telemáticos (telefónico, correo electrónico, web, SMS, etc.) como en algunos casos el presencial.

Los **Centros de Atención y Soporte Técnico a Usuarios** (en adelante **CSU**) de SANDETEL prestan servicios a los usuarios de las TIC, ayudando a resolver las dudas y problemas. Dicho soporte consiste principalmente en la recepción de consultas, solicitudes de nuevos servicios, modificación de servicios ya existentes, y recepción de incidencias. Además, en este mismo ámbito, desde el Centro de Gestión de Operaciones de SANDETEL (en adelante CGO) se prestan diferentes servicios encaminados principalmente a conseguir la proactividad y el aseguramiento de los sistemas en producción en diferentes Organismos del Sector Público, focalizados especialmente en la vigilancia, monitorización y soporte especializado de infraestructuras, CPD, Sistemas y Comunicaciones.

La interlocución con los usuarios de estos CSU's se realiza principalmente por vía telefónica, correo electrónico, fax y web. Igualmente, los CSU's solicitan o reclaman determinadas gestiones al Operador de Telecomunicaciones o Empresa adjudicataria del servicio correspondiente, velando por que se resuelvan dentro del plazo recogido en los acuerdos de niveles de servicios establecidos, así como de la comprobación última de que ha quedado correctamente resuelto contactando con el usuario final de los servicios. Así mismo, en los movimientos de altas, bajas o modificaciones, se actualiza por el CSU el sistema de Inventario, CMDB (Base de datos de la Gestión de la Configuración), etc., si lo hubiese.

2.2. Descripción de los Proyectos soportados en la actualidad.

A título ilustrativo y no limitativo, son servicios de este ámbito prestados por SANDETEL en la actualidad:

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/46

2.2.1. Centro de Soporte a Usuarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (CSU RCJA)

Para la realización de sus funciones de gestión, implantación, administración y explotación de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, SANDETEL dispone del Centro de Soporte a Usuarios, en adelante CSU RCJA. Su función es prestar el servicio de atención a los usuarios de los diferentes Organismos de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía para la recepción y tratamiento de consultas, solicitudes de nuevos servicios, modificación de servicios ya existentes, y recepción y tratamiento de incidencias.

En la RCJA V4 los lotes y empresas adjudicatarias son:

Lote 1: NIX: IECISA.
Lote 2: Datos: Telefónica
Lote 3: Voz: Sin adjudicar
Lote 4: SSPA: Telefónica
Lote 5: Internet 1. Telefónica.
Lote 6: Internet 2. Vodafone.

Durante el 2020 se han atendido 178.141 interacciones entre incidencias, peticiones de provisión de servicios, consultas, peticiones de informes, reclamaciones, etc.

Los recursos deberán ser dimensionados de forma correcta para que prácticamente no exista abandono de llamadas, la mayor parte de ellas, un 78%, se reciben en horario de 9 a 14:00. Se debe dimensionar el CSU para que en ningún caso la tasa de abandono supere el 3.5%.

En cuanto a acumulación de correos/faxes e interacciones web deberá ser 0 al finalizar la jornada laboral, con una desviación admitida del 3.5%.

En este punto hay que tener en cuenta que SANDETEL ha puesto en producción un sistema de gestión de avisos vía web, que ha reducido significativamente el número de correos/faxes recibidos (el objetivo es eliminarlos totalmente), por transacciones web, con el consiguiente ahorro de tiempo en las gestiones necesarias para tramitar una interacción.

Es necesario realizar la actualización del inventario, para lo cual se estiman unas 250 actualizaciones diarias de media, con un tiempo medio de 5 minutos por cada una. Desde Soporte SIO se realizan esta y otras tareas como tratar las incidencias relacionadas con la herramienta Remedy
Actualmente en RCJA existen 13 operadores, 4 operadores expertos, 3 coordinadores, 1 supervisor, 1 Experto Soporte Funcional TIC y 1 Gestor de Procesos.

El horario de este servicio es de 7 a 23 horas de lunes a viernes en días laborables. Serán considerados también como laborables los dos festivos locales ya que el servicio se presta para toda Andalucía, por lo que los festivos aplicables al servicio sólo serán los nacionales y autonómicos.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/46

2.2.2. Vigilancia Sistemas y Servicios mantenidos por el Centro de Gestión de Operaciones (CGO) TIC de SANDETEL - (CGS y CGT)

Desde el Centro de Gestión de Operaciones TIC de SANDETEL (en adelante CGO) se prestan diferentes servicios encaminados principalmente a conseguir la proactividad y el aseguramiento de los sistemas en producción en diferentes organismos de la Junta de Andalucía, focalizados especialmente en la vigilancia, monitorización y soporte especializado de infraestructuras, CPD, Sistemas y Comunicaciones.

Siguiendo las mejores prácticas para la gestión de los servicios en el Centro de Gestión de Operaciones se ha implantado el proceso de aseguramiento del servicio mediante la monitorización y vigilancia 24x7 de la infraestructura para poder:

- Ser proactivos en la detección de incidencias y problemas.
- Conocer el aprovechamiento y funcionamiento de los recursos disponibles.
- Restaurar la operación normal del servicio tan rápida y eficientemente como sea posible.
- Automatizar las tareas de detección e incluso de resolución de incidencias con todas las garantías necesarias para el buen funcionamiento de los servicios.

En la actualidad se vigilan y monitorizan en un turno de 24 horas la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, Infraestructuras de CPD y sistemas horizontales de la propia SANDETEL y de organismos como la Consejería Empleo, Empresa y Comercio, la Consejería de Fomento y Vivienda, el, RTVA, etc.

Como datos de alcance para poder calibrar y medir los servicios a prestar podemos dar los siguientes **promedios anuales orientativos y aproximados**:

- Llamadas gestionadas = 43.478
- Correos gestionados = 58.422
- Tickets gestionados = 25.245
- Alertas tratadas = 171.086
- SMS de notificación de incidencias enviados = 5.448
- SMS masivos enviados = 276.285

El servicio actual lo prestan 12 técnicos Gestores 24x7 trabajando a turnos 24 horas, supervisados por 1 persona y con la ayuda de, 2 técnicos de soporte de avanzados, y 2 Experto de Soporte a Sistemas de Operación. El horario del servicio es 24x7 para los técnicos a turnos 24x7 (1.592 horas anuales aproximadamente) aunque para los perfiles de supervisión y apoyo se utiliza el horario de referencia estándar (1.760 horas anuales).

Los servicios requeridos son:

- Vigilancia proactiva en turnos completos para cubrir 24 horas diarias de los diferentes sistemas a mantener a través de las plataformas de gestión y supervisión de SANDETEL.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/46

- Gestión de los sistemas de Ticketing y Diagnóstico de Incidencias de 1er Nivel en el Centro de Gestión de Operaciones TIC así como las notificaciones y comunicaciones a usuarios por correo y/o SMS que conllevan.
- Creación, seguimiento y escalado de incidencias reactivas y proactivas en base a los procedimientos vigentes en SANDETEL. Tratamiento de primer nivel de estás alarmas en los sistemas, en los alcances y ANS acordados con los servicios de producción.
- Vigilancia y manos remotas para los sistemas, tanto TI como ambientales y eléctricos de CPD siguiendo las normas y el marco de gestión de PRL.
- Administración de primer nivel de los sistemas así como la elaboración de scripts de mejora para el tratamiento de los mismos.
- Revisión y tratamiento de la información relacionada con el inventariado de los sistemas a mantener para su posterior volcado en las herramientas de documentación, Ticketing e Inventario.
- Mantenimiento preventivo y periódico del total de sistemas a supervisar con el objetivo de aumentar la disponibilidad total del servicio evitando incidencias reactivas.
- Elaboración de documentación, informes de seguimiento e instrucciones de trabajo con la información obtenida del conocimiento a través de la experiencia dentro del proceso de Gestión de Incidencias.
- Horarios sujetos a turnos 24x7: Por lo general el horario de CGO será de 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año. Concretamente a lo que la Recepción de Incidencias o Atención de las mismas se refiere. Para temas relacionados con Soporte de Segundo Nivel, modificaciones o seguimiento del servicio será en horario laboral de oficina.
- El servicio será prestado por varios técnicos en horario 24x7 (al menos 6 para poder integrar un turno mínimo completo considerando ausencias y vacaciones). Además será necesario 1 supervisor si se considerase necesario (en horario de oficina) y los técnicos de soporte que se consideren oportunos en función de las necesidades del servicio (habitualmente en horario de oficina determinado por necesidades del servicio pero con posibilidad de cubrir el resto de puestos por necesidades del servicio)

Respecto a las Herramientas de Soporte del Servicio, el adjudicatario además utilizará y ayudará con la configuración, parametrización y mantenimiento correctivo y evolutivo de las diferentes herramientas software definidas para la gestión y soporte del servicio, así como colaborará en la mejora continua de las mismas.

Entre otras, las herramientas principales son:

- Herramientas de Ticketing.(ITOP, REMEDY Y NAOS)
- Consolas y Aplicaciones de Monitorización (Microfocus OMI, CENTREON)
- Herramientas de Reporting y Estadísticas. (BUSINESS OBJETS, PENTAHO)
- Herramientas para documentación y gestores de contenidos. (WIKI)
- Herramientas y plataformas para la gestión de cursos y formación on line.
- Intranet y portales internos para gestión de las tareas, proyectos y servicios. (HGP)
- Herramientas de consola y scripting para ejecución tareas rutinarias.
- Herramientas de gestión interna para control de turnos, ausencias, etc.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/46

2.2.3. Soporte de Puesto de Trabajo a usuarios internos de SANDETEL (HelpDesk SANDETEL)

Desde este Servicio se centralizan todas las peticiones de sistemas y telecomunicaciones realizando la atención y soporte técnico de primer nivel a los usuarios de SANDETEL:

- Soporte interno de micro-informática.
- Altas, bajas y modificaciones de telefonía móvil y fija, correo y usuarios Windows
- Configuración de terminales móviles y 3G
- Configuración de cliente de correo
- Instalaciones en remoto de aplicaciones
- Accesos a carpetas de red
- Configuración de mapeo de red

En 2020 se atendieron 45.409 interacciones entre llamadas y ticket. Actualmente el servicio lo prestan 2 operadores y 4 coordinadores, 2 de ellos compartidos con otros servicios

El horario de este servicio es de 7'30 a 19 horas de lunes a viernes en días laborables.

2.2.4. Centro de Atención a Personas Usuarias del Sistema Integrado de Servicios Sociales de la Consejería y Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (CAU CIPSC) y de la Consejería y Delegaciones Territoriales de la Consejería de Salud y Familias (CAU CSAFA)

El Centro de Soporte a Usuarios (CSU), presta servicio a las personas usuarias del Sistema Integrado de Servicio Sociales de la Consejería y Delegaciones Territoriales de Igualdad y Políticas Sociales y Conciliación y de la Consejería y Delegaciones Territoriales de Salud y Familias. El conjunto de personas usuarias de SISS está en torno a las 1.583 y varía en función de los concursos de traslado de la Junta de Andalucía. También se presta soporte a usuarios ajenos a SISS en los proyectos en producción PACI, SIUSS, Web SIMIA, VeA, SIRMI, PT-W@nda, OBI SISS, Oficina Virtual, Fondo Social Europeo, Carpeta Ciudadana y Plataforma de Centros de Servicios Sociales.

Para CIPSC ofrece soporte a 23 subsistemas dentro de SISS, que engloban 132 procedimientos administrativos. Para CSAFA ofrece soporte a 4 subsistemas dentro de SISS, que engloban 23 procedimientos administrativos. Dentro de estos subsistemas, se da soporte a la conexión con otras aplicaciones tales como Portafirmas, Registro en Aries, GIro, SCSP (Sustitución Certificado Soporte Papel) Consumidor y Provoeedor, Notifica y Certificado electrónico de Familia Numerosa y Discapacidad para las Universidades.

El CSU es el encargado de la formación presencial y mediante videoconferencia a personas usuarias, y de la actualización de manuales, preguntas frecuentes, catálogos de roles y guías de personas usuarias disponibles en el gestor de contenido – Portal del CAU. La gestión del Portal es una labor de coordinación del CAU.

También realiza la gestión de altas, bajas y modificaciones de permisos de los usuarios de la aplicación SISS, de la web SIMIA, de la aplicación de Fondo Social Europeo y de PT-W@nda.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/46

Desde CSU también se han realizado las tareas para la creación de cursos de teleformación de los subsistemas de SISS, así como la elaboración de videotutoriales.

Desde CSU se colabora con el resto de equipos de Sistemas de Información de CIPSC en tareas como pruebas de integración de SISS, Notifc@ y Portafirm@, virtualización de SISS (citrix), auditorías Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de SISS, implantación nuevo Portal de CAU (Drupal), implantación herramientas de gestión para soporte a nuevos proyectos (NAOS para soporta a Plataforma de Centros), etc.

Durante el año 2020 se gestionaron para CIPSC 163.596 interacciones (llamadas recibidas + llamadas emitidas + solicitudes registradas + correo recibido + correo enviado + faxes recibidos). Para CSAFA se gestionaron 2.599 interacciones (llamadas recibidas + llamadas emitidas + solicitudes registradas + correo recibido + correo enviado).

Actualmente el servicio está compuesto por 1 Supervisor, 7 Operadores y 7 Operadores Expertos.

Durante las mañanas se presta atención con el 100% del personal y las tardes están cubiertas con el 50% del personal.

El horario de atención a usuarios: Lunes a Jueves de 8:00 a 19:00 de manera ininterrumpida y Viernes de 8:00 a 15:00, excepto los festivos nacionales y autonómicos. Los festivos locales, los periodos de verano, Navidad, Semana Santa y Feria se adecuarán al horario que la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y Conciliación y la Consejería de Salud y Familias establezca para sus sedes.

2.2.5. Gestión y soporte TIC integral del puesto de trabajo a usuarios internos de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.(CEFTA)

Centro de Atención a Usuarios de Calidad y Excelencia, incluyen en su ámbito las áreas y servicios que de forma genérica se describen a continuación:

- Ventanilla única de atención a usuarios: será responsable de la interlocución directa con los usuarios y de la gestión de incidencias, entendidas éstas en su sentido amplio: averías, peticiones y consultas. Dicha gestión integrará la apertura, resolución remota en nivel 1 de las incidencias relativas al puesto de trabajo, reasignación y escalado de cualquier incidencia no resuelta, seguimiento, documentación, cierre, etc.
- Será responsable de la administración y control, además de la ejecución en la parte que les corresponda, de los procesos implantados en el marco de la metodología ITIL relacionados con el servicio global y deberán prestar su colaboración en la definición, implantación y optimización de los mismos.

En lo que respecta a la Ventanilla Única TIC, atienden cualquier incidencia relativa al uso de servicios o herramientas TIC desde el puesto de trabajo de usuario de CEFTA, independientemente de si es un servicio exclusivo de dichas Consejerías, de la Junta de Andalucía, o incluso de organismos externos, cuando esté directamente relacionada con el puesto de trabajo.

Se gestionaron 60.939 interacciones durante el año 2020.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/46

El servicio actualmente lo prestan:
3 operadores
1 coordinador
1 supervisor
1 Experto en Soporte Funcional

El horario de este servicio es de 7 a 20 horas de lunes a viernes en días laborables. Serán considerados también como laborables los dos festivos locales ya que el servicio se presta para toda Andalucía, por lo que los festivos aplicables al servicio sólo serán los nacionales y autonómicos.

2.2.6. Gestión y soporte TIC integral del puesto de trabajo a la Red Judicial de Andalucía

Centro de Atención a Usuarios de los Órganos Judiciales incluyen en su ámbito las áreas y servicios que de forma genérica se describen a continuación:

- Ventanilla única de atención a usuarios: será responsable de la interlocución directa con los usuarios y de la gestión de incidencias, entendidas éstas en su sentido amplio: averías, peticiones y consultas. Dicha gestión integrará la apertura, resolución remota en nivel 1 de las incidencias relativas al puesto de trabajo, reasignación y escalado de cualquier incidencia no resuelta, seguimiento, documentación, cierre, etc.
- Será responsable de la administración y control, además de la ejecución en la parte que les corresponda, de los procesos implantados en el marco de la metodología ITIL relacionados con el servicio global y deberán prestar su colaboración en la definición, implantación y optimización de los mismos.

El horario del Servicio es 24 horas los 7 días de la semana.

El servicio lo prestan actualmente:

1 Supervisor
1 Operador Experto
17 Operadores

2.2.7. Soporte técnico-administrativo a la gestión del censo de recursos informáticos hardware de la Junta de Andalucía (CRIHJA)

El servicio soporte técnico-administrativo a la gestión del Censo de Recursos Informáticos Hardware de la Junta de Andalucía (CRIHJA) consiste en:

- Controlar y actualizar el inventario hardware, dando seguimiento a los procesos involucrados y velando por la actualización del CRIHJA.
- Codificación e impresión de las etiquetas con tecnología RFID que se está utilizando para identificar y censar el parque informático de la Junta de Andalucía.
- Seguimiento y escalado de incidencias y quejas de primer nivel de los usuarios sobre el servicio de mantenimiento de equipos informáticos.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/46

- Interlocución diaria con las Consejerías y los proveedores sobre la gestión de inventario y resolución de incidencias.
- Seguimiento a las nuevas compras de bienes informáticos que realizan las consejerías y organismos, proporcionando soporte a los proveedores que realicen el suministro, velando por el etiquetado RFID correcto de estos equipos y verificando el volcado de toda la información de estos nuevos equipos en CRIHJA.
- Realizar la impresión y codificación de las etiquetas RFID y verificar con los proveedores que han sido recogidas.
- Actuar como facilitador entre los distintos organismos, la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior y Agencia Digital de Andalucía.

Se gestionaron 10.500 interacciones durante el año 2020.

El servicio actualmente lo presta un recurso perfil Responsable de Servicio y un operador, cuyo horario es de 8:00 a 19:00 horas de lunes a viernes en días laborables. El servicio de CRIHJA deberá prestarse desde las instalaciones de SANDETEL, debido a la necesidad de uso de equipos especiales de impresión de etiquetas RFID

2.2.8. Atención de sistemas en producción para la Consejería de Fomento, Infraestructura y Ordenación del Territorio.

El funcionamiento de los Sistemas en producción pueden presentar anomalías, deficiencias y/o errores. Además, los usuarios podrán solicitar peticiones de servicio consistente en cambios de configuración de sus usuarios. Tanto incidencias como peticiones de servicio deben ser convenientemente registradas, analizadas y resueltas en plazos que minimicen el impacto negativo en las actividades que se sustentan sobre el sistema. Para ello es necesario disponer de un equipo y un sistema para el desempeño de dicho soporte.

Entre sus tareas estarán:

- Soporte a incidencias y peticiones de servicio de los sistemas de gestión de avisos, pedidos e informes.
- Mantenimiento paramétrico de los sistemas de gestión de avisos, pedidos e informes.
- Migración de datos.

Las responsabilidades del adjudicatario del presente pliego pasan por:

- Constituir con personal propio los equipos de soporte y mantenimiento
- Velar por la correcta ejecución de cada una de las tareas expuestas
- Ofrecer información puntual y completa sobre las tareas realizadas, en curso o planificadas a los responsables que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. designe, así como sobre los recursos humanos y materiales asignados o previstos.
- Comunicar diligentemente cualquier eventualidad a los responsables de SANDETEL

Actualmente el servicio lo prestan:

- 3 Soporte Técnico Avanzado

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/46

El horario es de 7:30 a 19:00 de lunes a viernes laborables.

2.2.9. Centro de Atención a la Comunidad Educativa

Desde el Centro de Atención a la Comunidad Educativa se gestionan distintos servicios de Atención a Usuarios (CSUCED)

- Centro de Atención al Usuario Séneca, (CAU Séneca), dedicado a dar soporte técnico a centros y docentes
  - Apoyo técnico y resolución de consultas e incidencias del sistema de gestión de centros Séneca
  - Demandas de asistencia al sistema PASEN y a las nuevas aplicaciones de movilidad iPasen e iSéneca

- Infraestructuras y Material Informático (Infraestructuras TIC).. Recepciona, tramita y, en los casos necesarios, escala a los centros resolutores correspondientes las incidencias y consultas relativas a:
  - Software de los centros TIC
  - Servicios ofrecidos desde la plataforma Averroes
  - Averías de hardware
  - Todo lo relativo a telecomunicaciones de los centros: internet, telefonía fija y móvil
  - Infraestructura y equipamiento de los centros docentes
  - Proyecto Escuelas Conectadas. Las incidencias y consultas generadas por la migración de los centros educativos a esta nueva infraestructura.
  - Soporte Plataformas Moodle Centros
  - Soporte Plataformas Virtuales de Aprendizaje (GSuite y Microsoft)

- Servicio de Atención al Ciudadano. A través de este servicio se canalizan,
  - Todas las dudas y peticiones de información planteadas por los ciudadanos sobre la Consejería de Educación y la comunidad educativa en cualquiera de sus procedimientos: plazos, comprensión órdenes, atención de quejas y reclamaciones.
  - Atención a procedimientos específicos y puntuales: procesos de escolarización general, escolarización en escuelas infantiles y en Formación Profesional.
  - Información sobre todos los procedimientos lanzados desde el Instituto de Acreditación de Competencias Profesionales (IACP): Acredita para ciudadanos, procedimiento para Asesores y Evaluadores...
  - Servicio de Becas.
  - Soporte a Secretaría Virtual.
- Servicio de Atención Docentes. Servicio centrado en la atención de cualquier proceso relacionado específicamente con docentes: Oposiciones, Concurso de Traslados, Colocación de efectivos. También se da soporte al Portal Docentes y tarjeta DIPA.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/46

- Servicio de Atención Plataformas Educativas. Recepciona las consultas de todos los docentes y alumnos de enseñanzas no presenciales (Educación Adultos semipresencial y on line y Formación Profesional a distancia) que acceden a las Plataformas diseñadas para cursar sus estudios (Moodle) y tienen problemas para acceso, claves bloqueadas...
- Aula Virtual de Formación de Profesorado**.** El soporte a este servicio, que se inició el pasado curso escolar, ha ido en decremento durante ese curso.
- Centralita de la Consejería de Educación y Deporte**.** Recepción y gestión de llamadas recibidas en la centralita de la Consejería.

Actualmente a este servicio están asignados:

2 Expertos en Soporte de Sistemas de Operación

1 Experto Soporte Funcional

1 Soporte Técnico Avanzado

1 Coordinador

Los perfiles indicados deberán disponer de un pc portátil ya que en ocasiones tendrán que prestar sus servicios desde las instalaciones del servicio de CAUCE de Educación de primer nivel, el cual está ubicado actualmente en la provincia de Sevilla. Esto debe ser así debido a que las tareas de dichos perfiles es coordinar, supervisar y vigilar que dicho servicio de primer nivel se presta adecuadamente
El horario de este servicio es de 7 a 19 horas de lunes a viernes en días laborables. Serán considerados también como laborables los dos festivos locales ya que el servicio se presta para toda Andalucía, por lo que los festivos aplicables al servicio sólo serán los nacionales y autonómicos.

2.2.10. Servicio de Soporte Funcional a Sistemas de Gestión de Tributaria de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea

La implementación realizada de la Unidad de Atención Telemática (UAT) del Centro de Información y Servicios (CEIS) de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior (CPAI) se basa en la interrelación de tres unidades independientes de trabajo:

1. Una unidad de recepción (Nivel 1 y Nivel 1 Experto) formada por teleoperadores/as y técnicos/as con formación específica en las áreas competenciales de diferentes Organismos de la Junta de Andalucía.
2. Una unidad de seguimiento y atención especializada (Nivel 2) compuesto por técnicos especialistas en cada área diferenciada de las competencias que se han ido agrupando en CEIS.
3. Una unidad de calidad que diseña, implementa y hace seguimiento del sistema de gestión de calidad del servicio.

Dentro de este marco de actuación y para complementar y mejorar la estructura actual de la UAT del Centro de Información y Servicios de la CPAI, se requieren los servicios de un perfil que se responsabilizará de la revisión de los procedimientos de Soporte a los Usuarios de las aplicaciones informáticas relacionadas con los Sistemas de Gestión Tributaria, proporcionará soporte al análisis funcional, realizará labores de apoyo al tercer nivel de

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/46

resolución de las peticiones de servicio escaladas al mismo, actualización de la BB.DD. de conocimiento, etc. Entre sus competencias se encuentra el Soporte Funcional a los Sistemas de Gestión Tributaria que participan en:

- Asegurar la disponibilidad para el cumplimiento de los objetivos: Informatización de procesos de gestión masivos.
- Mejora de la comunicación con otras Administraciones.
- Conexión automatizada del Sistema de Ingresos con el resto de Sistemas de Información.
- Agilización y racionalización de circuitos administrativos y de la gestión de ingresos de la Comunidad Autónoma.
- Seguimiento integral y global de los expedientes asociados a cualquier ingreso, de tal forma que la gestión de éstos sea ágil y eficaz.
- Facilitar la información que requieren, para la toma de decisiones, los Centros Directivos responsables de los ingresos.
- Resolución de consultas complejas respecto a los Sistemas de Gestión Tributaria.
- Colaborar en la definición del ámbito de actuación de la UAT
- Mantener y actualizar la documentación funcional referente a los Sistemas de Gestión Tributaria.
- Atender y resolver las consultas que los niveles operativos de la UAT no son capaces de resolver.
- Capacitación del actual Nivel 1 y Nivel 1 Experto en el área funcional de Gestión Tributaria.

En la actualidad el Servicio lo presta 1 Experto Soporte Funcional.

2.2.11. Puesto de Trabajo a usuarios internos de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y Conciliación (CIPSC)

Desde este Servicio se centralizan todas las peticiones de sistemas y telecomunicaciones realizando la atención y soporte técnico de primer nivel a los usuarios internos de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

- Soporte interno de micro-informática.
- Altas, bajas y modificaciones de telefonía móvil y fija, correo y usuarios Windows
- Configuración de terminales móviles y 3G
- Configuración de cliente de correo
- Instalaciones en remoto de aplicaciones
- Accesos a carpetas de red
- Configuración de mapeo de red

El Servicio lo prestan 3 operadores. Se atendieron 14.145 interacciones en 2020. El horario de servicio actualmente es de 7:30 a 19:00 horas de lunes a viernes.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/46

2.2.12. Puesto de Trabajo a usuarios internos de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico.

Desde este Servicio se centralizan todas las peticiones de sistemas y telecomunicaciones realizando la atención y soporte técnico de primer nivel a los usuarios internos de la Consejería de Cultura.

- Soporte interno de micro-informática.
- Altas, bajas y modificaciones de telefonía móvil y fija, correo y usuarios Windows
- Configuración de terminales móviles y 3G
- Configuración de cliente de correo
- Instalaciones en remoto de aplicaciones
- Accesos a carpetas de red
- Configuración de mapeo de red

Se atendieron en el 2020, 23.414 interacciones.
El Servicio lo prestan 2 operadores y 1 operador experto y 1 coordinador. El horario de servicio actualmente es de 7:30 a 19:00 horas de lunes a viernes.

2.2.13. Puesto de Trabajo a usuarios internos de la AGAPA

Desde este Servicio se centralizan todas las peticiones de sistemas y telecomunicaciones realizando la atención y soporte técnico de primer nivel a los usuarios internos de AGAPA.

- Soporte interno de micro-informática.
- Altas, bajas y modificaciones de telefonía móvil y fija, correo y usuarios Windows
- Configuración de terminales móviles y 3G
- Configuración de cliente de correo
- Instalaciones en remoto de aplicaciones
- Accesos a carpetas de red
- Configuración de mapeo de red

Se atendieron unas 10.776 interacciones en el 2020.
El Servicio lo prestan 3 operadores y 1 coordinador. El horario de servicio actualmente es de 7:30 a 19:00 horas de lunes a viernes.

2.2.14. Puesto de trabajo usuarios internos de ASSDA

Desde este Servicio se centralizan todas las peticiones de sistemas y telecomunicaciones realizando la atención y soporte técnico de primer nivel a los usuarios internos de ASSDA.

- Soporte interno de micro-informática.
- Altas, bajas y modificaciones de telefonía móvil y fija, correo y usuarios Windows
- Configuración de terminales móviles y 3G
- Configuración de cliente de correo

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/46

- Instalaciones en remoto de aplicaciones
- Accesos a carpetas de red
- Configuración de mapeo de red

Este Servicio se va a incorporar próximamente por lo que no disponemos de datos.
El Servicio lo presta 1operador. Se han atendido en 2020 unas 973 interacciones.

2.2.15. Puesto de trabajo usuarios internos de IAM

Desde este Servicio se centralizan todas las peticiones de sistemas y telecomunicaciones realizando la atención y soporte técnico de primer nivel a los usuarios internos de IAM

- Soporte interno de micro-informática.
- Altas, bajas y modificaciones de telefonía móvil y fija, correo y usuarios Windows
- Configuración de terminales móviles y 3G
- Configuración de cliente de correo
- Instalaciones en remoto de aplicaciones
- Accesos a carpetas de red
- Configuración de mapeo de red

Este Servicio lo presta 1 operador y se han atendido unas 7335 interacciones en el año 2020

2.2.16. Soporte a Gescontrata

GEScontrat@ es la aplicación informática que el Servicio Andaluz de Empleo pone a disposición de las empresas, de forma completamente gratuita, para gestionar y comunicar las contrataciones laborales de sus trabajadores/as a través de Internet, desde su lugar de trabajo, evitando así desplazamientos a las Oficinas de Empleo. Va dirigido a todos/as los que deban comunicar contrataciones laborales: Autónomos/as con trabajadores/as a su cargo. Empresas en general (públicas y privadas). Empresas y colegiados/as profesionales que actúan en representación de terceros. Empresas de Trabajo Temporal. Organizaciones con trabajadores/as a su cargo. Funciona a través de esta aplicación el usuario podrá confeccionar contratos, prórrogas, transformaciones, llamamientos de fijos discontinuos y horas complementarias. Posteriormente podrá comunicarlos enviándolo al Servicio Público de Empleo.
El servicio lo prestan 2 coordinadores y se han atendido en 2020 unas 15.175 interacciones.

2.2.17. Centro de Atención de Usuarios de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior para el soporte de Portales y Transparencia.

Este CSU ha sido creado para atender peticiones, incidencias y consultas relacionadas con el Portal de la Junta de Andalucía (http://juntadeandalucia.es/index.html) y Transparencia, así como de otros servicios asociados.

En el Nivel 1 de CSU, se gestionan:

- Incidencias en el Portal JdA
- Altas, bajas y cambios de permisos de usuarios en Drupal

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/46

- Gestion de publicaciones y errores en el portal JdA
- Gestion de despublicaciones y errores en el portal JdA
- Peticiones e incidencias sobre el Servicio BOJA
- Gestion de usuarios de Micrositios
- Incidencias y peticiones sobre la Oficina del Portavoz y sus comunicados
- Gestion del buzón destinado a resolver dudas, sugerencias e incidencias del portal de la Junta de Andalucía

Este servicio está formado por 3 operadores.

El horario actual es de 7 a 23 horas de lunes a viernes laborables, ambos inclusive. Serán considerados también como laborables los dos festivos locales ya que el servicio se presta para toda Andalucía, por lo que los festivos aplicables al servicio sólo serán los nacionales y autonómicos.

2.2.18. Servicio de Soporte al Centro Informático Científico de Andalucía. (CICA)

El CICA es un organismo dependiente de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades, el servicio que se presta será de apoyo y soporte, se realizará por un operador experto.
Las funciones que ejerce son las siguientes:

- Gestión de expedientes de contratos: gestiones con proveedores, solicitud de presupuestos, preparación de documentos necesarios para la tramitación del contrato, seguimiento de contratos, gestiones con el Servicio de Contratación y Presupuestos de la Consejería.
- Facturación: tramitación de facturas, control y seguimiento de la facturación del Centro.
- Gestiones con usuarios: registro, seguimiento y tramitación de documentos de solicitudes de usuarios que requieren los servicios que presta el CICA.
- Archivo.
- Registro de entrada y salida de documentos.
- Alta y baja del personal del Centro.
- Planificación de visitas al CICA por parte de Centros Educativos.
- Tramitación de Requerimientos Judiciales.
- Gestión de documentación de riesgos laborales.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los recursos, prestarán sus servicios en las instalaciones de la empresa adjudicataria, con dedicación exclusiva, en el horario que se ha indicado para cada servicio, y ello en función de las necesidades que vaya detectando el Responsable del Servicio en SANDETEL o quien éste determine. Dichos horarios podrán ser modificados a petición de SANDETEL según necesidades de los servicios.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/46

A excepción del personal del CGO que esté sometido a turnos 24x7, las horas anuales de referencia a facturar por cada perfil serán 1.760, lo que equivale a 220 jornadas anuales de 8 horas cada una.

Para el personal del CGO sometido a turnos 24x7, las horas anuales de referencia a facturar serán de 1.592, debido a que en la prestación de su servicio estarán sujetos a cuadrantes de turnos 24x7 con sus correspondientes descansos. En los precios hora ofertados para cada perfil estarán incluidos todos los costes que supongan la realización de los servicios solicitados a turnos.

Serán de cuenta del adjudicatario la totalidad de los costes de la inversión inicial de puesta en marcha del centro de trabajo, incluyendo, entre otros, los gastos de adecuación de las instalaciones, adquisición de mobiliario, etc.

3.1. Implantación del Servicio

El adjudicatario deberá presentar un cronograma en el que se detallen las tareas a desarrollar y plazos de ejecución derivadas de la adjudicación del presente pliego, descripción de las fases y actuaciones a desarrollar en cada una de ellas, duración y recursos dedicados en cada actuación. Metas y resultados obtenidos.

El plazo de implantación o puesta en marcha de la plataforma en ningún caso debe superar los 15 días laborables a contar desde la fecha de notificación de la resolución de la adjudicación, siempre y cuando no medie acuerdo entre las partes.

Se aplicará una penalización del 0,5% del importe de la adjudicación del contrato por cada día de retraso en relación con dicho plazo.

3.2. Equipamiento

Los puestos de operación y la red de área local deberán ser exclusivos para los servicios de este expediente y totalmente aislados física y lógicamente de cualquier otro servicio que el adjudicatario pueda estar prestando en dicha ubicación.

Es por tanto responsabilidad del adjudicatario:

- Toda la infraestructura de puesto de trabajo al estar éste situado en las instalaciones del mismo:
    - La que se ubiquen los agentes que atiendan los servicios, esté separada físicamente del resto de servicios del adjudicatario, ya sea en salas separadas o con mamparas.
    - La ubicación física acondicionada para este tipo de trabajo, con instalación física de semi-cabina que permite el aislamiento de cada puesto.
    - Por cada 25 puestos habilitados para prestar el servicio, deberá de dotarse de una mesa de coordinación para que personal de Sandetel pueda ubicarse en las instalaciones del adjudicatario para supervisar el servicio prestado. En cualquier caso, deberá dotarse como mínimo de un puesto a disposición de Sandetel por cada uno de los servicios atendidos por el adjudicatario dentro de este pliego.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/46

- PC 's, monitor, teclado y ratón óptico. Los requisitos mínimos serían:

  - **Hardware:**

    - Monitor Color TFT 19" (Resolución 1280x1024)
    - PC con chasis Slim sobremesa/semitorre
    - Procesador a 3.2 GHz y 4 GB RAM.
    - Ethernet 10/100/1000 integrada
    - Disco duro de 120 GB
    - Teclado Multimedia y ratón óptico
    - Lector DVD/CD
    - Cascos Livianos
    - Amplificador de señal de audio

  - **Software**

    - Dirección de correo electrónico corporativa.
    - Sistema Operativo Linux o mínimo Microsoft Windows 7 cuando sea necesario por compatibilidad con el resto de software necesario para realizar correctamente sus funciones.
    - LibreOffice o mínimo Microsoft Office 2016 cuando sea necesario por compatibilidad con el resto de software necesario para realizar correctamente sus funciones
    - Explorador de Internet
    - Antivirus
    - Adobe Acrobat Reader 7.0

  - **Servidores de alta disponibilidad:** se deberá proveer de plan de respaldo de información y carpetas compartidas con accesos limitados por perfiles.

  - **Equipos Accesorios**

    - Monitor de televisión de 40 pulgadas con conexión a PC

    En el caso del personal con discapacidad, los componentes de los puestos de trabajo y demás herramientas deberán estar adaptados.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/46

- Cascos telefónicos manos libres, con micrófono con anulación de ruido, ajuste de volumen, botón mute y switch de audio para poder escuchar una grabación dos personas desde el mismo puesto. Soporte manos libres para los operadores
- Material de archivo y mantenimiento de los manuales y la información referente a los servicios prestados.
- Impresora, fax, proyector y scanner.
- Cabinas, sillas giratorias, mobiliario, papelería, luminarias, etc.
- Cartelería con información del Servicio prestado con tamaño mínimo de 100 cm de ancho x 80 cm de alto. El diseño y producción del cartel será por cuenta de la empresa adjudicataria, una vez SANDETEL le facilite las especificaciones técnicas de los diseños y sea aprobado el diseño final por SANDETEL.

- Salas de Formación totalmente equipadas para la realización de acciones formativas.
- Facilitar infraestructura adecuada para la instalación del equipamiento de telecomunicaciones de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, en sus instalaciones. Igualmente, deberán protegerse los equipos suministrados por Sandetel para la conexión de voz/datos con un sistema de alimentación ininterrumpido, que en el supuesto de producirse una suspensión del servicio eléctrico, se pueda continuar trabajando con normalidad por un periodo no inferior a una hora.
- El cableado estructurado y electrónica de red de área local para transportar los servicios de voz y datos desde los Puntos de Terminación de Red, en las instalaciones del adjudicatario, hasta los puestos de teleoperación, como ya se ha indicado anteriormente, deberán ser exclusivos para los servicios contratados bajo el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, y totalmente aislados física y lógicamente de cualquier otro servicio que el adjudicatario pueda estar prestando en dicha ubicación.
- Cada puesto de usuario deberá contar con un enlace UTP cuya categoría no será inferior a CAT 6. A la vez deberá disponer de dos tomas eléctricas alimentadas por dos circuitos independientes: uno de ellos será corriente de SAI y otro corriente alterna. Se deberá disponer de un repartidor de planta por cada planta siempre que los enlaces del subsistema horizontal no sobrepasen la longitud de los 90 metros, en cuyo caso será necesario la instalación de repartidores adicionales.
- <u>Switches de la Infraestructura LAN.</u>

  Para garantizar una calidad de voz adecuada y constante, y en definitiva, una disponibilidad máxima del servicio telefónico, será necesario disponer de Switches (nunca Hubs) con herramientas de QoS (clasificación, y priorización), así como otras posibles facilidades como la de alimentación en línea.

  1.- Separación de los tráficos de voz y datos con VLANs (802.1 q). Los switches deben soportar 802.1q para soporte de etiquetado VLAN con la siguiente configuración:

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/46

- La VLAN de datos, VLAN 20, debe ser una VLAN enrutada aplicada como VLAN nativa a todos los puertos donde se conecte un PC.

- La VLAN de voz, VLAN 21, debe ser una VLAN enrutada aplicada como VLAN de voz a todos los puertos donde se conecte un teléfono de voz, y como VLAN nativa a los puertos donde se conecten el resto de dispositivos de voz de la red (IP PBX, MCU, Gateway, etc.).

- Se debe configurar una VLAN de gestión, VLAN 30, configurada como VLAN nativa en los puertos a los que se conecte un interfaz de gestión (servidores, switches, routers, gateways, etc.).

2.- Calidad de servicio con mecanismos que realicen la adecuada gestión del tráfico y minimicen los efectos de pérdida de paquetes, retardos y variación de retardo (jitter) (802.1p). A nivel de hardware, los switches deben tener al menos una cola de alta prioridad sobre la que pueda mapearse el tráfico de la VLAN dedicada a las aplicaciones de voz. Los mecanismos de gestión de colas, se deberán aplicar cumpliendo que el tráfico de voz debe ser marcado con DSCP EF para la QoS Baseline y RFC 3246.

3.- Los switches deben proporcionar energía mediante Ethernet (PoE) a los teléfonos IP para prevenir caídas de la operativa de la telefonía de la sede ante apagones. Evidentemente, esto supone que el propio switch debe estar protegido con un sistema de alimentación ininterrumpida que permita funcionar la plataforma de voz/datos un mínimo de una hora, en el supuesto de un corte en el suministro eléctrico.

- Atender con diligencia las peticiones que se le efectúen desde el Centro de Servicios al Usuario de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (RCJA) o desde CGO, proporcionando información sobre el estado de los equipos, realización de pruebas solicitadas, tanto para la puesta en servicio como para la resolución de incidencias, y franqueo de la entrada y acompañamiento a los técnicos de la RCTJA tanto de SANDETEL, como de los Operadores de Telecomunicaciones prestatarios finales del servicio. Esta atención, se podrá solicitar incluso fuera de horario de la prestación del servicio, en horario nocturno, o festivo y de fin de semana, cuando las actuaciones lo requieran, para la no disrupción del servicio en producción o levantamiento urgente del mismo, en caso de ser necesario.

- Permitir sondeos ICMP y SNMP desde los sistemas de monitorización que SANDETEL indique así como enviar traps desde los equipos al colector de traps de SANDETEL.

El adjudicatario del servicio deberá informar periódicamente al responsable técnico de SANDETEL de las modificaciones realizadas en el local y los recursos técnicos puestos a disposición de este servicio.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la existencia de 2 puestos completos de reserva por cada servicio prestado y un tiempo máximo de resolución de averías de 3 horas naturales para cualquiera de los equipos dispuestos para la prestación de los servicios.

3.3. Dimensionado de los recursos

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/46

Los oferentes deberán indicar los umbrales de servicio propuestos para el aumento del número de puestos, pactándose con SANDETEL para su cobertura en el mes siguiente, tanto al alza, como a la baja. En el caso de que SANDETEL detecte la necesidad de recursos adicionales por nuevas tareas o picos esperados en las tareas anteriormente descritas, el adjudicatario deberá ser capaz de dimensionarse en el plazo de una semana. Igualmente, en el caso de que SANDETEL detecte nuevas necesidades, el horario posteriormente descrito podrá ser modificado libre y unilateralmente, lo cual comunicará a la empresa adjudicataria con el suficiente plazo de antelación para el correcto redimensionamiento de los recursos.

A petición de SANDETEL podrán desbordarse sobre los servicios licitados y descritos en este pliego, llamadas derivadas desde otros Centros de Llamadas también gestionados por SANDETEL, con idea de aprovechar sinergias entre sí, evitando abandono de llamadas y mejorando así la prestación de los servicios gestionados. Al igual, dicho desbordamiento podrá existir o no entre los distintos servicios descritos en el presente pliego. En cualquier caso, SANDETEL preavisará al adjudicatario para que estudie el impacto en los servicios y el redimensionado del mismo en caso de ser necesario.

Los coordinadores de los distintos servicios, realizarán las funciones de soporte de segundo nivel para uno o más de los servicios gestionados desde CSU, por lo que deberán ser técnicos más cualificados y con experiencia que el resto en el Lote/Lotes/Servicios que se le asigne/asignen a su cargo. En los Módulos o Sala resultante si se unifican varios, deberá estar presente siempre uno de los coordinadores en horario de 7 a 23 horas, salvo fuerza mayor notificada a SANDETEL.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/46

RECURSOS INICIALMENTE REQUERIDOS POR PROYECTO Y PERFILES

Nombre CSU	Operador	Operador Experto	Coordinador	Gestor 24x7	Sop Técnico Avanzado	Supervisor	Resp. Servicio	Experto Sop Sistemas de Operación	Experto Soporte Funcional TIC	Gestor Proceso
CSU RCJA	13	4	3			1			1	1
CGS/CGT				12	2	1		2		
GESCONTRATA			2							
HelpDesk SANDETEL	2		4							
CSU CIPS	7	7				1				
CSU CEFTA	3		1			1			1	
CRIHJA	1						1			
CAU JUSTICIA	17	1				1				
CFIOT					3					
CAUCED			1		1			2	1	
SOP GESTIÓN TRIB HACIENDA									1	
ASSDA	1									
IAM	1									
CHAP										
AGAPA	3		1							
HelpDesk CULTURA	2	1	1							
HelpDesk CIPS	3									
CSU PORTALES/CATÁGO	3									
CICA		1								
VARIOS HD	1									
TOTAL	57	14	13	12	6	5	1	4	4	1

3.4. Plan de Formación del equipo de trabajo

Se definen los siguientes tipos de formación:

- Formación Inicial: requerida a todo el personal de nueva incorporación y variará en función las labores a desempeñar. En servicios con amplio contenido técnico esta puede tener una duración de 3 semanas y no serán facturables al proyecto.
- Formación no prevista: que surge cuando aparece la necesidad de formar alguno de sus integrantes del Servicio sobre actividades formativas no recogidas previamente. Puede ser necesario impartir formación no prevista en casos tales como:
    - Manejo de nuevas herramientas de trabajo.
    - Publicaciones y notas técnicas en el ámbito de cada uno de los servicios.
    - Nuevas necesidades en el Servicio.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/46

- Formación continua: es planteada para formar continuamente a todos los integrantes en cada una de las funciones que desempeñan, aumentando la calidad, eficacia y eficiencia del Servicio.

Las empresas licitadoras deberán concretar los cursos que ofertarán en su plan de formación, proporcionando información sobre el programa del curso, el número de horas lectivas, número de asistentes, certificaciones a alcanzar y esfuerzo destinado a la formación del personal. Se le concede mayor valor a la formación con certifcación oficial que aquella que no la tiene.

Dentro de este plan de formación, el mínimo número de horas de formación ofertadas por perfil equivalente de 8 horas de trabajo/jornada laboral/año será de 50 horas al año, sin coste adicional para SANDETEL y realizadas fuera de horario de prestación del servicio para los asistentes a la formación. Este es un número de horas mínimo, valorándose que el plan de formación propuesto supere este número de horas por perfil equivalente.

Asimismo, se valorará positivamente que las empresas licitadoras dediquen parte de la capacidad de formación de los distintos cursos, a otros intervinientes en los procesos de soporte, como pueden ser los usuarios, personal de grupos resolutores o personal de soporte de SANDETEL.

3.5. Modelo de Producción. Implantación y evolución de herramientas relacionadas con el servicio:

Los ofertantes deberán especificar cuál es el modelo de producción propuestos, especificando cómo se relacionan los distintos grupos que conforman el contrato y los distintos proyectos, y cómo se relacionan con los distintos interesados en los procesos de soporte.

En este modelo se valorará especialmente los mecanismos propuestos para dotar a la prestación del servicio de la máxima flexibilidad y polivalencia, a la vez que se mantienen los niveles máximos posibles de calidad en la prestación.

Se deberá especificar las bolsas de personal de refuerzo disponible para el contrato para la asunción de picos de trabajo en el caso de ser necesario, sustituir bajas imprevistas o planificadas y acometer posibles crecimientos vegetativos. Para los recursos de estas bolsas es necesario especificar la formación que dispondrán, cómo se mantiene esta formación y los plazos de incorporación al servicio en caso de ser necesario.

Para acometer las posibles mejoras en los procesos soportados por los distintos Centros de Servicios a Usuarios descritos en el presente pliego, los ofertante podrán ofrecer un número de horas para la

parametrización, y mantenimiento correctivo y evolutivo de las diferentes herramientas software definidas para la gestión y soporte del servicio, así como colaborar en la mejora continua de las mismas. Entre otras:

- Herramientas de Ticketing: Mantis, ITOP.
- Consolas y Aplicaciones de Monitorización: Nagios, Centreon.
- Herramientas de Reporting y Estadísticas: Pentaho.
- Herramientas para documentación y gestores de contenidos: Alfresco y Wiki.
- Intranet y portales internos para gestión de las tareas, proyectos y servicios: Liferay.
- Desarrollos específicos en PHP, Java y PERL.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/46

Además del número de horas comprometidas por perfil deberá realizarse una propuesta técnica de cómo el ofertante gestionará estos servicios y los objetivos y metas alcanzables en la ejecución.

4. DEFINICIÓN DE LOS PERFILES PROFESIONALES.

4.1. Operadores

Los recursos asignados al proyecto tendrán, como mínimo, el siguiente perfil:

- FPII en sistemas de telecomunicaciones e informáticos o asimilado.
- Experiencia acreditada de al menos 1 año en el sector de las TIC con conocimientos de:
    - Conceptos generales de telefonía fija (centralitas, servicios de voz, servicios de red inteligente, etc.).
    - Conocimientos en manejo avanzado de correo electrónico y herramientas web.
    - Conceptos de arquitectura de redes de datos.
    - Conceptos básicos de arquitectura de servicios de telefonía móvil.
    - Medios de transmisión, etc.
- Acostumbrado al trato con clientes y proveedores. Dos años experiencia en tareas de atención telefónica a usuarios en Help Desk o un año como técnico de campo solucionando problemas de puesto de trabajo in situ
- Buena capacidad de expresión y redacción.
- Alta capacidad de organización y control de la información.
- Imprescindible orientación hacia el trabajo en equipo.
- Iniciativa propia.
- Manejo avanzado a nivel de usuario de herramientas ofimáticas (Excel, Access, BB.DD., etc.).

4.2. Operadores Expertos.

Los recursos asignados al proyecto tendrán, como mínimo, el siguiente perfil:

- FPII en sistemas de telecomunicaciones e informáticos o asimilado.
- Experiencia acreditada de al menos 2 años en el sector de las TIC con conocimientos de:
    - Conceptos generales de telefonía fija (centralitas, servicios de voz, servicios de red inteligente, etc.).
    - Conocimientos en manejo avanzado de correo electrónico y herramientas web.
    - Conceptos de arquitectura de redes de datos.
    - Conceptos básicos de arquitectura de servicios de telefonía móvil.
    - Medios de transmisión, etc.
- Experto en trato con clientes y proveedores. Cinco años experiencia en tareas de atención telefónica a usuarios en Help Desk o dos años como técnico de campo solucionando problemas de puesto de trabajo in situ
- Buena capacidad de expresión y redacción.
- Alta capacidad de organización y control de la información.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	27/46

- Imprescindible orientación hacia el trabajo en equipo.
- Iniciativa propia.
- Manejo avanzado a nivel de usuario de herramientas ofimáticas (Excel, Access, BB.DD., etc.).

4.3. Coordinadores

Los recursos asignados al proyecto tendrán, como mínimo, el siguiente perfil:

- FPII en sistemas de telecomunicaciones e informáticos o asimilado.
- Experiencia acreditada de al menos 3 años en el sector de las TIC con conocimientos de:
    - Conceptos generales de telefonía fija (centralitas, servicios de voz, servicios de red inteligente, etc.).
    - Conocimientos en manejo avanzado de correo electrónico y herramientas web.
    - Conceptos de arquitectura de redes de datos.
    - Conceptos básicos de arquitectura de servicios de telefonía móvil.
    - Medios de transmisión, etc.
- Acostumbrado al trato con clientes y proveedores.
- Buena capacidad de expresión y redacción.
- Alta capacidad de organización y control de la información.
- Imprescindible orientación hacia el trabajo en equipo.
- Iniciativa propia.
- Manejo avanzado a nivel de usuario de herramientas ofimáticas (Excel, Access, BB.DD., etc.).
- Los coordinadores de los distintos servicios, realizarán las funciones de soporte de segundo nivel para uno o más de los servicios gestionados desde CSU, por lo que deberán ser técnicos más cualificados y con experiencia que el resto en el Lote/Lotes que se le asigne/asignen a su cargo.

En caso de ejercer la coordinación en el turno de operaciones 24x7, el perfil será:

- Ingeniero Técnico Informática/Telecomunicaciones o asimilado.
- Experiencia de al menos 3 años en el manejo de las siguientes tecnologías:
    - Sistemas operativos: Unix, Linux, Windows. A nivel usuario y administración.
    - Instalación, configuración y administración en herramientas/aplicaciones en entornos servidor.
    - Desarrollo y mantenimiento de scripts para optimización, mejora y automatización de Sistemas y aplicaciones:
    - Arquitecturas Web: Tomcats, Apache, JBox, GlassBox.
    - Herramientas de Monitorización y SNMP
    - Bases de datos.
    - Seguridad/ Networking/ Comunicaciones LAN/WAN.
    - Virtualización de Sistemas.
    - Metodología ITIL y Certificaciones.

Entre sus funciones pueden estar:

- Gestión del personal asignado: planning de actividad y gestión de ausencias, confección de documentación de apoyo al Nivel 1 (manuales, instrucciones de trabajo, operativas y preguntas

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	28/46

frecuentes), filtrará y escalará las cuestiones reportadas por Nivel 1 que tienen que ser consultados y/o solucionadas por el Nivel 2.

- Deberá estar disponible durante toda la duración del Servicio que se preste y con presencia insitu en la sala desde la cual se preste el Servicio.

En el caso de Centro de Atención a la Comunidad Educativa los requisitos serán:

- Técnico de Grado Superior o similar
- Formación acreditada en Gestión de Servicios de Contact Centers
- Experiencia mínima de 3 años como agente telefónico en servicios de Contact Centers
- Experiencia de al menos 3 años en soporte técnico avanzado en sistemas de información y atención a la ciudadanía y centros docentes.
- Experiencia de al menos 3 años en call center: monitorizaciones, gestión ACD, indicadores de calidad definidos previamente
- Conocimiento avanzado en el uso de herramientas ofimáticas (Excel, Access, BB.DD., etc.) y entornos wiki
- Conocimientos avanzados en BB.DD.
- Conocimientos en manejo avanzado de correo electrónico y herramientas web.
- Metodología ITIL
- Conocimientos básicos sobre la Administración Pública
- Conocimientos avanzados del sistema educativo
- Alta capacidad de organización y control de la información
- Capacidad para documentación y formación
- Buena capacidad de expresión y redacción
- Acostumbrado al trato con clientes y proveedores
- Imprescindible orientación hacia el trabajo en equipo y proactividad

4.4. Gestor 24x7 (Técnicos de Sistemas y Telecomunicaciones CGO a Turno 24x7)

- Titulación mínima de Ingeniería Técnica en Informática o Telecomunicaciones, o asimilado
- Experiencia mínima de 2 años en el sector de las TIC con conocimientos de:
  - Networking: Routing (BGP, ISIS, OSPF, etc.), VPN, QoS, MPLS y Switching.
  - Conocimiento de Voz sobre IP (H.323, SIP, etc.).
  - Conocimiento básico de tecnología de transmisión (SDH, PDH, etc.)
  - Conocimiento herramientas de Gestión de Redes tipo HP Openview.
  - Experiencia con tecnología Cisco, Juniper, Teldat, Huawei, otros.
  - Sistemas operativos: Unix, Linux y Windows principalmente a nivel usuario y administración.
  - Servidores y servicios de Internet: Correo, FTP, LDAP, Web (Tomcats, Apache, JBox)
  - Sistemas/aplicaciones de Help-Desk, Ticketing y tratamiento de Incidencias.
  - Herramientas de Monitorización y SNMP.
  - Bases de datos, especialmente Oracle (PL/SQL), MySQL y PostgresSQL.
  - Conocimientos en Hardware de sistemas y Servidores y virtualización.
  - Experiencia con Software Libre.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	29/46

- Herramientas ofimáticas a alto nivel (MSOffice o Libre/OpenOffice especialmente)
- Ingles Técnico.

- Conocimientos valorables:
  - Metodología ITIL y Certificaciones.
  - Desarrollo de aplicaciones.
  - Gestores de Contenidos (CMS): Wikis, OpenCMS, Alfresco, Drupal, Joomla, etc.
  - Otras Herramientas de diseño y desarrollo de aplicaciones Web: LifeRay, Moodle, etc.
  - Reporting/BI como Pentaho o Business Objects.
  - Certificaciones Cisco/Juniper.
  - Sistemas para Seguridad como Firewalls o sniffers.
  - Aplicaciones de Help-Desk y Ticketing.
- Competencias y habilidades:
  - Experiencia en trabajos en equipos multidisciplinares y facilidad de integración en los mismos.
  - Experiencia en Soporte y atención Telefónica a usuarios finales y técnicos especializados/expertos.
  - Proactividad y Orientación al cliente.
  - Experiencia y disponibilidad para trabajar a turnos de 24 horas.
  - Dotes de comunicación y redacción.

Este perfil está sujeto a turnos 24x7, 365 días al año, y por tanto debe tener incluidos los pluses de turnicidad, noches y fiestas. A diferencia del resto de perfiles, las horas anuales de trabajo efectivo estimadas para este perfil son aproximadamente 1.592 horas.
Es posible que por necesidades de un especial soporte en un área de conocimiento en particular haya perfiles que no estén a turnos 24x7, en ese caso, se facturarían las horas devengadas en horario no sujeto a turnos 24x7 a la misma tarifa.

4.5. Soporte Técnico Avanzado

- FPIII, con experiencia en Service Desk/CAU y al menos 3 años en soporte a usuarios de segundo nivel o administración de sistemas.
- Conocimientos avanzados en:
  - Sistemas operativos Windows/Linux y bases de datos, en particular, operaciones y consultas sobre bases de datos Oracle.
  - Redes informáticas. Curso de CCNA o similar.
  - Conocimientos de ITIL
  - Conocimientos en administración de Directorio Activo, LDAP, Gestión de Políticas en puestos de trabajo, antivirus, sistemas de auditoría, control remoto e inventario de puestos de trabajo, etc.

En el caso de Centro de Atención de la Comunidad Educativa los requisitos serán:

- Técnico de Grado Superior o similar
- Formación acreditada en Gestión de Servicios de Contact Centers
- Experiencia mínima de 5 años como agente telefónico en servicios de Contact Centers

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	30/46

- Experiencia de al menos 5 años en soporte técnico avanzado en sistemas de información y atención a la ciudadanía y centros docentes.
- Experiencia de al menos 3 años en call center: monitorizaciones, gestión ACD, indicadores de calidad definidos previamente
- Conocimiento avanzado en el uso de herramientas ofimáticas (Excel, Access, BB.DD., etc.) y entornos wiki
- Conocimientos avanzados en BB.DD.
- Conocimientos en manejo avanzado de correo electrónico y herramientas web.
- Metodología ITIL
- Conocimientos básicos sobre la Administración Pública
- Conocimientos avanzados del sistema educativo
- Alta capacidad de organización y control de la información
- Capacidad para documentación y formación
- Buena capacidad de expresión y redacción
- Acostumbrado al trato con clientes y proveedores
- Imprescindible orientación hacia el trabajo en equipo y proactividad

4.6. Supervisor

- Ingeniero Técnico o Superior (Informática o Telecomunicaciones) o asimilado.
- Experiencia acreditada de al menos 3 años en el seguimiento y coordinación de proyectos de informática y/o telecomunicaciones.
- Conocimientos técnicos en redes LAN/WAN.
- Nivel avanzado en el uso de herramientas ofimáticas.
- Amplios conocimientos y experiencia acreditada en proyectos con las Administraciones Públicas.
- Conocimiento en Gestión de contratos con empresas externas, desde la evaluación de ofertas hasta la negociación de contratos, SLA's.

Para servicios CGO 24x7 en el perfil de supervisor se requiere adicionalmente:

- Conocimientos técnicos contrastables en los sistemas y aplicaciones anteriormente descritos en los otros perfiles de 24x7 para poder supervisar proyectos y tareas y evaluar seguimientos y cargas de trabajo.
- Metodología ITIL y Certificaciones así como conocimientos y experiencia en gestión de Servicios ITIL (gestión de la configuración, gestión de incidencias y problemas).
- Asegurar que se cumplen los procedimientos.
- Experiencia en trabajo y coordinación de turnos 24 horas.
- Inglés técnico.

Entre sus funciones pueden estar:

- Desarrollará funciones de dirección y coordinación del equipo de trabajo, incluyendo los coordinadores que tenga asignado el servicio, organizará la ejecución del proyecto conforme al pliego de prescripciones técnicas. Podrá en práctica las instrucciones del Jefe de Proyecto de SANDETEL y las comunicará al personal.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	31/46

- Velará por el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos. Deberá contar con disponibilidad horaria.

4.7. Responsable de Servicio

- Ingeniero Técnico o Superior (Industrial, Informática o Telecomunicaciones).
- Experiencia acreditada de al menos 5 años en la dirección y gestión de Proyectos y Servicios.
- Nivel avanzado en el uso de herramientas ofimáticas y herramientas de Business Intelligence. En concreto Pentaho.
- Conocimiento en Gestión de contratos con empresas externas, desde la evaluación de ofertas hasta la negociación de contratos, SLA's
- Metodología ITIL

4.8. Experto Soporte Funcional TIC

Técnico de Grado Medio o Superior en Aplicaciones Informáticas; Ingeniero en Informática y / o similares. Titulado Universitario de grado superior con experiencia acreditada de al menos 5 años en el ámbito de la administración pública y, en particular, en servicios de atención a la ciudadanía
Amplios conocimientos de:

- Estructura de las distintas Administraciones Públicas.
- Normativas y procedimientos de la Administraciones Públicas.
- Sistemas de atención a la Ciudadanía. Experiencia en el campo de asesoramiento, ayuda y orientación sobre aplicaciones y detalles concretos sobre tramitación.
- Publicaciones oficiales (BOE, BOJA, BOP, etc...)
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word...)
- Conocimientos en desarrollo de informes, así como la realización de estadísticas gráficas etc.

Titulación Mínima: Licenciatura

- Experiencia acreditada mayor o igual a 5 años en gestión de call center y de más de 5 años en el ámbito descrito en el PPT y en relaciones con la Administración pública
- Conocimientos avanzados en herramientas de Call Center: ACD, IVR, Grabadora de llamadas y aplicaciones informáticas específicas de Contact Center
- Conocimientos sobre administraciones públicas
- Experiencia en gestión, supervisión y seguimientos de proyectos
- Análisis y presentación de cuadros de mando e informes de seguimiento
- Realización de informes y estadísticas de seguimiento de los servicios
- Control y gestión de equipos y recursos.
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word....)
- Conocimientos de los sistemas de gestión de calidad: establecimiento de programas de calidad y seguimiento de los indicadores de calidad y actualización de los mismos
- Navegación fluida por Internet y manejo del correo electrónico
- Conocimiento y manejo de las aplicaciones telemáticas de la Administración Pública
- Conocimiento de la metodología y herramientas ITIL

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	32/46

- Conocimientos avanzados del sistema educativo
- Alto nivel de responsabilidad, tener iniciativa propia, buena capacidad de expresión y redacción
- Capacidad de organización y control de la información
- Proactividad y orientación al trabajo en equipo
- Conocimiento de herramientas para la elaboración de análisis estadísticos y de tendencia
- Orientación al cliente y a obtención de resultados
- Gestión de reclamaciones
- Experiencia en trato clientes y proveedores.

4.9. Experto Soporte Sistemas de Operación

Técnico de Grado Medio o Superior en Aplicaciones Informáticas; Ingeniero en Informática y / o similares. Titulado Universitario de grado superior con experiencia acreditada de al menos 5 años en el ámbito de la administración pública y, en particular, en servicios de atención a la ciudadanía
Experiencia mínima:

- 5 años en grandes entornos y proyectos de desarrollo/mantenimiento de sistemas de soporte a la operación similares al descrito en el pliego a nivel de programador.

Conocimientos:

- Metodologías y entornos de desarrollo de aplicaciones Java, PHP, IOS y Android.
- Experiencia en bases de datos relacionales, especialmente Oracle y MySQL.
- Integración de sistemas basada en arquitecturas SOA (SOAP, WSDL, REST, XML, ...)

Se valorarán conocimientos en:

- HTML/CSS, JavaScript.
- Herramientas de ofimática compatibles con formatos OpenDocument (ODF).
- Desarrollo de sitios web.
- ITIL.
- Uso de sistemas UNIX.

Competencias y habilidades:

- Experiencia en trabajos en equipos multidisciplinares y facilidad de integración en los mismos.
- Proactividad y buena capacidad de trabajo en equipo.

En el caso de Centro de Atención a la Comunidad Educativa los requisitos son:

- Titulación mínima: licenciatura
- 8 años de experiencia en gestión de proyectos en gestión de call center y más de 5 años de experiencia sobre el ámbito descrito en el PPT y en relaciones con de las Administraciones Públicas
- Conocimientos avanzados en herramientas de Call Center: ACD, IVR, Grabadora de llamadas y aplicaciones informáticas específicas de Contact Center
- Conocimientos sobre Administraciones Públicas
- Experiencia en gestión y seguimiento de proyectos
- Elaboración de informes y cuadros de mando
- Elaboración de informes y estadísticas de seguimiento de proyectos

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	33/46

- Coordinación de equipos de trabajo
- Experiencia en trabajos en equipos multidisciplinares y facilidad de integración en los mismos.
- Proactividad y buena capacidad de trabajo en equipo.
- Conocimiento y manejo del gestor de incidencias Mantis

4.10.Jefe de Proyecto

- Titulación Mínima: Grado superior.
- Todos los perfiles presentados para este lote deben contar con una experiencia acreditada mayor o igual a 5 años en gestión de call center o en el Sector de las TIC, y de más de 2 años sobre el ámbito descrito en el PPT y en relaciones con la Administración pública.
- Conocimientos sobre administraciones públicas
- Experiencia en gestión y seguimientos de proyectos.
- Realización de informes y cuadros de mando
- Realización de informes y estadísticas de seguimiento de proyectos.
- Control y gestión de equipos y recursos.
- Coordinación de Equipos de Trabajo.
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word...)
- Conocimientos de los sistemas de gestión de calidad
- Navegación fluida por Internet y manejo del correo electrónico.
- Aplicaciones telemáticas de la Administración Pública
- Alto nivel de responsabilidad, tener iniciativa propia, buena capacidad de expresión y redacción así como en la organización y control de la información.
- Proactividad, trabajo en equipo.
- Análisis estadísticos y de tendencia.

4.11. Gestor de Procesos

- Ingeniero Superior.
- Todos los perfiles presentados para este lote deben contar con una experiencia acreditada mayor o igual a 5 años en gestión en el sector TIC, y de más de 2 años en el ámbito descrito en el PPT y en relaciones con la Administración pública.
- Conocimientos sobre administraciones públicas.
- Experiencia en gestión y seguimientos de proyectos.
- Realización de informes y cuadros de mando
- Realización de informes y estadísticas de seguimiento de proyectos.
- Control y gestión de equipos y recursos.
- Coordinación de Equipos de Trabajo.
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word...)
- Conocimientos de los sistemas de gestión de calidad, ITIL.
- Navegación fluida por Internet y manejo del correo electrónico.
- Aplicaciones telemáticas de la Administración Pública

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	34/46

- Alto nivel de responsabilidad, tener iniciativa propia, buena capacidad de expresión y redacción así como en la organización y control de la información.
- Proactividad, trabajo en equipo.
- Análisis estadísticos y de tendencia.

4.12. Director de Proyecto

Este perfil no es facturable, realizará las labores de relación con el cliente y será el punto único de contacto.

- Ingeniero Técnico o Superior (Industrial, Informática o Telecomunicaciones).
- Experiencia acreditada de al menos 7 años en la dirección y gestión de Proyectos y Servicios.
- Nivel avanzado en el uso de herramientas ofimáticas y herramientas de Business Intelligence. En concreto Pentaho.
- Conocimiento en Gestión de contratos con empresas externas, desde la evaluación de ofertas hasta la negociación de contratos, SLA's
- Metodología ITIL.

5. DEFINICIÓN DE LAS TAREAS A REALIZAR.

Se establecen las siguientes tareas a realizar por parte del adjudicatario:

5.1. Operadores

5.1.1. Seguimiento de las Incidencias/Consultas

- Prestar atención y asistencia técnica de primer nivel al usuario, tanto telefónica, como a través de la recepción de fax, mail o interacción web.
- Procesamiento y clasificación de la bandeja de interacciones, ya sea correo/fax o interacción web.
- Realizar la categorización de la interacción para las interacciones de tipo incidencia/avería, realizar el proceso de toma de datos con el usuario, cumplimiento del procedimiento establecido en las guías de filtrado, uso de las herramientas de diagnóstico y diagnóstico de primer nivel.
- Para las interacciones de tipo consulta, resolución de la interacción mediante la proporción de información, o uso de las herramientas y sistemas corporativos, siempre que sea posible.
- Despacho de la interacción al grupo de solución adecuado o al nivel 2 de soporte cuando sea oportuno, siguiendo los procedimientos establecidos.
- A lo largo del proceso de resolución de la interacción, se realizará un seguimiento del estado con el doble objetivo de poder informar, por una parte, al usuario del estado de resolución de su avería o solicitud, y por otro, de poder realizar un seguimiento para la verificación del cierre. En caso contrario, se pone en marcha el procedimiento de escalados definido, y el control de los ANS acordados en los procedimientos.
- Atención en línea a:
  - Consultas de los técnicos tanto de SANDETEL como de los prestatarios del servicio y de los usuarios acerca de las órdenes de trabajo.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	35/46

  - Autorización de ejecución de conceptos facturables detectados en campo.
  - Cierre en línea con los usuarios y el técnico de campo de la orden de trabajo.
  - En todo caso se deberá actualizar la orden de trabajo en curso o crear una nueva en caso de ser necesario.
- Una vez recibida desde los grupos de solución la notificación de la resolución de la interacción, es necesario ponerse en contacto con el usuario que dio de alta la interacción para verificar el cierre. En caso de que el usuario confirme la resolución de la misma, se cerrará en el sistema el ticket asociado. En caso contrario, el CAU reabre la incidencia volviéndose a poner en marcha el proceso de trabajo.
- Actualización de los sistemas de inventario de sistemas y servicios, en el caso de que la interacción lo requiera.
- Verificación del ANS asociado a la incidencia, asignación de afectación en el caso de que la interacción lo requiera.

5.1.2. Seguimiento de la Provisión

Es necesario que el adjudicatario realice un seguimiento exhaustivo de la provisión de servicios, estando en permanente contacto con los usuarios y prestatarios del servicio, para que las provisiones se realicen en tiempo y forma.

En esta función debe resolverse el trámite de peticiones masivas de servicios, ya sea por codificación de nuevos servicios, altas / bajas o modificaciones masivas, asignando los recursos necesarios para su trámite.

Se valorará un grupo específico y especializado de provisión e inventario de servicios. Se tramitan unos 3.500 tickets de provisión al mes.

5.2. Operador Experto

En general las tareas a realizar por el operador experto son las mismas que las que realizan los operadores en lo relativo a la gestión de incidencias, consultas y peticiones, y que se han descrito en el punto anterior, con la diferencia de que por su mayor experiencia podrán realizar dentro de dichas tareas las de mayor complejidad.

Debido a ello, servirán de mayor apoyo al Coordinador de un servicio y este les podrá encomendar seguimientos más complejos, como puede ser el seguimiento de averías masivas que afecten a múltiples servicios, la coordinación y carga en los sistemas de provisiones masivas, e incluso el seguimiento y resolución de quejas de usuarios.

También por su mayor experiencia serán soporte para la formación y seguimiento de nuevos agentes que se incorporen a los servicios.

Entre sus funciones también se encuentran la de reportar a los coordinadores cualquier carencia o nueva información de los procedimientos existentes en cada servicio, así como carencias en las herramientas de trabajo utilizadas.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	36/46

5.3. Coordinador

- Control de la calidad del servicio: seguimiento de cumplimiento de procedimientos por parte de toda la organización.
- Análisis, redacción y mejora continua de los procedimientos operativos para el soporte y la operación de los servicios.
- Análisis, redacción y mejora continua de las Instrucciones Técnicas para la configuración de los productos de la plataforma microinformática, distribución de software, gestión de la configuración, etc.
- Control de la correcta formación de todo el personal del servicio, así como de la que la documentación para el soporte sea la adecuada.
- Resolución de peticiones complejas, gestión y seguimiento de problemas.
- Apoyo y seguimiento de la evolución y mejora continua del servicio: evolución de herramientas de distribución de software y control remoto, evolución de la plataforma microinformática, optimización de procesos y procedimientos.
- Medida de los indicadores de calidad, interpretación de los mismos y propuestas de mejora en el servicio y/o en los indicadores.

En CGS 24x7 además se realizarán las tareas de:

- Mantenimiento correctivo y evolutivo de servidores y aplicaciones vinculadas a los servicios que se prestan desde CGS.
- Tareas de soporte experto en los sistemas de monitorización y vigilancia.
- Apoyo en las tareas de mejora en los procesos y procedimientos existentes.
- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones internas de la unidad.
- Apoyo a las tareas del Técnico de turno y el supervisor en caso de necesidad.
- Uso y seguimiento de los diferentes programas y aplicativos para la gestión de proyectos y trabajos de SANDETEL.
- Actualizar documentación y procedimientos de trabajo así como el inventario de sistemas y servicios.

En el Centro de Atención a la Comunidad Educativa serán:

- Responder en tiempo y forma a las demandas de los usuarios de la que por su complejidad no puede contestar el Nivel I
- Confección de la documentación de apoyo de Nivel I (manuales, instrucciones de trabajo, operativa, preguntas frecuentas) y actualizan la existente
- Impartición de formación para nuevos agentes, nuevos procedimientos y reciclajes
- Filtrado y escalado de las cuestiones reportadas por Nivel I que tienen que ser consultados y/o solucionadas por la Consejería o por los Centros resolutores.
- Mantenimiento de la Base de Datos de conocimiento
- Análisis y escuchas de calidad a los agentes.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	37/46

5.4. Gestor 24x7

- Atención telefónica, tramitación de correo, incidencias y tickets para gestión del servicio 24x7.
- Creación de incidencias proactivas detectadas en los sistemas de gestión.
- Supervisión constante de los monitores de gestión y vigilancia.
- Seguimiento de incidencias abiertas hasta su resolución.
- Comunicar incidencias críticas en base a los procedimientos de Escalados de SANDETEL.
- Interlocución diaria con los organismos y los proveedores de mantenimiento para el seguimiento y/o escalado de incidencias que incumplan los ANS del servicio prestado.
- Administración de primer nivel de los sistemas así como su mantenimiento correctivo.
- Actualizar documentación y procedimientos de trabajo así como el inventario de sistemas y servicios.
- Gestión y coordinación de intervenciones y trabajos programados en los sistemas en producción.
- Soporte y mantenimiento de aplicaciones horizontales para gestión interna del departamento.

5.5. Soporte Técnico Avanzado

- Control de la calidad del servicio: seguimiento de cumplimiento de procedimientos por parte de toda la organización.
- Análisis de los procedimientos operativos para el soporte y la operación de los servicios.
- Análisis, redacción y mejora continua de las Instrucciones Técnicas para la configuración de los productos de la plataforma microinformática, distribución de software, gestión de la configuración, etc.
- Resolución de peticiones complejas, gestión y seguimiento de problemas.
- Apoyo y seguimiento de la evolución y mejora continua del servicio: evolución de herramientas de distribución de software y control remoto, evolución de la plataforma microinformática, optimización de procesos y procedimientos
- Medida de los indicadores de calidad, interpretación de los mismos y propuestas de mejora en el servicio y/o en los indicadores.

En el caso de Centro de Atención a la Comunidad Educativa las tareas serán:

- Responder en tiempo y forma a las demandas de los usuarios de la que por su complejidad no puede contestar el Nivel I
- Confección de la documentación de apoyo de Nivel I (manuales, instrucciones de trabajo, operativa, preguntas frecuentas) y actualizan la existente
- Impartición de formación para nuevos agentes, nuevos procedimientos y reciclajes
- Filtrado y escalado de las cuestiones reportadas por Nivel I que tienen que ser consultados y/o solucionadas por la Consejería o por los Centros resolutores.
- Mantenimiento de la Base de Datos de conocimiento
- Análisis y escuchas de calidad a los agentes.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	38/46

5.6. Supervisor

- Gestión de los equipos/recursos asignados y gestión del servicio de manera que se preste adecuadamente según los parámetros definidos, control de asistencia/ausencias del personal, formación, coordinación de tareas de los recursos destinados y apoyo experto en caso de necesidad.
- Revisión y supervisión de las incidencias y tareas diarias del servicio.
- Control técnico y seguimiento de los proyectos encomendados.
- Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y de los procedimientos.
- Aseguramiento de la calidad de los proyectos y del tratamiento de los datos.
- Asistencia a reuniones e interacción con el resto de departamentos de SANDETEL o usuarios.
- Reporte mensual de certificaciones, tareas realizadas y seguimiento y control del servicio.
- Referencia interna en el equipo para el mantenimiento, documentación y la revisión continua de los procedimientos y procesos de trabajo así como el Seguimiento de los niveles de servicio prestados.
- Nivel de gestión y seguimiento para asegurar el cumplimiento de procedimientos y procesos vinculados a cada servicio.
- Documentación de actividades así como colaboración en la redacción de procedimientos e instrucciones técnicas sobre operativa y procesos.
- Gestión, coordinación y transmisión de la Formación interna para que todo el equipo disponga de los mismos conocimientos y hacer de punto de referencia entre todos los técnicos.
- Uso y seguimiento de los diferentes programas y aplicativos para la gestión de proyectos y trabajos de SANDETEL.
- Gestión de proyectos y presentación periódica del avance de los mismos así como su seguimiento y la identificación de riesgos.
- Coordinación de las tareas de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones internas de la unidad

5.7. Responsable de Servicio

- Coordinación del equipo
- Revisión y supervisión de las incidencias y tareas diarias del servicio.
- Control técnico y seguimiento de los proyectos encomendados.
- Interlocución con el Jefe de Proyecto y el personal de SANDETEL y la participación en las reuniones necesarias para llevar a cabo los proyectos.
- Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y de los procedimientos.
- Aseguramiento de la calidad de los proyectos y del tratamiento de los datos.
- Asistencia a reuniones e interacción con el resto de departamentos de SANDETEL o usuarios.
- Reporte mensual de certificaciones, tareas realizadas y seguimiento y control del servicio.
- Referencia interna en el equipo para el mantenimiento, documentación y la revisión continua de los procedimientos y procesos de trabajo así como el Seguimiento de los niveles de servicio prestados.
- Nivel de gestión y seguimiento para asegurar el cumplimiento de procedimientos y procesos vinculados a cada servicio.
- Documentación de actividades así como colaboración en la redacción de procedimientos e instrucciones técnicas sobre operativa y procesos.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	39/46

- Gestión, coordinación y transmisión de la Formación interna para que todo el equipo disponga de los mismos conocimientos y hacer de punto de referencia entre todos los técnicos.
- Uso y seguimiento de los diferentes programas y aplicativos para la gestión de proyectos y trabajos de SANDETEL.
- Gestión de proyectos y presentación periódica del avance de los mismos así como su seguimiento y la identificación de riesgos.
- Coordinación de las tareas de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones internas de la unidad

5.8. Experto Soporte Funcional TIC

De manera general, se responsabilizará de la revisión de los procedimientos de soporte a los usuarios de los aplicativos relacionados con la información a los usuarios de los mismos, proporcionará soporte al análisis funcional, realizará labores de apoyo al tercer nivel de resolución de las peticiones de servicio escaladas al mismo, actualización de la BB.DD. de conocimiento, etc. Entre sus competencias se encuentran:

- Soporte Funcional a los Sistemas de Información específicos:
    - Asegurar la disponibilidad para el cumplimiento de los objetivos: Informatización de procesos de gestión masivos.
    - Mejora de la comunicación con otras partes involucradas en los procesos de resolución de incidencias, peticiones de servicio, mejoras en los aplicativos.
- Resolución de consultas complejas respecto a los Sistemas de Información implicados.
- Colaborar en la definición del ámbito de actuación de los niveles de atención inferiores.
- Mantener y actualizar la documentación funcional referente a los Sistemas de Información.
- Atender y resolver las consultas que los niveles operativos de los niveles inferiores no son capaces de resolver.
- Capacitación de los niveles inferiores de atención en el área funcional de su competencia.
    - Planificar e impartir formación especializada.
    - Generar documentación que redunde en mayor conocimiento del sistema

En el Caso de Centro de Atención a la Comunidad Educativa, las tareas a realizar serán:

- Recogida de requisitos, y elaboración de la especificación funcional y del diseño técnico de los mismos.
- Configuración de los componentes de software que sean necesarios en los diferentes proyectos.
- Confección de manuales y sesiones de formación.
- Soporte de segundo nivel de las aplicaciones.
- Colaboración y redacción de procedimientos e instrucciones técnicas.
- Aseguramiento de la calidad del proyecto y del tratamiento de los datos.

- Elaboración del análisis funcional de necesidades y requerimientos informáticos:
    - Desarrollo de diagramas de flujo.
    - Especificación del hardware.
- Especificación del lenguaje de programación a emplear.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	40/46

- Realización de la descripción de informaciones y procesos
- Planificar cada una de las fases de realización de la aplicación informática.
- Aplicación de la la normativa técnica de programación
- Establecer las pruebas a realizar para detectar las anomalías de la aplicación.
    - Realización de pruebas de puesta a punto de los programas.
    - Supervisión del software una vez elaborado o adaptado.
- Supervisión de la instalación y correcto funcionamiento.
- Supervisión de la eficacia y analizando posibles desviaciones del mismo.
- Implantación de soluciones.
- Diseño y realización de presentaciones que faciliten la explotación de los programas informáticos:
- Elaboración y mantenimiento de la documentación sobre el diseño, desarrollo, prueba y utilización de los servicios de presentación.
- Estudio del mercado informático en referencia a nuevos productos, tendencias y servicios de desarrollo de software.

5.9. Experto Soporte Sistemas de Operación

Funciones:

- Recogida de requisitos, y elaboración de la especificación funcional y del diseño técnico de los mismos.
- Configuración de los componentes de software que sean necesarios en los diferentes proyectos.
- Confección de manuales y sesiones de formación.
- Soporte de segundo nivel de las aplicaciones.
- Colaboración y redacción de procedimientos e instrucciones técnicas.
- Aseguramiento de la calidad del proyecto y del tratamiento de los datos.

Entre sus competencias se encuentran:

- Soporte Funcional a los Sistemas de Información específicos:
    - Asegurar la disponibilidad para el cumplimiento de los objetivos: Informatización de procesos de gestión masivos.
    - Mejora de la comunicación con otras partes involucradas en los procesos de resolución de incidencias, peticiones de servicio, mejoras en los aplicativos.
- Resolución de consultas complejas respecto a los Sistemas de Información implicados.
- Colaborar en la definición del ámbito de actuación de los niveles de atención inferiores.
- Mantener y actualizar la documentación funcional referente a los Sistemas de Información.
- Atender y resolver las consultas que los niveles operativos de los niveles inferiores no son capaces de resolver.
- Capacitación de los niveles inferiores de atención en el área funcional de su competencia.
    - Planificar e impartir formación especializada.
    - Generar documentación que redunde en mayor conocimiento del sistema

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	41/46

En el caso de Centro de Atención a la Comunidad Educativa sus tareas serán:

- Canalización y gestión con la Consejería de Educación y Deporte todas aquellas incidencias que requieran la intervención de expertos y técnicos
- Revisión y atención de las reclamaciones, además de proponer medidas preventivas y correctivas para la solución de no conformidades
- Planificación anticipada, junto con los responsables de la Consejería, los procedimientos que por su impacto en ciudadanos y/o docentes requieren formación previa, incorporación de personal de refuerzo.
- Dimensionamiento y ajuste de la plantilla a las necesidades del servicio en cada momento maximizando los recursos asignados al proyecto
- Elaboración de informes mensuales, anuales y por procedimientos específico.
- Realización de la gestión del proyecto en las condiciones más eficaces y rentable para los intereses de la Consejería haciendo especial hincapié en el cumplimiento de los indicadores y dentro del marco presupuestario
- Revisión de las cargas de trabajo de cada Unidad
- Análisis y seguimiento de las estadísticas del servicio
- Planificación y organización de sesiones formativas según las necesidades del proyecto.
- Puesta en marcha, gestión y seguimiento de plan de Calidad.

5.10. Jefe de Proyecto:

Las tareas a realizar serán:

- Gestión, supervisión y coordinación integral del proyecto bajo las instrucciones y supervisión de la Dirección del Proyecto.
- Coordinar las labores de trabajo con los responsables de los distintos niveles de atención asignados al proyecto, incluidos los interlocutores con la Consejería.
- Análisis y presentación de cuadros de mando e informes de seguimiento de los servicios prestados.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Realizar informes estadísticos de seguimiento del servicio.
- Soporte al seguimiento de los indicadores de Calidad para los Procesos del área. Actualización de los indicadores.
- Soporte auditorias y apoyos a la mejora del sistema de gestión de la calidad.
- Realización de documentación de gestión necesaria en la prestación de los servicios existentes y de nueva creación.
- Control y gestión de equipos y recursos.
- Capacidad de liderazgo

5.11. Gestor de Procesos

Responsabilidades:

- Define el proceso en función de los principios y objetivos específicos del proceso.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	42/46

- Elabora procedimientos e instrucciones técnicas del proceso.
- Comunica y promueve el uso de los procedimientos operativos establecidos para el proceso.
- Garantiza la realización de las actividades del proceso.
- Facilita el alineamiento de las Áreas funcionales implicadas en el flujo de trabajo del proceso.
- Ejecuta tareas operativas y coordina a otros roles ejecutores en la operación del proceso.
- Supervisa el desarrollo del proceso, informando al Propietario del proceso, y solicitando directrices ante necesidades y situaciones particulares.
- Realiza la implementación, control y seguimiento del proceso en los Sistemas.
- Propone y acuerda relaciones y puntos de contacto del proceso con funciones/departamentos y otros procesos.
- Garantiza la comunicación del proceso con otros procesos y funciones.
- Lidera verificaciones y auditorías del proceso, coordinando para ello la participación de los distintos roles implicados en la operativa del proceso.
- Garantiza la definición, seguimiento y control de métricas e indicadores del proceso, y se ocupa de la identificación y ejecución de acciones precisas para lograr su cumplimiento.
- Evalúa la calidad del proceso y se encarga de la identificación de oportunidades de mejora que reporta a través de los informes de gestión del proceso.

6. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

6.1. Informe de seguimiento de servicio

El adjudicatario deberá presentar informes de seguimientos diarios y mensuales con el nivel del servicio que está prestando, desviaciones detectadas y propuestas de mejora pertinentes.

El adjudicatario se responsabilizará de que los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio estén siempre disponibles, siendo de su responsabilidad la realización de los cuadrantes de turnos, concesión de las vacaciones y sustitución de las bajas consensuadas con el Responsable del Servicio en SANDETEL. Para ello, es obvio, que deberá disponer en reserva de recursos formados para poder mantener el servicio en vacaciones, bajas o cursos de formación. En todo el horario habrá una persona responsable del adjudicatario que coordine los recursos que soportan los servicios licitados.

6.2. Dirección del Servicio

Todos los aspectos relativos al seguimiento de la correcta realización de las tareas anteriormente descritas serán llevados a cabo por parte de SANDETEL a través de las personas designadas para ello, persona que será la encargada del contrato por parte de esta entidad y el único interlocutor con la empresa que sea seleccionada.

7. FORMA Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.1. Lugar de realización

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	43/46

Los trabajos serán prestados por el personal laboral que la empresa adjudicataria designe en cada momento en sus instalaciones.

Por petición del Responsable de contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de SANDETEL

Corre por cargo de la empresa adjudicataria el coste de los desplazamientos hasta o entre las distintas ubicaciones, así como el transporte de los materiales y/o componentes necesarios para el desempeño de la asistencia.

7.2. Horario

El horario de asistencia será el indicado en cada servicio. Serán considerados también como laborables los dos festivos locales ya que el servicio se presta para toda Andalucía, por lo que los festivos aplicables al servicio sólo serán los nacionales y autonómicos. En el citado horario deberá estar en los Módulos o Sala siempre uno de los coordinadores, salvo fuerza mayor notificada a SANDETEL.

En el caso de que SANDETEL detecte nuevas necesidades en la prestación del servicio, dicho horario podrá ser modificado libre y unilateralmente por SANDETEL, lo cual comunicará a la empresa adjudicataria con el suficiente plazo de antelación para el correcto redimensionamiento de los recursos.

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

8. CONDICIONES GENERALES

8.1. Interlocutor de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor técnico único ("delegado" del contratista), que organizará la ejecución de los servicios profesionales objeto de acuerdo con este pliego de condiciones técnicas, pondrá en práctica las instrucciones del responsable designado por SANDETEL e impartirá las pertinentes instrucciones al personal de la empresa adjudicataria.

8.2. Representante de SANDETEL.

SANDETEL designará una persona responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación de la asistencia técnica objeto del contrato.

9. METODOLOGÍA

En caso de que fuese necesario en alguno de los proyectos que se da soporte en este Pliego, se aplicarían las siguientes metodologías que se describen:

9.1. Métrica v3 y Metodología SSII

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	44/46

Los trabajos a realizar se adaptarán a la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA versión 3 en la medida de lo posible.
Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por el Director del Proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interface "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA versión 3.
SANDETEL dispone de un Oficina de Proyectos y Aseguramiento de Calidad donde se ha definido una Metodología SSII siguiendo Métrica v3 y Madeja donde se recogen las políticas de Desarrollo e implantación que debe seguir el proveedor. Desde el inicio del proyecto se pasa a la empresa adjudicataria un Kit de bienvenida donde se presenta esta Metodológica que se deberá respetar durante todo el proyecto.

9.2. Adecuación a MADEJA

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en este. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la Dirección de Proyecto.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la siguiente dirección donde también podrá consultarse el histórico de versiones http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/.

9.3. Interoperabilidad

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información inter-administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.
http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/recurso/19

9.4. Disponibilidad pública del software.

De conformidad con lo establecido en la Orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, los distintos desarrollos realizados en el proyecto pasarán a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La empresa adjudicataria deberá entregar su código fuente, así como la documentación asociada y la información adicional que se precise, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.
Los desarrollos serán publicados en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que los mismos se suministrarán en formato de fichero autodistribuible y autoconfigurable, viniendo acompañado además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permitan que funcionalmente pueda ser explotado por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	45/46

9.5. Gestión de usuarios.

Se exige que cualquier adaptación que afecte al módulo de gestión de usuarios (roles, gestión de identificador de usuario y contraseña, etc.) deberá respetar todas las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de Single Sign On que la Junta de Andalucía haya provisto.
http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/recurso/430

9.6. Uso de herramientas corporativas e infraestructuras TIC horizontales de la JA.

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (tecnologías, frameworks, librerías software, centros alternativos para el respaldo y la continuidad, etc.) que en la Junta de Andalucía tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización en el marco y alcance del proyecto objeto de este pliego.
Con independencia de lo descrito en cada uno de los apartados de este pliego, se deberán utilizar dentro de lo posible las infraestructuras corporativas de software con que ya cuenta la Junta de Andalucía.
Para toda la gestión de tramitación se deberá utilizar el tramitador Trew@. Igualmente todo el Sistema deberá estar preparado para soportar firma electrónica, es decir, no sólo debe estar preparado para admitir la documentación o información, sino además, debe permitir que toda la tramitación se pueda hacer por medios electrónicos.
Para ello se deberán utilizar entre otras las citadas infraestructuras software, entre otras:
@firma: Plataforma Corporativa de Autenticación y Firma electrónica.
Notario: Plataforma de Notario Electrónico y sello de tiempo.
@ries: Registro Unificado de Entrada / Salida
Notific@: Prestador de Servicios de Notificación.
LDAP Corporativo para la identificación y autenticación de usuarios.
Port@firma: Gestor de firma electrónica interna.
Etc.
Así como todas las infraestructuras corporativas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de su utilización.

9.7. GARANTÍA Y SOPORTE

Todos los trabajos realizados en el marco de la duración del contrato tendrán una garantía de TRES (3) meses a partir de la recepción formal de los mismos por parte de SANDETEL. Durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, presencial en las instalaciones de SANDETEL, para aclaración de dudas y resolución de los problemas que se planteen en relación a los trabajos realizados durante la vigencia de este contrato

Código:	7GTMZ680BKHGFEj44XdNL8VhKG8WgC	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	46/46