

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DE UN ACUERDO MARCO PARA SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL ÁMBITO DE LA CONSULTORÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, CONTACT CENTER, TELECOMUNICACIONES Y EL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL (Expdte. XXXXX)

<b>ANTONIO ARRECIADO VELASCO</b> DIRECTOR DE DEPARTAMENTO
--

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliogo de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxxx) Página 1 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	1/68



<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>OBJETO.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>Proyecto WIFI/LAN.....</b>	<b>7</b>
3.1.1	Jefe Proyecto WIFI/LAN.....	7
3.1.2	Ingeniero WIFI/LAN.....	8
<b>3.2</b>	<b>Proyecto Localización de Interiores.....</b>	<b>10</b>
3.2.1	Jefe de Proyecto Localización de Interiores.....	11
3.2.2	Ingeniero de Proyecto Localización de Interiores.....	12
<b>3.3</b>	<b>Proyecto REJA.....</b>	<b>14</b>
3.3.1	Jefe de Proyecto Radio.....	14
3.3.2	Ingeniero Provisión de Radio.....	16
3.3.3	Ingeniero Planificación de Radio.....	17
3.3.4	Técnico de Campo de Radio.....	18
<b>3.4</b>	<b>Proyecto Puestos de Trabajo.....</b>	<b>20</b>
3.4.1	Jefe de Proyecto Puestos de Trabajos.....	21
3.4.2	Ingeniero Cloud / Virtualización.....	22
3.4.3	Ingeniero Centralitas Inteligentes.....	23
3.4.4	Consultor de Proceso.....	23
3.4.5	Consultor de Seguridad.....	25
3.4.6	Ingeniero de Hardware.....	25
3.4.7	Ingeniero de Software.....	26
3.4.8	Responsable de Operaciones.....	27
3.4.9	Experto en Licenciamiento.....	28
3.4.10	Analista de Sistemas.....	29
3.4.11	Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución.....	30
<b>3.5</b>	<b>Proyecto Detección de Incendios.....</b>	<b>33</b>
3.5.1	Ingeniero de Red y Sistemas de Telecomunicación.....	33
3.5.2	Ingeniero de Infraestructuras.....	34
3.5.3	Ingeniero de Explotación, Supervisión y Mantenimiento.....	35
3.5.4	Consultor Senior Especializado.....	36
3.5.5	Consultor Especializado.....	37
3.5.6	Técnico de Apoyo Especializado.....	38
<b>3.6</b>	<b>Actividad Contact Center.....</b>	<b>39</b>

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 2 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	2/68



3.6.1	Gestor de Proyecto Contact Center.....	39
3.6.2	Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución.....	42
3.6.3	Consultor Soporte para la Implantación de la Solución.....	44
<b>3.7</b>	<b>TIC interna SDT.....</b>	<b>47</b>
3.7.1	Jefe de Proyecto para Seguridad TIC e Implantación Servicios.....	47
3.7.2	Consultor Senior Especializado (Técnico de apoyo especializado -Calidad e Informes-).....	48
3.7.3	Técnico de Apoyo Especializado (Soporte Funcional y administración de aplicativos).....	49
<b>3.8</b>	<b>Consultor de ANS y Calidad.....</b>	<b>50</b>
<b>4</b>	<b>MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>52</b>
<b>5</b>	<b>CONDICIONES PARTICULARES.....</b>	<b>52</b>
5.1	Lugar de realización de los trabajos.....	52
5.2	Horario laboral.....	52
5.3	Organización de la prestación de los servicios.....	53
5.3.1	Interlocutores del proyecto.....	53
✓	Responsable del Contrato en SANDETEL.....	53
✓	Responsable del Contrato en la empresa adjudicataria.....	53
✓	Miembros del equipo.....	54
5.3.2	Constitución inicial del equipo de trabajo.....	54
5.3.3	Modificaciones del equipo de trabajo.....	54
5.3.4	Foros de gestión.....	55
5.4.1	Material del Equipo de Proyecto para la Prestación del Servicio.....	56
5.5	Acuerdos de niveles de servicio.....	58
5.6	Plan de transición y reversión de los servicios.....	59
<b>6</b>	<b>CONDICIONES GENERALES.....</b>	<b>59</b>
6.1	Formación.....	59
6.2	Propiedad de los Resultados de los Trabajos.....	59
6.3	Seguridad.....	60
6.4	Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía.....	60
<b>7</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>62</b>
7.1	Anexo I. Formato de CV.....	63
7.2	Anexo II. Competencias exigidas.....	65
7.3	Anexo III. Certificaciones exigidas.....	68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	<b>Página</b>	3/68	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>			

## 1 INTRODUCCIÓN.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) es una Empresa Pública de la Junta de Andalucía, adscrita a la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, constituida para el desarrollo y fomento de la innovación, gestión, asesoramiento, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados en la empresa andaluza y en las administraciones públicas.

Para llevar a cabo con las mejores garantías los trabajos previstos, SANDETEL necesita complementar su capacidad a través de servicios como los que son objeto de la presente contratación.

## 2 OBJETO.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la adjudicación por parte de SANDETEL de un Acuerdo Marco para la Asistencia Técnica del Departamento de Telecomunicaciones y Gestión.

Para ello, se definirán los correspondientes Roles y Perfiles Profesionales necesarios para la prestación de la Asistencia Técnica.

## 3 ALCANCE.

Los servicios profesionales requeridos se enmarcan en el contexto de los diferentes proyectos a implementar por parte de SANDETEL.

Los servicios profesionales requeridos se enmarcan en el ámbito de proyectos y actividades del sector de las telecomunicaciones, así como de las tecnologías de la información y las comunicaciones (en adelante TIC). Entre los proyectos y actividades a desarrollar se encuentran,

Proyecto WIFI/LAN. Despliegue y servicios de las diferentes tecnologías dentro del ámbito LAN de los organismos de Junta de Andalucía (se engloba, la LAN propiamente dicha -SW y Router-, WLAN -WiFi- y las tecnologías propias de la seguridad perimetral de las sedes -FW-.

- ✓ Localización de interiores. Localización, guiado, gestión de contenidos, y gestión económica e inventariado de los elementos de la Red LAN, WIFI de aquellos espacios solicitados por los diferentes organismos y entidades de la Junta de Andalucía.
- ✓ Proyecto REJA. Despliegue de la Red Digital de Radiocomunicaciones Móviles para los Servicios Dedicados a la Protección Pública, Seguridad y Emergencias de la Junta de Andalucía, que permita garantizar tanto el suministro como la calidad de la cobertura de la red móvil y certificar los elementos de la Red.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxxx) Página 4 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	4/68



- ✓ Proyecto Puesto de Trabajo Digital. Proceso de unificación y concentración de los servicios TIC, las infraestructuras corporativas y los sistemas de información.
- ✓ Proyecto Detección de Incendios. Caracterización, instalación, configuración y mantenimiento de un sistema de detección temprana de incendios por procedimientos telemáticos basado en el despliegue de un conjunto de cámaras con procesado digital de imágenes en torres de telecomunicación en Parques Naturales de Andalucía.
- ✓ Actividades Contact Center. Implantación de un Servicio Único de Atención Ciudadana mediante una Plataforma de Atención de Contactos Omnicanal para Contact Center dentro del entorno de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, para atender a las necesidades de las distintas consejerías y organismos de la Junta de Andalucía, tanto a nivel operativo como de plataforma tecnológica multicanal.
- ✓ Actividades para el aseguramiento de los objetivos de nivel de servicio acordados (ANS), asegurando todos los procesos de gestión de servicios de TI, los acuerdos de nivel operativo (SLO) y los contratos de respaldo (UCs) sean los apropiados.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	5/68	

A continuación, se enumeran los Roles y Perfiles objeto del presente Acuerdo Marco.

Proyecto	Rol	Número de Recursos estimados
Proyecto WIFI/LAN	Jefe de Proyecto WIFI/LAN	2
	Ingeniero WIFI/LAN	2
Proyecto Localización de Interiores	Jefe de Proyecto Localización de Interiores	1
	Ingeniero de Proyecto Localización de Interiores	1
Proyecto REJA	Jefe de Proyecto Radio	2
	Ingeniero Provisión de Radio	1
	Ingeniero Planificación de Radio	2
	Técnico de Campo de Radio	2
Proyecto Puestos de Trabajo	Jefe de Proyecto Puestos de Trabajo	6
	Ingeniero Cloud/Virtualización	1
	Ingeniero Centralitas Inteligentes	1
	Consultor de Proceso	2
	Consultor de Seguridad	1
	Ingeniero de Hardware	1
	Ingeniero de Software	1
	Responsable de Operaciones	1
	Experto en Licenciamiento	1
	Analista de Sistemas	1
Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución	1	
Proyecto Detección de Incendios	Responsable de Diseños Técnicos	1
	Responsable de Adecuación y Provisión	1
	Responsable de Explotación, Supervisión y Mantenimiento	1
	Consultor Senior Especializado	1
	Consultor Especializado	1
	Técnico de Apoyo Especializado	1
Actividad Contact Center	Gestor de Proyecto Contact Center	1
	Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución	2
	Consultor Soporte para la Implantación de la Solución	2
TIC interna SDT	Jefe de Proyecto para Seguridad TIC e Implantación Servicios	1
	Consultor Senior Especializado (Técnico de apoyo especializado -Calidad e Informes-)	1
	Técnico de Apoyo Especializado (Soporte Funcional y administración de aplicativos)	1
Varios	Consultor Senior ANS y Calidad	3

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliogo de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 6 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	6/68



Para la realización de todas actividades los procesos y trabajos necesarios objeto del presente Acuerdo Marco, el adjudicatario aportará un equipo de trabajo con la cualificación y nivel de dedicación necesarios, ajustándose a los requisitos que se detallan a continuación.

La cualificación de los miembros del equipo de trabajo propuesto por el licitador para prestar los servicios descritos en este Pliego de Prescripciones Técnicas debe contar con una titulación, experiencia mínima y conocimientos demostrables.

Para valorar el conocimiento y la experiencia del equipo de trabajo propuesto, podrá requerirse, en cualquier momento durante la prestación del servicio, documentación que así lo acredite (certificaciones, cursos, información sobre participación en proyectos, etc.) relacionados con las materias en cuestión.

### 3.1 Proyecto WIFI/LAN.

Rol	Formación	Experiencia
<b>Jefe de Proyecto WIFI/LAN</b>	Titulación Universitaria en Ingeniería Superior/Grado/Ingeniería Técnica/FP Ciclo de Grado Superior en Telecomunicaciones, Industrial, Informática o Electrónica	Al menos 6 años en el sector de las Telecomunicaciones/TIC con tecnologías WIFI  Para la Formación en FP Ciclo de Grado Superior se exigirá al menos 8 años de experiencia en el sector de las Telecomunicaciones/TIC con tecnologías WIFI
<b>Ingeniero WIFI/LAN</b>	Titulación Universitaria en Ingeniería Superior/Grado/Ingeniería Técnica/FP Ciclo de Grado Superior en Telecomunicaciones, Industrial, Informática o Electrónica	Al menos 5 años en el sector de las Telecomunicaciones/TIC con tecnologías WIFI

#### 3.1.1 Jefe Proyecto WIFI/LAN.

##### ✓ Responsabilidades.

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Director del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico del proyecto en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Gestión, coordinación e interlocución con equipos de trabajo multidisciplinares.
- Interlocución con los clientes y proveedores.
- Promoción y desarrollo del proyecto en los distintos ámbitos de Junta de Andalucía.
- Proponer al Director de Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	7/68



8. Presentar al Director de Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
9. Planificación y gestión económica, control presupuestario, control de facturación.
10. Gestión y resolución de incidencias/problemas.
11. Prospectiva tecnológica.
12. Participación en comités técnicos.
13. Reuniones de seguimiento con los proveedores/organismos.
14. Validación de la planificación de proyectos.
15. Seguimiento de proyectos de evolución del puesto de trabajo y telecomunicaciones.
16. Coordinación de trabajos programados.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Ágiles (SCRUM, eXtreme Programming (XP) Lean Software Development (LSD) o equivalente).
3. Gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente).
4. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
5. Soluciones de Gestión Empresarial ERP (SAP, Microsoft Dynamics 365 Business Central, Business Object ...)
6. Arquitectura de Redes LAN (cableado, electrónica de red, accesos de voz y datos).
7. Arquitectura de Redes WLAN.
8. Herramientas y tecnologías de seguridad perimetral.
9. Infraestructura de telecomunicaciones.

**Nota.**

- ✓ Estar en posesión de alguna Certificación en gestión de proyectos o servicios, acreditada por una Entidad Certificadora.
- ✓ Estar en posesión de Certificación de fabricantes en Arquitectura de Redes LAN y WLAN.
- ✓ Estar en posesión de Certificación en Seguridad Perimetral.

**3.1.2 Ingeniero WIFI/LAN.**

✓ **Responsabilidades.**

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios Página 8 de 68  
asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de siste  
de información, contact center, telecomunicaciones }  
puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	<b>Página</b>	8/68	

1. Estudio, gestión y ejecución de las peticiones especiales que impliquen una evolución de los servicios o proyectos con configuraciones avanzadas.
2. Gestión, coordinación e interlocución con equipos de trabajo multidisciplinares.
3. Elaboración de la documentación sobre los cambios propuestos a implementar en peticiones especiales.
4. Dar soporte a los técnicos de nivel 1 ante incidencias críticas que requieran de un mayor conocimiento de cada una de las tecnologías.
5. Realizar la intermediación entre SANDETEL y el centro de soporte de cada fabricante en caso necesario para la resolución de incidencias críticas y peticiones que lo requieran.
6. Elaborar diseños de sistema de cableado estructurado y redes inalámbricas atendiendo a las normativas de Junta de Andalucía.
7. Preparar ofertas para organismos y entidades de la Junta de Andalucía de servicios de infraestructura de red, tanto cableada como inalámbrica, y de seguridad perimetral.
8. Planificar los trabajos asociados a los proyectos de despliegue de infraestructura de red de manera coordinada con los organismos y entidades pertenecientes a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (en adelante RCJA).
9. Supervisar la correcta ejecución de los trabajos asociados a los proyectos de despliegue de infraestructura de red.
10. Seguimiento y control de los pedidos de provisión de servicios de infraestructura de red de organismos y entidades pertenecientes a la RCJA, usando la herramienta de provisión de servicios propia de SANDETEL.
11. Seguimiento y escalado de las incidencias del servicio de operación y soporte LAN, WIFI y seguridad perimetral.
12. Supervisar el correcto inventariado de los servicios de infraestructura de red desplegados en la RCJA a través de la herramienta de provisión de servicios propia de SANDETEL.
13. Velar por la mejora continua del servicio, procesos, recursos y responsabilidades.
14. Gestión de la calidad y el conocimiento en el servicio.
15. Gestión de la capacidad en el servicio de soporte funcional.
16. Supervisar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para la provisión de servicios de infraestructura de red de en el ámbito de la RCJA.
17. Realización de auditorías de red de área local y sistemas de cableado estructurado, LAN, WLAN.
18. Dar soporte especializado en las tecnologías WIFI desplegadas en Junta de Andalucía.
19. Asesorar a organismos y entidades de la Junta de Andalucía, así como a la propia SANDETEL, en sus áreas de competencia profesional.
20. Redactar recomendaciones técnicas en sus áreas de competencia profesional.
21. Colaboración en la redacción de las prescripciones técnicas, en el ámbito de las competencias profesionales de los perfiles asignados al servicio, de los pliegos que han de regir la contratación de servicios conforme a la actual Ley de Contratos del Sector Público.
22. Gestión y ejecución de proyectos de infraestructura TI solicitados por los diferentes organismos y entidades de la Junta de Andalucía.
23. Interlocución técnica del Área de Operaciones de Telecomunicaciones con otras Áreas de SANDETEL.
24. Pilotaje de servicios.
25. Definición y ejecución de pruebas de validación.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 9 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	9/68



26. Definición y elaboración de estudios de capacidad.
27. Gestión y resolución de incidencias/problemas.
28. Prospectiva tecnológica.
29. Atención de consultas técnicas.
30. Participación en comités técnicos.
31. Validación de las entregas de proyectos.
32. Coordinación de trabajos programados.
33. Elaboración de manuales técnicos.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente).
3. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
4. Arquitectura de Redes LAN (cableado, electrónica de red, accesos de voz y datos).
5. Arquitectura de Redes WLAN.
6. Herramientas y tecnologías de seguridad perimetral.
7. Entornos de Control de Acceso a la Red (NAC).
8. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
9. Inglés (Nivel Avanzado).
10. Ley de Contratos del Sector Público.
11. Sistemas de gestión de red.
12. Infraestructura de telecomunicaciones.

**Nota.**

- ✓ Estar en posesión de Certificación de fabricantes en Arquitectura de Redes LAN y WLAN.
- ✓ Estar en posesión de Certificación en Seguridad Perimetral.

**3.2 Proyecto Localización de Interiores.**

Rol	Formación	Experiencia
<b>Jefe de Proyecto Localización de Interiores</b>	Titulación Universitaria en Ingeniería Superior/Grado/Ingeniería Técnica/FP Ciclo de Grado Superior en	Al menos 6 años de experiencia en gestión de proyectos y coordinación técnica en el sector de las TIC

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	10/68	

	Telecomunicaciones, Industrial, Informática o Electrónica	Para la Formación en FP Ciclo de Grado Superior se exigirá al menos 8 años de experiencia en el sector de las TIC
<b>Ingeniero de Proyecto Localización de Interiores</b>	Titulación Universitaria en Ingeniería Superior/Grado/Ingeniería Técnica/FP Ciclo de Grado Superior en Telecomunicaciones, Industrial, Informática o Electrónica	5 años de experiencia en proyectos similares Para la Formación en FP Ciclo de Grado Superior se exigirá al menos 6 años de experiencia en este tipo de proyectos

### 3.2.1 Jefe de Proyecto Localización de Interiores.

#### ✓ Responsabilidades.

1. Seguimiento de los proyectos de Localización y Guiado solicitados por los diferentes organismos y entidades de la Junta de Andalucía.
2. Gestión, coordinación e interlocución con equipos de trabajo multidisciplinares.
3. Interlocución con los clientes y proveedores.
4. Tareas de análisis inicial y carga de contenidos de los distintos proyectos de Localización y Guiado. Así como las modificaciones que puedan surgir.
5. Gestión y resolución de incidencias/problemas.
6. Traducción de los contenidos de los proyectos de Localización y Guiado a diferentes idiomas (español, inglés, francés).
7. Planificación y gestión económica, control presupuestario, control de facturación.
8. Apoyo en tareas de inventario y realización de informes a otros proyectos de la unidad.
  - ✓ Gestión y seguimiento de peticiones de inventario LAN, WIFI y seguridad perimetral.
  - ✓ Filtrado de datos y elaboración del cuadro de Mando Mensual de la Unidad de Gestión LAN y WIFI.
  - ✓ Inventariado de los servicios de infraestructura de red LAN y WLAN y seguridad perimetral.
  - ✓ Apoyo a la redacción y maquetación de los distintos informes y cuadros de mando de actividades derivadas de los diferentes servicios requeridos por los organismos y entidades de la Junta de Andalucía.
9. Edición de vídeos o presentaciones de la Unidad de Soporte LAN, WIFI y seguridad perimetral.
10. Apoyo en las distintas labores administrativas derivadas del servicio prestado a SANDETEL.

#### ✓ Perfil (Competencias o conocimientos).

1. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos ágiles (SCRUM, eXtreme Programming (XP) Lean Software Development (LSD) o equivalente).
3. Gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente).
4. Arquitectura de Redes LAN (cableado, electrónica de red, accesos de voz y datos).

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliogo de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 11 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	11/68



5. Arquitectura de Redes WLAN.
6. Herramientas y tecnologías de seguridad perimetral.
7. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
8. Herramientas de gestión contenidos (CMS).
9. Soluciones de Gestión Empresarial ERP (SAP, Microsoft Dynamics 365 Business Central, Business Object ...).
10. Plataformas de Localización (BLE o WIFI).
11. Inglés (Nivel Avanzado).

**Nota.**

- ✓ Tiene que estar en posesión de alguna Certificación en gestión de proyectos o servicios, acreditada por una Entidad Certificadora.

**3.2.2 Ingeniero de Proyecto Localización de Interiores.**
**✓ Responsabilidades.**

1. Organizar la ejecución del proyecto, atendiendo a metodologías de gestión de tareas y recursos, de acuerdo con el programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del director del proyecto.
2. Ostentar la representación del equipo técnico del proyecto en lo referente a la ejecución de los trabajos.
3. Proponer al director de proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
4. Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
5. Presentar al director de proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
6. Prospectiva tecnológica.
7. Reuniones de seguimiento con los proveedores/organismos.
8. Validación de la planificación de proyectos.
9. Coordinación de trabajos programados.
10. Seguimiento de los proyectos de Localización y Guiado solicitados por los diferentes organismos y entidades de la Junta de Andalucía.
11. Tareas de análisis inicial y carga de contenidos de los distintos proyectos de Localización y Guiado. Así como las modificaciones que puedan surgir.
12. Traducción de los contenidos de los proyectos de Localización y Guiado a diferentes idiomas (español, inglés, francés).
13. Gestión y seguimiento económico del proyecto.
14. Asegurar el correcto mantenimiento del inventario.
15. Filtrado de datos, elaboración y maquetación de cuadros de mando ejecutivos.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios de asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 12 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	12/68



16. Edición de vídeos o presentaciones.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Conocimientos en gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.
3. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
4. Arquitectura de Redes LAN (cableado, electrónica de red, accesos de voz y datos).
5. Arquitectura de Redes WLAN.
6. Plataformas de Localización (BLE o WIFI).
7. Herramientas de gestión contenidos (CMS).
8. Publicación en Market oficiales IOS y Android.
9. Inglés (Nivel Avanzado).
10. Francés (Nivel Avanzado).

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	13/68	

### 3.3 Proyecto REJA.

Rol	Formación	Experiencia
<b>Jefe de Proyecto Radio</b>	Ciclo Superior en Telecomunicaciones o similar, Diplomado o Licenciado	Al menos 6 años en proyectos de despliegue de redes móviles de telecomunicaciones
<b>Ingeniero Provisión de Radio</b>	Ingeniero Superior/Técnico o Graduado en Telecomunicaciones, Licenciado	Experiencia laboral acreditada de más de 5 años en gestión del despliegue de redes móviles de telecomunicaciones
<b>Ingeniero Planificación de Radio</b>	Ingeniero Superior/Técnico o Graduado en Telecomunicaciones, Licenciado	Al menos 5 años en planificación del despliegue de redes móviles de telecomunicaciones
<b>Técnico de Campo de Radio</b>	Ingeniero Técnico o FP II, especialista en Telecomunicaciones, Informática o asimilado	Al menos 6 años en operación y/o mantenimiento y/o despliegue de redes móviles de telecomunicaciones

#### 3.3.1 Jefe de Proyecto Radio.

✓ **Responsabilidades.**

- Gestión, coordinación y planificación de las intervenciones con los Responsables de Mantenimiento en las provincias.
- Coordinar las distintas intervenciones para su ejecución de acuerdo con los plazos definidos por SANDETEL.
- Verificación de los protocolos de medida elaborados por los operadores adjudicatarios de los diferentes concursos incluidos en la RCJA.
- Soporte Técnico a los Técnicos de Campo en las actuaciones y medidas a realizar.
- Trabajos de gestión, consistentes en intervenciones de revisión de la entrega de servicios por el operador P.A. (Protocolo de Aceptación), revisión y planificación de inspecciones realizadas en campo, etc.
- Planificación de visitas con organismos y operadores para la activación de servicios.
- Interlocución con el cliente, empresas subcontratistas y con los proveedores de servicio.
- Control, revisión y validación de intervenciones de campo.
- Actualización en los sistemas de SANDETEL de la información de las actividades realizadas, vinculadas con la provisión, las incidencias y los proyectos especiales, documentando las actividades, y realizando la confirmación en los sistemas según normativa de SANDETEL (la actualización en sistemas debe garantizar los valores de tiempos establecidos como compromisos de SANDETEL adaptados a la RCJA).

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliero de prescripciones técnicas para servicios de asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 14 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	14/68



10. Cierre correcto de las intervenciones en los sistemas que dispone SANDETEL.
11. Tramitación y firma de documentación necesaria para certificados de radiaciones, estaciones base, solicitud de frecuencias, proyectos de radioenlaces, ...
12. Verificación de la documentación asociada a las intervenciones (pruebas, informes de replanteo, informe de actividades, planes de mejora, drive test, coberturas...) en campo como paso previo a su entrega y al cierre de la actividad.
13. Elaboración de un plan de mantenimiento preventivo para los servicios de las redes móviles y equipos de usuario de acuerdo con la tecnología implementada.
14. Interpretación y análisis de estudios de viabilidad, estudios de cobertura y disponibilidad, test drive, infraestructuras de emplazamientos, replanteos, permisos y gestión de frecuencias.
15. Realización, entrega y archivo de documentación asociada a redes móviles: certificación de estaciones base, análisis de cobertura, drive test, propuesta de mejoras de cobertura, niveles de calidad, ...
16. Estudios y Análisis Técnicos y Estadísticos.
17. Informar de la situación de cada actividad.
18. Actualización y mantenimiento de inventariado de los equipos y materiales del proyecto (normativa FEDER).
19. Elaboración de ofertas y valoraciones técnicas.
20. Certificar sistemas radiantes (Radioenlaces, Estaciones Bases...).

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos ágiles (SCRUM, eXtreme Programming (XP) Lean Software Development (LSD) o equivalente).
3. Gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente).
4. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
5. Gestión, tramitación y certificación de Fondos Europeos.
6. Estar colegiado para tramitación y firma de documentación de proyectos de radio.
7. Conocimientos generales en Telecomunicaciones (conmutación, transporte por fibra óptica, accesos por fibra óptica e inalámbrico).
8. Redes de telefonía móviles (GSM, LTE, 5G, DMR, TETRA, etc.).
9. Transmisión (radioenlaces punto a punto).
10. Soluciones de centralitas VoIP y PBX.
11. Arquitectura de Redes LAN.
12. Arquitectura de Redes WLAN, WIFI.
13. Arquitectura de Redes WAN.
14. Disponibilidad para atención 24x7 y escalados.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios Página 15 de 68  
asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	15/68



15. Guardias planificadas.
16. Posibilidad de desplazamientos en el ámbito de la Comunidad de Andalucía.

**Nota.**

- ✓ Tiene que estar en posesión de alguna Certificación en gestión de proyectos o servicios, acreditada por una Entidad Certificadora.

**3.3.2 Ingeniero Provisión de Radio.**
**✓ Responsabilidades.**

1. Gestión e interlocución con el cliente, empresas subcontratistas y operadoras.
2. Realización del Cuadro de Mando Integral (CMI).
3. Programación de actividades, seguimiento y control tanto de la planificación como de la ejecución.
4. Elaboración de informes y cumplimiento de evolución del despliegue realizado.
5. Creación, despacho y actualización de tickets en los sistemas de ticketing de SANDETEL.
6. Revisión de los informes de tareas realizadas y de las actas de entrega del equipamiento de redes móviles.
7. Definir procesos/tareas específicos detectados o requeridos.
8. Soporte y priorización a las tareas de planificación de las actuaciones en campo.
9. Análisis general de la red para Identifican de acuerdo con los resultados y efectuar propuestas para mejorar tanto los servicios como su calidad.
10. Ejecutar y revisar los manuales e informes de la red móvil de telecomunicaciones tanto de los equipos, sistemas como de terminales, para el uso, gestión y mantenimiento.
11. Definir y localizar la ejecución de pruebas en redes móviles: certificación de estaciones base, coberturas, calidad, drive test, niveles de señal, sistemas radiantes, ...
12. Definir las líneas estratégicas (capacidad, cobertura, calidad, etc.) de la red móvil desplegadas en lo referente a diseño de sistemas de comunicación que sean eficientes.

**✓ Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Conocimientos generales en Telecomunicaciones (conmutación, transporte por fibra óptica y radioenlaces, accesos por fibra óptica e inalámbrico).
2. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
3. Redes móviles públicas (GSM, LTE, 4G, 5G).
4. Redes móviles privadas (Tetra, PMR, DMR).

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	16/68



5. Arquitectura de Redes LAN (cableado, electrónica de red, accesos de voz y datos).
6. Arquitectura de Redes WLAN/WIFI.
7. Software de ofimática (nivel alto con capacidad de trabajar con macros y automatizaciones): procesadores de texto, tablas de cálculo y presentaciones.
8. Disponibilidad para atención 24x7 y escalados.
9. Guardias planificadas.

**Nota.**

- ✓ Tiene que estar en posesión de Certificación de fabricantes en Arquitectura de Redes LAN y WLAN.

**3.3.3 Ingeniero Planificación de Radio.**
**✓ Responsabilidades.**

1. Planificación y aceptación de protocolo de pruebas.
2. Elaboración de informes de evolución de las actuaciones en campo realizadas por el equipo de Operaciones en Campo.
3. Creación, despacho y actualización de tickets en los sistemas de ticketing de SANDETEL.
4. Revisión de los informes de tareas realizadas y de las actas de entrega del equipamiento de redes móviles.
5. Control de las incidencias en los sistemas corporativos.
6. Interlocución con el cliente, empresas subcontratistas y operadoras.
7. Soporte a las tareas de planificación de las actuaciones en campo.
8. Planificar proyectos de redes, servicios y aplicaciones.
9. Análisis general de la red para Identifican de acuerdo con los resultados y efectuar propuestas para mejorar tanto los servicios como su calidad.
10. Gestionar, supervisar y asesorar técnicamente sobre temas que estén relacionados con el sistema de telecomunicaciones.
11. Definir y localizar la ejecución de pruebas en redes móviles: certificación de estaciones base, coberturas, calidad, drive test, niveles de señal, sistemas radiantes, ...
12. Líneas de vista para enlaces punto a punto.
13. Configuración de equipos de redes móviles (Tetra y/o DMR).
14. Definir las líneas estratégicas (capacidad, cobertura, calidad, etc.) de la red móvil desplegadas en lo referente a diseño de sistemas de comunicación que sean eficientes.

**✓ Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Software de ofimática (nivel alto con capacidad de trabajar con macros y automatizaciones): procesadores de texto, tablas de cálculo y presentaciones.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	17/68



2. Redes móviles públicas (GSM, LTE, 4G, 5G).
3. Redes móviles privadas (Tetra, PMR, DMR).
4. Arquitectura de Redes LAN (cableado, electrónica de red, accesos de voz y datos).
5. Arquitectura de Redes WLAN/WIFI.
6. Transmisión (radioenlaces punto a punto).
7. Conocimientos generales en Telecomunicaciones (conmutación, transporte por fibra óptica, accesos por fibra óptica e inalámbrico).
8. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
9. Salas técnicas (CPD, EEBB).
10. Disponibilidad para atención 24x7 y escalados.
11. Guardias planificadas.
12. Posibilidad de desplazamientos en el ámbito de la Comunidad de Andalucía.

**Nota.**

- ✓ Tiene que estar en posesión de Certificación de fabricantes en Arquitectura de Redes LAN y WLAN.

**3.3.4 Técnico de Campo de Radio.**
**✓ Responsabilidades.**

1. Coordinación con cliente y visitas a sedes, organismos y emplazamientos de red a petición de SANDETEL.
2. Comprobación y validación de servicios de comunicaciones, diagnóstico de averías, inspección de infraestructura.
3. Auditorías de instalaciones e infraestructuras de telecomunicaciones, tipo CPD, estaciones base, salas técnicas, etc.
4. Migración y puesta en producción de servicios de comunicaciones.
5. Interlocución con el cliente, empresas subcontratistas y operadoras.
6. Asesoramiento técnico a cliente.
7. Reporte de pruebas, informes, datos significativos (coordenadas, fotos, dirección postal, ...) y actualización en los sistemas de SANDETEL.
8. Elaboración de informes de visitas y documentación técnica en el formato definidos a tal efecto en los procedimientos internos de SANDETEL (pruebas, informe de replanteo, informe de auditoría, plan de mejora, informe de incidencias, coberturas, ...) que se adjuntarán a los sistemas de ticketing para su verificación previa al cierre de la actuación.
9. Aceptación de instalaciones y equipos en nombre de SANDETEL, supervisando el protocolo de aceptación, levantando acta de validación o de reparos, y seguimiento con el proveedor.
10. Interpretación y análisis de estudios de viabilidad, estudios de cobertura y disponibilidad, test drive, infraestructuras de emplazamientos, replanteos, permisos y gestión de frecuencias.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 18 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	18/68	

11. Realización de pruebas en redes móviles: certificación de estaciones base, coberturas, calidad, drive test, niveles de señal, sistemas radiantes...
12. Líneas de vista para enlaces punto a punto.
13. Configuración de equipos de redes móviles (Tetra y/o DMR) y entrega.
14. Realización de medidas, según protocolo especificado requerido por SANDETEL.
15. Replanteos de instalaciones de cableado interno, electrónica de red e infraestructuras de planta externa (red de acceso a estaciones base), elaborando documentación y actas.
16. Realización de cableado o corrección de reparos de aquellas instalaciones en las que sea necesarias o bien sea solicitadas.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
2. Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).
3. Redes móviles públicas (GSM, LTE, 4G, 5G).
4. Redes móviles privadas (Tetra, PMR, DMR).
5. Arquitectura de Redes LAN (cableado, electrónica de red, accesos de voz y datos).
6. Arquitectura de Redes WLAN/WIFI.
7. Transmisión (radioenlaces punto a punto).
8. Acreditación como recurso preventivo en materia de riesgos laborales (50 horas) y certificados de trabajos en altura.
9. Conocimientos generales en Telecomunicaciones (conmutación, transporte por fibra óptica y radioenlaces, accesos por fibra óptica e inalámbrico).
10. Salas técnicas (CPD, EEBB).
11. Gestión, tramitación y certificación de Fondos Europeos.
12. Disponibilidad para atención 24x7 y Escalados.
13. Guardias planificadas.
14. Posibilidad de desplazamientos en el ámbito de la Comunidad de Andalucía.

**Nota.**

- ✓ Tiene que estar en posesión de Certificación de fabricantes en Arquitectura de Redes LAN y WLAN.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	19/68	

**3.4 Proyecto Puestos de Trabajo.**

Rol	Formación	Experiencia
<b>Jefe de Proyecto Puestos de Trabajo</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 6 años como Jefe de Proyectos en el ámbito de implantación y operación en proyectos de gestión del puesto de trabajo de administraciones públicas con volumen de más de 5M€ anuales, con más de 50.000 puestos y más de 100.000 tickets anuales
<b>Ingeniero Cloud / Virtualización</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 5 años como Responsable Técnico en soluciones de Virtualización en proyectos de gestión del puesto de trabajo de administraciones públicas con volumen de más de 5M€ anuales, con más de 50.000 puestos y más de 100.000 tickets anuales
<b>Ingeniero Centralitas Inteligentes</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 5 años como Responsable Técnico en implantación de soluciones de centralitas inteligentes en proyectos de gestión del puesto de trabajo de administraciones públicas con volumen de más de 5M€ anuales, con más de 50.000 puestos y más de 100.000 tickets anuales
<b>Consultor de Proceso</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 6 años como Consultor de Procesos ITIL en proyectos de gestión del puesto de trabajo de administraciones públicas con volumen de más de 5M€ anuales, con más de 50.000 puestos y más de 100.000 tickets anuales
<b>Consultor de Seguridad</b>	Titulación Universitaria en Grado / Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 5 años en proyectos de seguridad informática en proyectos de gestión del puesto de trabajo de administraciones públicas con volumen de más de 5M€ anuales, con más de 50.000 puestos y más de 100.000 tickets anuales  Al menos 1 año en la gestión de incidentes de seguridad en el ámbito de un CERT reconocido por FIRST o TERENA
<b>Ingeniero de Hardware</b>	Diplomatura/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Experiencia mínima de 5 años como responsable de productos hardware en proyectos de gestión del puesto de trabajo de administraciones públicas con volumen de más de 5M€ anuales, con más de 50.000 puestos y más de 100.000 tickets anuales
<b>Ingeniero de Software</b>	Diplomatura/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Experiencia mínima de 5 años como responsable de productos software en proyectos de gestión del puesto de trabajo de administraciones públicas con volumen de más de 5M€ anuales, con más de 50.000 puestos y más de 100.000 tickets anuales

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

 Pliego de prescripciones técnicas para servicios de asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx) Página 20 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	20/68



<b>Responsable de Operaciones</b>	Diplomatura/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Experiencia mínima de 5 años en el sector de las TIC en proyectos de gestión del puesto de trabajo de administraciones públicas con volumen de más de 5M€ anuales, con más de 50.000 puestos y más de 100.000 tickets anuales
<b>Experto en Licenciamiento</b>	Diplomatura/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Experiencia mínima de 5 años en el sector de las TIC en proyectos de gestión del puesto de trabajo de administraciones públicas con volumen de más de 5M€ anuales, con más de 50.000 puestos y más de 100.000 tickets anuales
<b>Analista de Sistemas</b>	Diplomatura/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Experiencia mínima de 5 años en el sector de las TIC en proyectos de gestión del puesto de trabajo de administraciones públicas con volumen de más de 5M€ anuales, con más de 50.000 puestos y más de 100.000 tickets anuales
<b>Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 6 años como Consultor Funcional en el ámbito de implantación y operación en proyectos de Contact Center

### 3.4.1 Jefe de Proyecto Puestos de Trabajos.

#### ✓ Responsabilidades.

1. Responsable de la gestión y ejecución de proyectos TIC en el ámbito del Puesto de Trabajo de la Junta de Andalucía.
2. Ejecutar el presupuesto asignado para sus proyectos, con criterios de eficacia y transparencia, realizando su seguimiento y asegurando la adecuada justificación de las partidas, para superar los requerimientos económicos y de información legales.
3. Asignar y coordinar el trabajo a realizar por el equipo a su cargo, velando por el aprovechamiento de sus competencias y por su desarrollo profesional.
4. Gobierno de los trabajos solicitados y definición de cómo se realizarán estos trabajos para el cumplimiento de los objetivos definidos por los organismos.
5. Validación y supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos.
6. Velar por el cumplimiento de requisitos, hitos, plazos y calidad de los trabajos encomendados.
7. Interlocución diaria y escalado informativo/operativo con Organismos de la Junta de Andalucía.
8. Control y seguimiento de los proveedores en los que se apoye SANDETEL para la prestación de los servicios.
9. Proporcionar los informes de seguimiento del proyecto y asistir a las reuniones de seguimiento.
10. Participación en grupos de trabajo y comisiones y cualquier otro órgano que se establezca en el seguimiento de los proyectos y del seguimiento del departamento.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	21/68



✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos ágiles (SCRUM, eXtreme Programming (XP) Lean Software Development (LSD) o equivalente).
3. Gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.
4. Planificación y gestión económica, control presupuestario.
5. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
6. Tecnologías y servicios asociados a proyectos de gestión del puesto de trabajo (IPs-DHCP, Servicios Impresión Integral).
7. Herramientas y tecnologías de seguridad (software antivirus, firewall perimetral de red, servidor proxy...).
8. Entornos de virtualización de escritorios remotos, VDI (Citrix, VMWare, Microsoft, DNA Support...).
9. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
10. Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).
11. Data Warehouse.
12. Sistema de gestión de bases de datos -DBMS- (MySQL, Microsoft SQL Server, IBM Database, SAP Data Services, Oracle Database...).
13. Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).
14. Herramientas de Gestión de Servicios ITSM (Remedy, ServiceNow...).
15. Ley de Contratos del Sector Público.

**Nota.**

- ✓ Tiene que estar en posesión de alguna Certificación en gestión de proyectos o servicios, acreditada por una Entidad Certificadora.

**3.4.2 Ingeniero Cloud / Virtualización.**

✓ **Responsabilidades.**

1. Responsable técnico de soluciones de virtualización en la nube en el ámbito del Puesto de Trabajo de la Junta de Andalucía.
2. Definición de requisitos técnicos para la implantación de soluciones de virtualización.
3. Revisión, optimización y validación de propuestas técnicas.
4. Elaboración de estudios de mercado y análisis de soluciones de virtualización.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios Página 22 de 68  
asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de suster  
de información, contact center, telecomunicaciones }  
puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxxx)

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	<b>Página</b>	22/68	

5. Participación en los comités de seguimiento técnico.
6. Coordinación de los equipos de implantación de soluciones técnicas.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
2. Entornos de virtualización de escritorios remotos, VDI (Citrix, VMWare, Microsoft, DNA Support...).
3. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
4. Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).

### 3.4.3 Ingeniero Centralitas Inteligentes.

✓ **Responsabilidades.**

1. Responsable técnico de soluciones de voz avanzadas y Centralitas inteligentes en el ámbito de los servicios de Atención al Usuario en la Junta de Andalucía.
2. Definición de requisitos técnicos para la implantación de este tipo de soluciones.
3. Revisión, optimización y validación de propuestas técnicas.
4. Elaboración de estudios de mercado y análisis de distintas soluciones.
5. Participación en los comités de seguimiento técnico.
6. Coordinación de los equipos de implantación de soluciones técnicas.
7. Proporcionar los informes de seguimiento del proyecto y asistir a las reuniones de seguimiento.
8. Participación en grupos de trabajo y comisiones y cualquier otro órgano que se establezca en el seguimiento de los proyectos y del seguimiento del departamento.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
2. Soluciones de centralitas VoIP y PBX.
3. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
4. Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráfica60s, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).

### 3.4.4 Consultor de Proceso.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	23/68	

✓ **Responsabilidades.**

1. Responsable del modelado de procesos en el ámbito de la gestión del Puesto de Trabajo.
2. Asignar y coordinar el trabajo a realizar por el equipo a su cargo, velando por el aprovechamiento de sus competencias y por su desarrollo profesional.
3. Gobierno de los trabajos solicitados y definición de cómo se realizarán estos trabajos para el cumplimiento de los objetivos definidos por los organismos.
4. Validación y supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos.
5. Velar por el cumplimiento de requisitos, hitos, plazos y calidad de los trabajos encomendados.
6. Interlocución diaria y escalado informativo/operativo con el Jefe de Proyecto.
7. Proporcionar los informes de seguimiento del proyecto y asistir a las reuniones de seguimiento.
8. Participación en grupos de trabajo y comisiones y cualquier otro órgano que se establezca en el seguimiento de los proyectos y del seguimiento del departamento.

 ✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.
2. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
3. Tecnologías y servicios asociados a proyectos de gestión del puesto de trabajo (IPs-DHCP, Servicios Impresión Integral).
4. Herramientas y tecnologías de seguridad (software antivirus, firewall perimetral de red, servidor proxy...).
5. Entornos de virtualización de escritorios remotos, VDI (Citrix, VMWare, Microsoft, DNA Support...).
6. Sistemas operativos Windows, Linux.
7. Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).
8. Data Warehouse.
9. Sistema de gestión de bases de datos -DBMS- (MySQL, Microsoft SQL Server, IBM Database, SAP Data Services, Oracle Database...).
10. Sistemas de Reporting y Análítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).
11. Herramientas de Gestión de Servicios ITSM (Remedy, ServiceNow...).
12. Ley de Contratos del Sector Público.

**Nota.**

- ✓ Tiene que estar en posesión de Certificación ITIL® foundations v3 o superior.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	<b>Página</b>	24/68	

### 3.4.5 Consultor de Seguridad.

✓ **Responsabilidades.**

1. Responsable de definir e implantar soluciones de seguridad en el ámbito del Puesto de Trabajo de la Junta de Andalucía.
2. Definición de requisitos técnicos.
3. Revisión, optimización y validación de propuestas.
4. Realización de estudios para conocer el estado del arte de estos procesos en la Junta de Andalucía.
5. Interlocución con agentes referentes en el ámbito de la ciberseguridad.
6. Participación en los comités de seguimiento técnico.
7. Proporcionar los informes de seguimiento sobre la implantación de los procesos.
8. Participación en grupos de trabajo y comisiones y cualquier otro órgano que se establezca en el seguimiento de los proyectos y del seguimiento del departamento.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
2. Herramientas y tecnologías de seguridad (software antivirus, firewall perimetral de red, servidor proxy...).
3. Herramientas y metodologías de monitorización (PandoraFMS, Nagios, Cacti, Icinga, PRTG, Zenoss, SolarWinds...).
4. Herramientas y procedimientos de automatización (recolección de alertas, priorización de alertas, tareas y procesos, mejora continua).
5. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
6. Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).

### 3.4.6 Ingeniero de Hardware

✓ **Responsabilidades.**

1. Responsable técnico de productos hardware para el puesto de trabajo.
2. Definición de requisitos técnicos para la implantación de este tipo de soluciones.
3. Revisión, optimización y validación de propuestas técnicas.
4. Elaboración de estudios de mercado y análisis de distintas soluciones.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	25/68	

5. Participación en los comités de seguimiento técnico.
6. Coordinación de los equipos de implantación de soluciones técnicas.
7. Proporcionar los informes de seguimiento del proyecto y asistir a las reuniones de seguimiento.
8. Participación en grupos de trabajo y comisiones y cualquier otro órgano que se establezca en el seguimiento de los proyectos y del seguimiento del departamento.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
2. Hardware asociado al puesto de trabajo.
3. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
4. Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).

### 3.4.7 Ingeniero de Software

✓ **Responsabilidades.**

1. Responsable técnico de productos Software para el puesto de trabajo.
2. Definición de requisitos técnicos para la implantación de este tipo de soluciones.
3. Revisión, optimización y validación de propuestas técnicas.
4. Elaboración de estudios de mercado y análisis de distintas soluciones.
5. Participación en los comités de seguimiento técnico.
6. Coordinación de los equipos de implantación de soluciones técnicas.
7. Proporcionar los informes de seguimiento del proyecto y asistir a las reuniones de seguimiento.
8. Participación en grupos de trabajo y comisiones y cualquier otro órgano que se establezca en el seguimiento de los proyectos y del seguimiento del departamento.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
2. Herramientas asociadas a proyectos de gestión del puesto de trabajo (IPs-DHCP, Servicios Impresión Integral).
3. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
4. Herramientas y tecnologías de seguridad (software antivirus, firewall perimetral de red, servidor proxy...).
5. Entornos de virtualización de escritorios remotos, VDI (Citrix, VMWare, Microsoft, DNA Support...).

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	<b>Página</b>	26/68	

6. Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).

### 3.4.8 Responsable de Operaciones

✓ **Responsabilidades.**

1. Responsable de Operaciones de proyectos TIC en el ámbito del Puesto de Trabajo de la Junta de Andalucía.
2. Colaboración con los distintos Jefes de Proyectos para la definición y concreción de los objetivos.
3. Planificación de las operaciones para los proyectos en todos sus aspectos, identificando las actividades a realizar, definición de los recursos técnicos y humanos necesarios, procedimientos internos, plazos y costes previstos.
4. Realizar reuniones de coordinación, con el objetivo de obtener un equipo de trabajo organizado y eficiente.
5. Aprobar, realizar el seguimiento y revisar el planning y la carga de trabajo de su equipo de trabajo.
6. Interlocución con clientes, proveedores, otras direcciones, etc.
7. Realizar el seguimiento y revisión de todas las actuaciones y adopción de las medidas correctoras pertinentes para corregir desviaciones y asegurar la buena marcha de los diferentes contratos y el cumplimiento de los plazos establecidos.
8. Reportar a clientes y superiores respecto al avance y consecución de los objetivos del proyecto.
9. Proponer, supervisar y coordinar la implantación de nuevas tecnologías o mejoras de procesos cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen.
10. Verificar la idoneidad que las certificaciones emitidas por las empresas proveedoras de los distintos servicios subcontratados.
11. Participación en grupos de trabajo y comisiones y cualquier otro órgano que se establezca en el seguimiento de los contratos y del seguimiento.
12. Ejecutar el presupuesto asignado para contratos, con criterios de eficacia y transparencia, realizando su seguimiento y asegurando la adecuada justificación de las partidas, para superar los requerimientos económicos y de información legales.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.
3. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
4. Planificación y gestión económica, control presupuestario, control de facturación.
5. Tecnologías y servicios asociados a proyectos de gestión del puesto de trabajo (IPs-DHCP, Servicios Impresión Integral).

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 27 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	27/68	

6. Herramientas y tecnologías de seguridad (software antivirus, firewall perimetral de red, servidor proxy...).
7. Entornos de virtualización de escritorios remotos, VDI (Citrix, VMWare, Microsoft, DNA Support...).
8. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
9. Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).
10. Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).
11. Herramientas de Gestión de Servicios ITSM (Remedy, ServiceNow...).
12. Ley de Contratos del Sector Público.

### 3.4.9 Experto en Licenciamiento

✓ **Responsabilidades.**

1. Responsable técnico del licenciamiento de soluciones para el puesto de trabajo Digital.
2. Gestión y administración de usuarios y licencias.
3. Revisión, optimización y validación de propuestas técnicas.
4. Elaboración de estudios de mercado y análisis de distintas soluciones para la optimización de licencias.
5. Participación en los comités de seguimiento técnico.
6. Coordinación de los equipos de implantación de soluciones técnicas.
7. Proporcionar los informes de seguimiento del proyecto y asistir a las reuniones de seguimiento.
8. Participación en grupos de trabajo y comisiones y cualquier otro órgano que se establezca en el seguimiento de los proyectos y del seguimiento del departamento.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
2. Hardware asociado al puesto de trabajo
3. Herramientas asociadas a proyectos de gestión del puesto de trabajo (IPs-DHCP, Servicios Impresión Integral).
4. Conocimiento en soluciones software/hardware asociadas al puesto de trabajo.
5. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
6. Entornos de virtualización de escritorios remotos, VDI (Citrix, VMWare, Microsoft, DNA Support...).
7. Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).
8. Herramientas y tecnologías de seguridad (software antivirus, firewall perimetral de red, servidor proxy...).

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	28/68	

9. Licenciamiento de distintos productos softwares.

### 3.4.10 Analista de Sistemas

✓ **Responsabilidades.**

1. Análisis funcional de componentes físicos y lógicos (sistema operativo y programas base) de los servidores, en cualquiera de los entornos disponibles: Pruebas, Preproducción, Producción, etc.
2. Modelado e implantación de nuevos servicios: dominio, antivirus, impresión, etc.
3. Análisis y resolución de incidencias, peticiones, consultas o problemas complejos relacionados con los sistemas asociados al puesto de trabajo.
4. Administración de aplicaciones asociadas con el puesto de trabajo.
5. Resolución de peticiones, consultas, incidencias o problemas relacionados con los sistemas que gestiona.
6. Soporte experto para incidencias relacionadas con el puesto de trabajo que otros niveles de asistencia al servicio no puedan resolver.
7. Realizar la ingeniería de diseño de la arquitectura de nuevas soluciones. Este proceso debe incluir la generación de documentación y la gestión de los componentes físicos y lógicos que sean necesarios en el diseño.
8. Coordinar la implementación e implantación de las soluciones, desde la realización y coordinación de las pruebas de concepto hasta su despliegue en el puesto de trabajo.
9. Apoyar y asistir técnicamente en las labores de instalación, configuración, mantenimiento y prueba de los programas a implantar sobre las arquitecturas.
10. Elaborar informes técnicos u operativos a demanda de SANDETEL.
11. Desarrollar los modelos económicos de las soluciones y servicios que se diseñen y propongan.
12. Dar soporte experto a otros grupos que prestan asistencia al puesto de trabajo.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
2. Sistemas operativos de cliente (Windows, Linux).
3. Sistemas operativos de servidor (Windows, Red Hat Linux, Suse, Debian...).
4. Administración de directorio activo (DHCP, LDAP, Samba, Kerberos...).
5. Herramientas y tecnologías de seguridad (software antivirus, firewall perimetral de red, servidor proxy...).
6. Herramientas y metodologías de monitorización (PandoraFMS, Nagios, Cacti, Icinga, PRTG, Zenoss, SolarWinds...).
7. Herramientas y procedimientos de automatización (recolección de alertas, priorización de alertas, tareas y procesos, mejora continua).
8. Programas correo electrónico (Outlook, Outlook Express, Thunderbird...).
9. Navegadores de Internet (Explorer, Firefox, Chrome, Edge, Opera...).

<b>Código:</b>	7TMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	<b>Página</b>	29/68	

10. Administración de dispositivos vía SNMP.
11. Soluciones de centralitas VoIP y PBX.
12. Entornos de virtualización de escritorios remotos, VDI (Citrix, VMWare, Microsoft, DNA Support...).
13. Arquitectura de Redes LAN (cableado, electrónica de red, accesos de voz y datos).
14. Arquitectura de Redes WLAN/WIFI.
15. Dispositivos móviles 3G/4G/5G y agenda electrónica.
16. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing.
17. Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).

### 3.4.11 Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución.

#### ✓ Responsabilidades.

1. Definición de la Arquitectura Funcional.
1. Validación de los resultados parciales y releases.
2. Asesoramiento técnico a los Organismos de la Junta de Andalucía en lo que respecta a,
  - ✓ Definición de Requisitos Funcionales.
  - ✓ Definición de Criterios Funcionales de Aceptación.
  - ✓ Priorización de los Requisitos Funcionales del Product Backlog (maximizar el flujo de valor) así como la repriorización de los mismos por dependencias y riesgos.
  - ✓ Refinar los Requisitos Funcionales del Product Backlog.
3. Definición de los Criterios de Aceptación para la validación de los resultados parciales y releases.
4. Definir las Demos (Wireframes, Prototipos o Experimentos) para aquellos Requisitos Funcionales que se reconsideren o que se puedan incorporar y que surjan durante el desarrollo de los trabajos.
5. Definición de los Procedimientos,
  - ✓ Migración de plataformas de comunicaciones.
  - ✓ Migración de servicios.
  - ✓ Implantación de nuevos servicios y Mantenimiento Evolutivo.
  - ✓ Procedimiento de Verificación, Validación y Aprobación de los resultados.
6. Asesoramiento técnico al Director de Proyecto para la definición del Product Roadmap del proyecto.
7. Definición de los Planes,
  - ✓ Product Roadmap.
  - ✓ Plan de Releases o Versiones.
  - ✓ Plan de las Iteraciones.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	30/68



8. Elaborar Informes técnicos,
    - ✓ Definición de la Arquitectura de la Solución.
    - ✓ Estado de Releases o Versiones.
    - ✓ Estado de los Cambios.
  9. Gestionar y coordinar la Deuda Técnica.
  10. Proponer al Gestor de Proyecto los cambios técnicos que se generen durante la definición del proyecto.
  11. Asistencia a las reuniones de seguimiento del proyecto, cuando sea reclamada por el Director de Proyecto y/o con los Organismos de la Junta de Andalucía.
  12. Gestionar y asistir a las reuniones de coordinación y seguimiento con los equipos de trabajos de los Adjudicatarios de las Implantaciones Tecnológicas y SSPP contratados por SANDETEL.
  13. Aplicación de procedimiento de escalado en función del nivel de responsabilidad asignado.
- ✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**
1. Conocimientos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Ágiles (SCRUM®, o equivalente).
  2. Conocimientos en gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.
  3. Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing (gestión de tickets, extracción de informes, análisis y mejoras de flujos de actividades).
  4. Gestión de Canales Asistidos y No Asistidos.
    - ✓ Tecnología de Voz (ASR, TTS, IVR, ACD).
    - ✓ Bots (ChatBots, VoiceBots).
    - ✓ Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook).
    - ✓ Whatsapp.
    - ✓ Telegram.
    - ✓ Email.
    - ✓ SMS.
    - ✓ Co-Browsing.
    - ✓ Chat.
    - ✓ Aplicación Móvil.
    - ✓ Aplicación Móvil para discapacitados auditivos.
    - ✓ IVR transaccional.
    - ✓ Área Cliente-WEB.
  5. Entornos de gestión de interacciones con sus clientes CTI (Altitude, Genesys, Avaya, ThinkConnect, Speech Analytics...).
  6. Herramientas BPMSuite (Oracle SOA Suite, IBM BPM, Intalio, BEA Aqua Logic BPMS...).

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	31/68



7. Soluciones CRM (Microsoft Dynamics CRM, Oracle-Siebel, SalesForce, SAP CRM, Zoho...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.
8. Data Warehouse.
9. Entorno de base de datos, ETL (Talend Open Studio for Data Integration, Pentaho Data Integration...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.
10. Sistema de gestión de Base de Datos DBMS (MySQL, Microsoft SQL Server, IBM Database, SAP Data Services, Oracle Database...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.
11. Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).
12. Software de Grabación de Llamadas (NICE Interaction Management, Talkdesk...).
13. Integración con el Entorno Técnico (Nodos de Interconexión, Redes de Voz y Datos).
14. Arquitectura de Redes LAN.
15. Arquitectura de Redes WLAN, WIFI.
16. Arquitectura de Redes MAN/WAN.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	32/68	

### 3.5 Proyecto Detección de Incendios.

Rol	Formación	Experiencia
<b>Responsable de Diseños Técnicos (Ingeniero de Red y Sistemas de Telecomunicación)</b>	Titulación Universitaria en Ingeniería Superior/Grado/Ingeniería Técnica en Telecomunicaciones o Electrónica	Al menos 5 años en proyectos de diseño o instalación de equipos electrónicos y/o sistemas de telecomunicación
<b>Responsable de Adecuación y Provisión (Especialista en Infraestructura)</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Telecomunicaciones	Al menos 5 años en el diseño, recepción, operación o mantenimiento de salas técnicas
<b>Responsable de Explotación, Supervisión y Mantenimiento</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica/FP Ciclo de Grado Superior en Telecomunicaciones	Al menos 5 años en la vigilancia u operación de redes de telecomunicación o control
<b>Consultor Senior Especializado</b>	Titulación Universitaria en Ingeniería Superior/Grado	Al menos 6 años en control de proyectos tecnológicos
<b>Consultor Especializado</b>	Titulación Universitaria en Ingeniería Superior/Grado	Al menos 6 años en control de proyectos tecnológicos
<b>Técnico de Apoyo Especializado</b>	Titulación Universitaria en Grado/FP Ciclo de Grado Superior en Sistemas de Telecomunicaciones, Informáticos o Administración y Finanzas	Al menos 6 años en departamentos de control, contabilidad, administración o compras

#### 3.5.1 Ingeniero de Red y Sistemas de Telecomunicación.

✓ **Responsabilidades.**

1. Diseño y validación de arquitectura de sistemas: equipos y redes de telecomunicación.
2. Validación de planes técnicos de implantación.
3. Definición de planes de pruebas.
4. Homologación de equipos y servicios.
5. Control de la capacidad de los equipos electrónicos y las telecomunicaciones.
6. Gestión de problemas de los equipos electrónicos y las telecomunicaciones.
7. Control de la disponibilidad de los equipos electrónicos y las telecomunicaciones.
8. Elaboración de cuadros de mando e indicadores de rendimiento.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios de asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 33 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	33/68



9. Prospectiva de nuevos servicios y equipos.
10. Toma de requisitos para el diseño de sistemas de soporte, explotación y vigilancia.
11. Aplicación a todos los procesos del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
12. Coordinación de comités de Ingeniería.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Conocimientos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Arquitectura de Redes LAN (cableado, electrónica de red, accesos de voz y datos).
3. Arquitectura de Redes WAN.
4. Internet de las cosas (IoT).
5. Redes Móviles Públicas (GSM, LTE, 4G, 5G).
6. Redes Móviles Privadas (Tetra, PMR, DMR).
7. Salas técnicas (CPD, EEBB).
8. Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Seguridad cibernética.

Valorables:

- ✓ Conocimientos en Computación. Diseño de sistemas informáticos.
- ✓ Data Warehouse.
- ✓ Sistema de gestión de bases de datos -DBMS- (MySQL, Microsoft SQL Server, IBM Database, SAP Data Services, Oracle Database...)
- ✓ Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...) Conocimientos en Big Data.
- ✓ Conocimientos en Inteligencia Artificial. Machine learning.

### 3.5.2 Ingeniero de Infraestructuras.

✓ **Responsabilidades.**

1. Diseño y validación de la distribución de planta en salas técnicas.
2. Definición de especificaciones de cableado estructurado.
3. Estudio energético en continua y alterna.
4. Integración de sistemas auxiliares de energía: foto solar y grupo electrógeno.
5. Planificación y aceptación de instalaciones.
6. Definición de plan de pruebas de instalación.
7. Coordinación de procesos operativos vinculados al servicio.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	34/68	

8. Control de capacidad: infraestructura y energía.
9. Resolución de problemas. Infraestructura y energía.
10. Control de la disponibilidad: infraestructura y energía.
11. Definición de planes de contingencia para infraestructuras críticas.
12. Control del despliegue de las infraestructuras.
13. Elaboración de cuadros de mando e indicadores de rendimiento.
14. Integración de las infraestructuras en los sistemas de monitorización remota.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Conocimientos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Sistemas de Energía (rectificadores, sistemas de energía fotovoltaica, sistemas autónomos, distribución eléctrica, cuadros de media y baja tensión, grupos electrógenos).
3. Salas técnicas (CPD, EEBB).
4. Infraestructuras de obra civil (canalizaciones en vías públicas).
5. Arquitectura de Redes LAN (cableado, electrónica de red, accesos de voz y datos).
6. Estructuras autosoportadas/arriostradas (torres y mástiles de telecomunicación).
7. Posibilidad de desplazamientos en el ámbito de la Comunidad de Andalucía.

Valorables:

- ✓ Arquitectura de Redes WAN.
- ✓ Redes Móviles Públicas (GSM, LTE, 4G, 5G).
- ✓ Redes Móviles Privadas (Tetra, PMR, DMR).

### 3.5.3 Ingeniero de Explotación, Supervisión y Mantenimiento.

✓ **Responsabilidades.**

1. Puesta en explotación de sistemas remotos de telecomunicación y equipos electrónicos.
2. Integración en los sistemas de monitorización de red de los servicios y equipos.
3. Planificación de la vigilancia de los servicios.
4. Planificación del mantenimiento, preventivo, predictivo y reactivo.
5. Gestión y resolución de incidencias/problemas.
6. Definición de indicadores de rendimiento.
7. Seguimiento de ratios de explotación en régimen permanente del servicio.
8. Coordinación de comités de Explotación y Supervisión.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	35/68



9. Aplicación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para los procesos de Vigilancia.
10. Implantación de los procesos de gestión de problemas, incidencias, provisión recurrente y disponibilidad.
11. Redacción de instrucciones técnicas y manuales de explotación.
12. Control de la provisión recurrente en régimen permanente del servicio.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Conocimientos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Arquitectura de Redes LAN.
3. Arquitectura de Redes WLAN, WIFI.
4. Arquitectura de Redes WAN.
5. Redes de vigilancia y gestión.
6. Herramientas de Evaluación y Resolución de problemas (Troubleshooting).
7. Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Seguridad cibernética.
8. Disponibilidad para atención 24x7.

Valorables:

- ✓ Redes Móviles Públicas (GSM, LTE, 4G, 5G).
- ✓ Redes Móviles Privadas (Tetra, PMR, DMR).
- ✓ Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).
- ✓ Conocimientos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Ágiles (SCRUM®, o equivalente).
- ✓ Conocimientos en gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.

**Nota.**

- ✓ Tiene que estar en posesión de Certificación de fabricantes en Arquitectura de Redes LAN y WLAN (Nivel Cisco CCNA o equivalente).

**3.5.4 Consultor Senior Especializado.**

✓ **Responsabilidades.**

1. Planificación y gestión económica, control presupuestario, control de facturación (superior a 5M€) de un proyecto tecnológico de gran envergadura.
2. Diseño y elaboración de informes de control financiero.

<b>Código:</b>	7GMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	36/68



3. Planificación y ejecución de la certificación de obras, instalaciones y servicios según normativa de la Unión Europea.
4. Planificación y control de auditorías de cumplimiento de requisitos normativos, particularmente de la Unión Europea.
5. Elaboración del marco normativo conforme a los requisitos de la Unión Europea para todos los productos y servicios.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Conocimientos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Ley de Contratos del Sector Público.
3. Gestión, tramitación y certificación de Fondos Europeos.
4. Posibilidad de desplazamientos en el ámbito de la Comunidad de Andalucía.

Valorables:

- ✓ Conocimientos generales en Telecomunicaciones (redes móviles públicas y privadas, conmutación, transporte por fibra óptica y radioenlaces, accesos por fibra óptica e inalámbrico).
- ✓ Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).

### 3.5.5 Consultor Especializado.

✓ **Responsabilidades.**

1. Planificación y gestión económica, control presupuestario, control de facturación.
2. Certificación de obras, instalaciones y servicios según normativa de la Unión Europea.
3. Elaboración de informes de control financiero.
4. Auditorías de cumplimiento de requisitos normativos, particularmente de la Unión Europea.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Conocimientos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Ley de Contratos del Sector Público.
3. Gestión, tramitación y certificación de Fondos Europeos.
4. Posibilidad de desplazamientos en el ámbito de la Comunidad de Andalucía.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	37/68	

Valorables:

- ✓ Conocimientos generales en Telecomunicaciones (redes móviles públicas y privadas, conmutación, transporte por fibra óptica y radioenlaces, accesos por fibra óptica e inalámbrico).
- ✓ Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).

### 3.5.6 Técnico de Apoyo Especializado.

✓ **Responsabilidades.**

1. Tramitación y registro de expedientes administrativos.
2. Verificación y cotejo de documentos.
3. Registro de apuntes contables y elaboración de informes de contabilidad.
4. Redacción de memorias técnico-económicas.
5. Elaboración de informes de certificación.
6. Tramitación de documentos e introducción de datos.
7. Actualización de indicadores y cuadros de mando.
8. Verificación de planificaciones y entrega de servicios.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Conocimientos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2® o equivalente).
2. Planificación y gestión económica, control presupuestario, control de facturación.
3. Soluciones de gestión empresarial ERP (SAP, Microsoft Dynamics 365 Business Central o similares).

Valorables:

- ✓ Experiencia en empresas y/o servicios tecnológicos.
- ✓ Conocimientos generales en Telecomunicaciones (redes móviles públicas y privadas, conmutación, transporte por fibra óptica y radioenlaces, accesos por fibra óptica e inalámbrico).

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	38/68	

### 3.6 Actividad Contact Center.

Rol	Formación	Experiencia
<b>Gestor de Proyecto Contact Center</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 6 años como Gestor de Proyectos en el ámbito de implantación y operación en proyectos de Contact Center
<b>Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 6 años como Consultor Funcional en el ámbito de implantación y operación en proyectos de Contact Center
<b>Consultor Soporte para la Implantación de la Solución</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 6 años como Consultor de Soporte en el ámbito de implantación y operación en proyectos de Contact Center

#### 3.6.1 Gestor de Proyecto Contact Center.

✓ **Responsabilidades.**

- Responsable de la Dirección Organizacional del Proyecto (OPM) y la Dirección por Objetivos (MBO).
- Asegurar el cumplimiento de las restricciones del proyecto (cronograma, alcance, presupuesto y calidad).
- Proponer al Director de Proyecto y/o los Organismos de la Junta de Andalucía, para su aprobación, los diferentes Planes,
  - ✓ Plan de Releases o Versiones.
  - ✓ Plan de las Iteraciones.
  - ✓ Plan de Ejecución de las funcionalidades (tareas y recursos).
  - ✓ Plan de Migraciones de los servicios actuales.
  - ✓ Plan de Implantación de nuevos servicios y Mantenimiento Evolutivo.
- Organizar la Programación del proyecto de acuerdo con los diferentes Planes.
  - ✓ Proponer al Director de Proyecto y/ Organismos de la Junta de Andalucía los Hitos de implantación, de migración de servicios o de cualquier otro aspecto que afecte a la operativa actual, así como de mantenimiento evolutivo.
- Responsable de poner en práctica las instrucciones del Director de Proyecto.
- Interlocución con el Director de Proyecto y/o con los Organismos de la Junta de Andalucía para todos los asuntos relacionados con la operativa del proyecto.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	39/68



7. Mantener un nivel de información satisfactorio al Director de Proyecto y/o con los Organismos de la Junta de Andalucía.
8. Ostentar la representación del Director de Proyecto en sus relaciones con los Adjudicatarios de las Implantaciones Tecnológicas y SSPP contratados por SANDETEL.
9. Gestionar el Equipo de Proyecto, y ostentar la representación de este para todos los asuntos relacionados con la operativa del proyecto.
10. Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
11. Presentar al Director de Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales, versiones y totales de la realización del proyecto.
  - ✓ Coordinar la ejecución de los Tests de Verificación, Validación y Aprobación.
12. Proponer al Director de Proyecto los cambios técnicos que se generen durante la definición o implantación del proyecto.
  - ✓ Liderar y coordinar el Comité de cambios técnicos.
  - ✓ Proponer al Director de Proyecto las modificaciones o inclusiones de nuevos requerimientos surgidos durante el desarrollo de los trabajos, mediante la realización de Demos (Wireframes, Prototipos o Experimentos).
13. Proponer al Director de Proyecto la Deuda Técnica, así como su reconsideración en las diferentes etapas del proyecto.
14. Asegurar el cumplimiento del alcance de los Adjudicatarios de las Implantaciones Tecnológicas y SSPP contratados por SANDETEL.
15. Proponer al Director de Proyecto para su aprobación, los diferentes Procedimientos,
  - ✓ Procedimiento de Gestión de Incidencias y/o Conflictos (escalado).
  - ✓ Procedimiento de Gestión de las Comunicaciones.
  - ✓ Procedimiento de Gestión Documental (la generada en la ejecución del proyecto).
  - ✓ Procedimiento de Gestión de Cambios.
  - ✓ Procedimiento de Gestión de Mejora Continua.
  - ✓ Procedimiento de Gestión de Riesgos y Contingencias.
  - ✓ Procedimiento de Gestión de Nivel de Servicio.
  - ✓ Procedimiento de Gestión de Medida del Desempeño o Rendimiento del proyecto.
  - ✓ Procedimiento para la Migración de plataformas de comunicaciones.
  - ✓ Procedimiento para la Migración de servicios.
  - ✓ Procedimiento para la Implantación de nuevos servicios y Mantenimiento Evolutivo.
  - ✓ Procedimiento de Verificación, Validación y Aprobación de los resultados.
16. Asegurar el cumplimiento de los diferentes Planes y Procedimientos.
17. Elaborar Informes de Estado, Avance y Proyección (Forecast).
18. Organizar, coordinar y asistir los Comités de Seguimiento y Reuniones que se establezcan.
19. Proponer al Director de Proyecto cualquier modificación que se pueda producir en el Equipo de Trabajo.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	40/68



20. Informar al Director de Proyecto de las penalizaciones económicas que apliquen a los Adjudicatarios de las Implantaciones Tecnológicas y SSPP contratados por SANDETEL.
21. Gestión de las Incidencias y/o Conflictos que surjan en la ejecución del proyecto y que afecten a los Servicios.
22. Gestión de las Incidencias y/o Conflictos que surjan en la ejecución del proyecto y que afecten a los Grupos de Interés del Proyecto (Stakeholders).

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Conocimientos en gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos ágiles (SCRUM, eXtreme Programming (XP) Lean Software Development (LSD) o equivalente).
2. Conocimientos en gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.
3. Planificación y gestión económica, control presupuestario.
4. Gestión de Canales Asistidos y No Asistidos.
  - ✓ Tecnología de Voz (ASR, TTS, IVR, ACD).
  - ✓ Bots (ChatBots, VoiceBots).
  - ✓ Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook).
  - ✓ Whatsapp.
  - ✓ Telegram.
  - ✓ Email.
  - ✓ SMS.
  - ✓ Co-Browsing.
  - ✓ Chat.
  - ✓ Aplicación móvil.
  - ✓ Aplicación Móvil para discapacitados auditivos.
  - ✓ IVR transaccional.
  - ✓ Área Cliente-WEB.
5. Entornos de gestión de interacciones con sus clientes CTI (Altitude, Genesys, Avaya, ThinkConnect, Speech Analytics...).
6. Herramientas BPMSuite (Oracle SOA Suite, IBM BPM, Intalio, BEA Aqua Logic BPMS...).
7. Soluciones CRM (Microsoft Dynamics CRM, Oracle-Siebel, SalesForce, SAP CRM, Zoho...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.
8. Data Warehouse.
9. Entorno de base de datos, ETL (Talend Open Studio for Data Integration, Pentaho Data Integration...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.
10. Sistema de gestión de Base de Datos DBMS (MySQL, Microsoft SQL Server, IBM Database, SAP Data Services, Oracle Database...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	41/68



11. Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).
12. Software de Grabación de Llamadas (NICE Interaction Management, Talkdesk...).
13. Integración con el Entorno Técnico (Nodos de Interconexión, Redes de Voz y Datos).
14. Arquitectura de Redes LAN.
15. Arquitectura de Redes WAN.
16. Arquitectura de Redes MAN.

**Nota.**

- ✓ Tiene que estar en posesión de alguna Certificación en gestión de proyectos o servicios, acreditada por una Entidad Certificadora.

**3.6.2 Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución.**
**✓ Responsabilidades.**

1. Definición de la Arquitectura Funcional.
2. Validación de los resultados parciales y releases.
3. Asesoramiento técnico a los Organismos de la Junta de Andalucía en lo que respecta a,
  - ✓ Definición de Requisitos Funcionales.
  - ✓ Definición de Criterios Funcionales de Aceptación.
  - ✓ Priorización de los Requisitos Funcionales del Product Backlog (maximizar el flujo de valor) así como la repriorización de los mismos por dependencias y riesgos.
  - ✓ Refinar los Requisitos Funcionales del Product Backlog.
4. Definición de los Criterios de Aceptación para la validación de los resultados parciales y releases.
5. Definir las Demos (Wireframes, Prototipos o Experimentos) para aquellos Requisitos Funcionales que se reconsideren o que se puedan incorporar y que surjan durante el desarrollo de los trabajos.
6. Definición de los Procedimientos,
  - ✓ Migración de plataformas de comunicaciones.
  - ✓ Migración de servicios.
  - ✓ Implantación de nuevos servicios y Mantenimiento Evolutivo.
  - ✓ Procedimiento de Verificación, Validación y Aprobación de los resultados.
7. Asesoramiento técnico al Director de Proyecto para la definición del Product Roadmap del proyecto.
8. Definición de los Planes,
  - ✓ Product Roadmap.
  - ✓ Plan de Releases o Versiones.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	42/68



- ✓ Plan de las Iteraciones.
- 9. Elaborar Informes técnicos,
  - ✓ Definición de la Arquitectura de la Solución.
  - ✓ Estado de Releases o Versiones.
  - ✓ Estado de los Cambios.
- 10. Gestionar y coordinar la Deuda Técnica.
- 11. Proponer al Gestor de Proyecto los cambios técnicos que se generen durante la definición del proyecto.
- 12. Asistencia a las reuniones de seguimiento del proyecto, cuando sea reclamada por el Director de Proyecto y/o con los Organismos de la Junta de Andalucía.
- 13. Gestionar y asistir a las reuniones de coordinación y seguimiento con los equipos de trabajos de los Adjudicatarios de las Implantaciones Tecnológicas y SSPP contratados por SANDETEL.
- 14. Aplicación de procedimiento de escalado en función del nivel de responsabilidad asignado.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Conocimientos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Ágiles (SCRUM®, o equivalente).
2. Conocimientos en gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.
3. Gestión de Canales Asistidos y No Asistidos.
  - ✓ Tecnología de Voz (ASR, TTS, IVR, ACD).
  - ✓ Bots (ChatBots, VoiceBots).
  - ✓ Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook).
  - ✓ Whatsapp.
  - ✓ Telegram.
  - ✓ Email.
  - ✓ SMS.
  - ✓ Co-Browsing.
  - ✓ Chat.
  - ✓ Aplicación Móvil.
  - ✓ Aplicación Móvil para discapacitados auditivos.
  - ✓ IVR transaccional.
  - ✓ Área Cliente-WEB.
4. Entornos de gestión de interacciones con sus clientes CTI (Altitude, Genesys, Avaya, ThinkConnect, Speech Analytics...).
5. Herramientas BPMSuite (Oracle SOA Suite, IBM BPM, Intalio, BEA Aqua Logic BPMS...).

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	43/68	

6. Soluciones CRM (Microsoft Dynamics CRM, Oracle-Siebel, SalesForce, SAP CRM, Zoho...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.
7. Data Warehouse.
8. Entorno de base de datos, ETL (Talend Open Studio for Data Integration, Pentaho Data Integration...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.
9. Sistema de gestión de Base de Datos DBMS (MySQL, Microsoft SQL Server, IBM Database, SAP Data Services, Oracle Database...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.
10. Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).
11. Software de Grabación de Llamadas (NICE Interaction Management, Talkdesk...).
12. Integración con el Entorno Técnico (Nodos de Interconexión, Redes de Voz y Datos).
13. Arquitectura de Redes LAN.
14. Arquitectura de Redes MAN.
15. Arquitectura de Redes WAN.

### 3.6.3 Consultor Soporte para la Implantación de la Solución.

#### ✓ Responsabilidades.

1. Proponer al Gestor de Proyecto las fechas previstas de implantación y migración de servicios o de cualquier otro aspecto que afecte a la operativa.
2. Seguimiento, supervisión y gestión de todos los aspectos relacionados con la migración de servicios o de cualquier otro aspecto que afecte a la operativa.
3. Verificación de los resultados parciales y releases.
4. Recabar y gestionar información de los Stakeholders referente a,
  - ✓ Planes.
  - ✓ Informes de análisis de estado y grado de avance.
  - ✓ Tests de Aceptación.
  - ✓ Cambios Técnicos.
  - ✓ Procesos y Procedimientos Operativos o Funcionales del Servicio Único de Atención Ciudadana de la Junta de Andalucía.
5. Reclamaciones remitidas por los Adjudicatarios de las Implantaciones Tecnológicas y SSPP contratados por SANDETEL.
6. Definición y propuesta de los Planes,
  - ✓ Plan de Ejecución de las funcionalidades (tareas y recursos).
  - ✓ Plan de Migraciones de los servicios actuales.
  - ✓ Plan de Implantación de nuevos servicios y Mantenimiento Evolutivo.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	<b>Página</b>	44/68	

7. Gestionar y supervisar la ejecución de las Demos a realizar por los Adjudicatarios de las Implantaciones Tecnológicas y SSPP contratados por SANDETEL (Wireframes, Prototipos o Experimentos).
  8. Proponer al Gestor de Proyecto los cambios técnicos que se generen durante la implantación del proyecto.
  9. Elaborar los Informes correspondiente a,
    - ✓ Análisis de estado y grado de avance de implantación del proyecto. Cumplimiento de los Planes, así como la consideración de la Deuda Técnica en las diferentes etapas del proyecto.
    - ✓ Verificación de los resultados parciales y releases (evaluación de los Tests de regresión, refactorizaciones...).
    - ✓ Incidencias que se produzcan durante la implantación del proyecto.
    - ✓ Nivel de Servicio (SLAs/UCs /OLAs en vigor y las métricas de aplicación).
  10. Elaborar la documentación correspondiente a,
    - ✓ Procedimientos Operativos o Funcionales del Servicio Único de Atención Ciudadana de la Junta de Andalucía (manuales y documentación de usuario).
    - ✓ Definición de los Tests de Aceptación, refactorizaciones...
  11. Registrar la información correspondiente a,
    - ✓ Resultados de los Tests de Aceptación.
    - ✓ Servicios ya migrados o de cualquier otro aspecto que afecte a la operativa actual.
  12. Asistencia a las reuniones de seguimiento del proyecto, cuando sea reclamada por el Director de Proyecto y/o con los Organismos de la Junta de Andalucía.
  13. Gestionar y asistir a las reuniones de coordinación y seguimiento con los equipos de trabajos de los Adjudicatarios de las Implantaciones Tecnológicas y SSPP contratados por SANDETEL.
  14. Aplicación de procedimiento de escalado en función del nivel de responsabilidad asignado.
- ✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**
1. Conocimientos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos Ágiles (SCRUM®, o equivalente).
  2. Conocimientos en gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.
  3. Gestión de Canales Asistidos y No Asistidos.
    - ✓ Tecnología de Voz (ASR, TTS, IVR, ACD).
    - ✓ Bots (ChatBots, VoiceBots).
    - ✓ Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook).
    - ✓ Whatsapp.
    - ✓ Telegram.
    - ✓ Email.
    - ✓ SMS.
    - ✓ Co-Browsing.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	45/68



- ✓ Chat.
  - ✓ Aplicación Móvil.
  - ✓ Aplicación Móvil para discapacitados auditivos.
  - ✓ IVR transaccional.
  - ✓ Área Cliente-WEB.
4. Entornos de gestión de interacciones con sus clientes CTI (Altitude, Genesys, Avaya, ThinkConnect, Speech Analytics...).
  5. Herramientas BPMSuite (Oracle SOA Suite, IBM BPM, Intalio, BEA Aqua Logic BPMS...).
  6. Soluciones CRM (Microsoft Dynamics CRM, Oracle-Siebel, Salesforce, SAP CRM, Zoho...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.
  7. Data Warehouse.
  8. Entorno de Base de datos, ETL (Talend Open Studio for Data Integration, Pentaho Data Integration...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.
  9. Sistema de gestión de Base de Datos DBMS (MySQL, Microsoft SQL Server, IBM Database, SAP Data Services, Oracle Database...), tanto on premise como Servicio (SaaS) en la nube.
  10. Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).
  11. Software de Grabación de Llamadas (NICE Interaction Management, Talkdesk...).
  12. Integración con el Entorno Técnico (Nodos de Interconexión, Redes de Voz y Datos).
  13. Arquitectura de Redes LAN.
  14. Arquitectura de Redes MAN.
  15. Arquitectura de Redes WAN.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	46/68



### 3.7 TIC interna SDT.

Rol	Formación	Experiencia
<b>Jefe de Proyecto para Seguridad TIC e Implantación Servicios</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 6 años en control de proyectos tecnológicos
<b>Consultor Senior Especializado (Técnico de apoyo especializado -Calidad e Informes-)</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Informática/Telecomunicaciones o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 6 años en control de proyectos tecnológicos
<b>Técnico de Apoyo Especializado (Soporte Funcional y administración de aplicativos)</b>	FP Ciclo de Grado Superior en Informática	Al menos 6 años en control de proyectos tecnológicos

#### 3.7.1 Jefe de Proyecto para Seguridad TIC e Implantación Servicios.

✓ **Responsabilidades.**

1. Consultoría de infraestructura, desarrollo y proyectos IT.
2. Soporte de Nivel 3 en sistemas.
3. Soporte Seguridad TIC.
4. Participación en grupos de trabajo y cualquier otro órgano que se establezca en el seguimiento de los proyectos del Área/Unidad a la que apoya.
5. Revisión, optimización y validación de propuestas técnicas.
6. Control y seguimiento de los proveedores en los que se apoye SANDETEL para la prestación de los servicios.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Gestión de proyectos (Certificación o curso de al menos 30 horas) en Gestión de Proyectos ágiles (SCRUM, eXtreme Programming (XP) Lean Software Development (LSD) o equivalente).
2. Gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.
3. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
4. Herramientas y tecnologías de seguridad (software antivirus, firewall perimetral de red, servidor proxy...).

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 47 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	47/68



5. Herramientas y metodologías de monitorización (PandoraFMS, Nagios, Cacti, Icinga, PRTG, Zenoss, SolarWinds...).
6. Herramientas y procedimientos de automatización (recolección de alertas, priorización de alertas, tareas y procesos, mejora continua).

Valorables:

- ✓ Experiencia en implantación y mantenimiento de sistemas.
- ✓ Experiencia en desarrollo de aplicaciones.

**Nota.**

- ✓ Tiene que estar en posesión de alguna Certificación en gestión de proyectos o servicios, acreditada por una Entidad Certificadora.
- ✓ Tiene que estar en posesión de Certificación en Seguridad Perimetral.

### 3.7.2 Consultor Senior Especializado (Técnico de apoyo especializado -Calidad e Informes-).

✓ **Responsabilidades.**

1. Gestión de la Calidad, Informes y Reporting/BI.
2. Soporte de Nivel 3 en Gestión del Puesto de Trabajo.
3. Soporte Seguridad TIC.
4. Participación en grupos de trabajo y cualquier otro órgano que se establezca en el seguimiento de los proyectos del Área/Unidad a la que apoya.
5. Elaboración de informes y análisis de datos para los proyectos y servicios del Área/Unidad.
6. Revisión, optimización y validación de propuestas técnicas.
7. Control y seguimiento de los proveedores en los que se apoye SANDETEL para la prestación de los servicios.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).
2. Soluciones de Gestión Empresarial ERP (SAP, Microsoft Dynamics 365 Business Central, Business Object ...).
3. Tecnologías y servicios asociados a proyectos de gestión del puesto de trabajo (IPs-DHCP, Servicios Impresión Integral).
4. Herramientas y tecnologías de seguridad (software antivirus, firewall perimetral de red, servidor proxy...).
5. Entornos de virtualización de escritorios remotos, VDI (Citrix, VMWare, Microsoft, DNA Support...).
6. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
7. Herramientas de Gestión de Servicios ITSM (Remedy, ServiceNow...).

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	48/68	

Valorables:

- ✓ Conocimientos en gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.
- ✓ Experiencia en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y sistemas de Calidad.
- ✓ Soluciones de Gestión Empresarial ERP (SAP, Microsoft Dynamics 365 Business Central, Business Object ...).
- ✓ Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).

### 3.7.3 Técnico de Apoyo Especializado (Soporte Funcional y administración de aplicativos).

✓ **Responsabilidades.**

1. Instalación, administración y gestión de sistemas Unix y Windows y las bases de datos más habituales.
2. Administración y soporte funcional de aplicaciones.
3. Administración y gestión de la seguridad TIC de sistemas y aplicaciones.
4. Tareas para el mantenimiento preventivo de los sistemas y aplicaciones (monitorización).
5. Elaboración de documentación e instrucciones técnicas.
6. Gestión, coordinación e interlocución con equipos de trabajo multidisciplinares.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux).
2. Herramientas y tecnologías de seguridad (software antivirus, firewall perimetral de red, servidor proxy...).
3. Herramientas y procedimientos de automatización (recolección de alertas, priorización de alertas, tareas y procesos, mejora continua).
4. Herramientas y metodologías de monitorización (PandoraFMS, Nagios, Cacti, Icinga, PRTG, Zenoss, SolarWinds...).

Valorables:

- ✓ Experiencia en soporte directo a usuarios.
- ✓ Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...).

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	<b>Página</b>	49/68	

**3.8 Consultor de ANS y Calidad.**

Rol	Formación	Experiencia
<b>Consultor de ANS y Calidad</b>	Titulación Universitaria en Grado/Ingeniería Técnica en Telecomunicaciones/Industrial/ Informática o asimilado en el sector de las TIC	Al menos 6 años en puestos con funciones similares

**✓ Responsabilidades.**

1. Gestión, coordinación e interlocución con equipos de trabajo multidisciplinares.
2. Revisión y Mejora del Servicio.
  - ✓ Análisis de los datos obtenidos en el Cuadro de Mando de Cumplimiento.
  - ✓ Análisis sobre la necesidad de la modificación de los ANS.
  - ✓ Asegurar todos los procesos de gestión de servicios de TI, los acuerdos de nivel operativo (SLO) y los contratos de respaldo (UCs) sean apropiados para los objetivos de nivel de servicio acordados (ANS).
  - ✓ Determinación de posibles acciones de correctoras para la obtención de los niveles de calidad comprometidos.
  - ✓ Determinación de puntos fuertes y débiles de los procesos involucrados en base a los datos obtenidos.
  - ✓ Elaboración del Programa de Mejora del Servicio consensuado con los procesos implicados.
  - ✓ Velar por la calidad de los Servicios que se prestan dentro del ámbito de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía o cualquier otro servicio TIC gestionados.
3. Realización de propuestas de mejoras en todos los ámbitos de la Gestión y Operación de Telecomunicaciones de la RCJA que aportarían valor a los usuarios y Organismos receptores de los servicios.
  - ✓ Plan de mejora en reducción de tiempos de gestión y recursos, reducción de gastos en la Administración Pública.
  - ✓ Redacción de documentación de lecciones aprendidas de RCJA (documentación soporte para implantación de nuevos servicios de la Junta de Andalucía corporativo).
  - ✓ Comparativa de PPT de ANS de Junta de Andalucía con otras administraciones publicas de ámbito nacional e internacional.
4. Participación en grupos de trabajo y comisiones y cualquier otro órgano que se establezca en el seguimiento de los proyectos o departamento encomendados.
5. Realización de propuestas de mejoras e implantación en la Gestión de Reporting Corporativo
  - ✓ Validación de publicación de informes en la herramienta Reporting de la Empresa (BI, etc.) para los distintos usuarios.
  - ✓ Análisis y presentación de cuadros de mando e informes de seguimiento a usuarios/coordinadores y/o responsables de procesos/etc de RCJAn u otros proyectos/contratos

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	50/68



- ✓ Coordinar el seguimiento de los indicadores de Calidad para los procesos/contratos.
  - ✓ Reuniones internas de coordinación y seguimiento con equipos de trabajo.
6. Indicar los criterios y las bases empleadas en la propuesta de ANS para el PPT de RCJAvx y analizar un posible escenario en cuanto a penalizaciones según la definición de los ANS.

✓ **Perfil (Competencias o conocimientos).**

1. Conocimientos generales en Telecomunicaciones (redes móviles públicas y privadas, conmutación, transporte por fibra óptica y radioenlaces, accesos por fibra óptica e inalámbrico).
1. Conocimientos en gestión de servicios (Certificación o curso de al menos 30 horas) en ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000® o equivalente.
2. Soluciones de Gestión Empresarial ERP (SAP, Microsoft Dynamics 365 Business Central, Business Object ...).
3. Herramientas de Gestión de Servicios ITSM (Remedy, ServiceNow...).
4. Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...).
5. Herramientas de gestión de Niveles del Servicio (SLAs / UCs / OLAs).

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	51/68	

#### 4 MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La realización de los trabajos se establecerá en la modalidad por demanda de servicios.

Por dicho motivo, el presente Acuerdo Marco no implica la contratación de todos los roles, así como del número indicado para cada uno de ellos. Asimismo, la contratación no supone que se realice durante el periodo de vigencia de este Acuerdo Marco.

Durante el periodo de prestación de los servicios demandados, la dedicación de los diferentes roles será en exclusividad.

#### 5 CONDICIONES PARTICULARES.

##### 5.1 Lugar de realización de los trabajos.

Los trabajos se realizarán en las oficinas del adjudicatario, salvo que fuera necesario realizar actuaciones en las dependencias de SANDETEL por razón de consulta o utilización de material, documentación o información obrante en esta, sin que ello suponga ningún tipo de incremento en la facturación de los servicios prestados.

Todo el personal objeto de este pliego, cuando deba realizar trabajos en la sede de SANDETEL, deberá cumplir con las condiciones exigidas en la política para la prestación de servicios por terceros en las instalaciones de ésta y portar en lugar visible una tarjeta de acreditación personal que lo identifique como personal autorizado. Los costes de elaboración de dichas acreditaciones serán asumidos por el adjudicatario, aunque su tipo (plástica impresa, plástica impresa con banda magnética codificable, plástica impresa con chip programable, etc.), diseño y contenido será determinado por la SANDETEL.

##### 5.2 Horario laboral.

Se considerará, a efectos de homogeneización de las ofertas, que el número de horas laborales de un miembro del equipo de trabajo a dedicación completa es de 1.800 horas/año, a razón de 40 horas semanales. La jornada ordinaria diaria no podrá superar nueve horas diarias de trabajo efectivo.

Las tareas por desarrollar se realizarán preferentemente en el horario normal indicado a continuación, si bien se contemplan los siguientes horarios:

- ✓ El horario normal del servicio se atenderá al horario del centro de trabajo destino, si bien, en cuanto al cómputo de las horas trabajadas mensualmente, se respetarán las existentes en su empresa de origen. El periodo de horario laboral será de lunes a viernes de 08:00 horas a 20:00 horas, excepto festivos nacionales y autonómicos.
- ✓ Se podrá requerir a cualquier rol trabajos en horario extendido. El horario extendido será de lunes a viernes de 20:00 horas a 24:00 horas y de 00:00 horas a 08:00 horas. Igualmente se consideran fuera

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	52/68



de horario laboral los periodos horarios completos del sábado, el domingo y los días festivos nacionales y autonómicos.

### 5.3 Organización de la prestación de los servicios.

#### 5.3.1 Interlocutores del proyecto.

Los interlocutores del proyecto son:

- ✓ Responsable del Contrato en SANDETEL.
- ✓ Responsable del Contrato en la empresa adjudicataria.
- ✓ Miembros del equipo.

✓ **Responsable del Contrato en SANDETEL.**

SANDETEL designara a un Responsable del Contrato que se derive del presente Acuerdo Marco.

Sin perjuicio de lo definido en la Ley de Contratos del Sector Público y en el PCAP aprobado que rige este Acuerdo Marco, sus funciones serán:

- ✓ Supervisar la ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización del servicio solicitado.
- ✓ Reforzar el control del cumplimiento del servicio y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa adjudicataria.
- ✓ Velar por el cumplimiento del ANS y calcular y aplicar las penalizaciones que correspondan según los términos establecidos para el presente Acuerdo Marco.
- ✓ Velar por la idónea gestión contractual, corrigiendo cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas, así como dar inmediatamente parte al órgano de contratación de tal situación.
- ✓ Certificar la conformidad de los servicios realizados.
- ✓ Conformar las facturas presentadas por el adjudicatario.
- ✓ Sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de prestación de servicios si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.

✓ **Responsable del Contrato en la empresa adjudicataria.**

La empresa adjudicataria deberá especificar, al menos, un Responsable del Contrato, responsable de la coordinación de la ejecución de los servicios de acuerdo con este pliego de prescripciones técnicas.

Deberá ser notificada a SANDETEL, junto con su posible sustituto, durante los primeros 15 días de ejecución.

Será el interlocutor principal con SANDETEL y entre sus funciones estarán:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 53 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	<b>Página</b>	53/68	

- ✓ Ostentar la representación del adjudicatario en sus relaciones con SANDETEL, en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- ✓ Representar, gestionar y coordinar al personal técnico encargado de la ejecución de los trabajos, procurando que la asignación de recursos a cada actividad sea la adecuada en cada momento en función de las necesidades, prioridades u objetivos marcados por SANDETEL.
- ✓ Suministrar al responsable del contrato de SANDETEL la información estadística y de detalle que permita el seguimiento de la prestación de servicios.
- ✓ Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios y de la documentación producida, aportando la información necesaria para evaluar el nivel de calidad de los servicios prestados.
- ✓ Proponer a SANDETEL los cambios en los recursos humanos y materiales que sean necesarios para mantener o mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.
- ✓ Asegurar la existencia de los medios y organización necesarias para la ejecución de cada uno de los servicios del Acuerdo Marco.
- ✓ Alertar e informar a SANDETEL de aquellos riesgos que puedan afectar a la calidad de los servicios prestados, proponiendo, en su caso, las medidas preventivas y correctivas que sean necesarias.

✓ **Miembros del equipo.**

Estará formado por el personal técnico que la empresa adjudicataria aporte para la prestación del servicio, con los roles, perfiles formación, experiencia, y responsabilidades definidas en el alcance del Acuerdo Marco.

### 5.3.2 Constitución inicial del equipo de trabajo.

El equipo humano se incorporará al proyecto tras la formalización del contrato. SANDETEL evaluará el perfil y la formación de los integrantes del equipo de proyecto pudiendo ser causa de sanción o resolución del contrato el hecho de que éste no cumpla los requisitos demandados.

Independientemente de la naturaleza de la causa (períodos vacacionales, enfermedad, baja laboral, etc.), en caso de que el equipo de trabajo propuesto no pueda desempeñar el servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria está obligada a sustituir a dicho equipo por uno de idéntica preparación, así como a comunicar dicha sustitución con al menos 15 días de antelación.

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

### 5.3.3 Modificaciones del equipo de trabajo.

Es responsabilidad exclusiva del adjudicatario, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.

De ahí que, independientemente de la naturaleza de la causa (períodos vacacionales, enfermedad, baja laboral, etc.), en caso de que el equipo de trabajo propuesto no pueda desempeñar el servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	54/68



está obligada a sustituir a dicho equipo por uno de idéntica preparación, así como a comunicar dicha sustitución con al menos 15 días de antelación.

Si lo considerase oportuno, SANDETEL podría solicitar la sustitución de todo aquel personal dedicado a la ejecución del presente contrato que no satisfaga los niveles de calidad previstos en esta contratación.

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguno de los miembros del equipo, lo deberá solicitar por escrito con al menos quince días de antelación, exponiendo de forma detallada y suficiente las razones de su propuesta. Al mismo tiempo, presentará para su valoración los posibles candidatos para reemplazar al miembro del equipo de trabajo que se pretenda sustituir. Este candidato deberá presentar un perfil igual o mejor que el de la persona a la que sustituye. El cambio deberá ser aceptado expresamente por SANDETEL.

Los inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo debido a las sustituciones de miembros del equipo deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento durante el periodo mínimo indicado en el ANS. Si ello no fuera posible, procederán las penalizaciones indicadas en el apartado correspondiente. En estos periodos de solapamiento solamente serán facturables las horas de trabajo de uno de los profesionales.

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

#### 5.3.4 Foros de gestión.

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

Se definirán aquellos foros de gestión que SANDETEL estime oportuno, y constituirán el marco para la toma de decisiones con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos establecidos para los servicios de esta contratación. SANDETEL establecerá la periodicidad de los foros de gestión que estime oportunos.

El adjudicatario se comprometerá a asistir a las diferentes reuniones que sean requeridas por SANDETEL, independientemente de que estas reuniones se celebren en SANDETEL o en otras instalaciones, sin que ello suponga ningún incremento en la facturación de los servicios prestados.

- ✓ Todas las reuniones que se organicen durante la ejecución del contrato deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización, orden del día de la reunión, donde se indicarán los temas a tratar en la misma.
- ✓ Tras la realización de las reuniones, la empresa adjudicataria presentará el acta de la reunión, donde se especificarán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la reunión.

Sus principales objetivos serán, entre otros:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxxx) Página 55 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	55/68	

- ✓ Realizar un seguimiento del contrato a alto nivel, Controlar el cumplimiento de las directrices estratégicas marcadas y de la toma de decisiones en el caso de que la naturaleza del problema o cuestión planteada lo requiera.
- ✓ Realizar el seguimiento de los proyectos en curso.
- ✓ Velar por el grado de cumplimiento de los ANS y elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio objetivo.

#### 5.4 Dietas y desplazamientos

Para aquellos perfiles que requieran desplazamientos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, el importe de las dietas y kilómetros de desplazamiento estará incluido en la tarifa correspondientes a dichos perfiles, y, por tanto, no serán objeto de facturación aparte.

##### 5.4.1 Material del Equipo de Proyecto para la Prestación del Servicio.

Para el desarrollo del Alcance de los Servicios, la empresa adjudicataria dotará *a cada miembro*, de la infraestructura de puesto de trabajo con mobiliario básico (según legislación PRL vigente), así como de las aplicaciones e infraestructura de comunicaciones que se indican a continuación.

1. PC portátil con las siguientes características mínimas:
  - ✓ Pantalla 13" / 15" LCD.
  - ✓ Sistema operativo Windows 10 / 64 bits.
  - ✓ Memoria: RAM 16 GB / SDD 256 G.
  - ✓ Interfaz Ethernet /100/1000 Baset-T + WIFI.
  - ✓ Interfaz wireless 802.11a/b/g/n/ac.
  - ✓ Microprocesador (mínimo) Core i5-10600K o su equivalente Ryzen.
  - ✓ Cámara Web integrada.
  - ✓ Teclado y ratón.
  
2. Aplicaciones.
  - ✓ Paquete ofimático Microsoft Office Empresa, versión 2021 (Excel, Outlook, Word, PowerPoint).
  - ✓ Aplicaciones de trabajo colaborativo (aquellas que se consensuen con SANDETEL) para la Gestión, Elaboración, Mantenimiento, Actualización y Publicación de la Documentación (DocuWare. Microsoft SharePoint...).
  - ✓ Aplicaciones de trabajo colaborativo (aquellas que se consensuen con SANDETEL) para la Gestión de proyectos (Trello, Jira, Confluence, Asana, Pivotal Tracker, Slack, Axosoft, MS Project...).
  - ✓ Aplicaciones para Videoconferencias.
  - ✓ Antivirus.
  
3. Infraestructuras de comunicaciones.
  - ✓ Acceso a Internet (servicio 300 Mb o superior), y en el caso del personal se debería disponer de, al menos, 512Kbps (upstream y downstream) por cada miembro para facilitar el trabajo de los técnicos

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	56/68



en cuanto a interacción con documentos y herramientas albergadas en la red de SANDETEL, así como soportar las Aplicaciones de Videoconferencias.

- ✓ Teléfono móvil Smartphone integrado en la RCJA, con capacidad de llamadas externas (nacionales, móviles y 90X con tarificación normal) y bono de datos (mínimo 4G).
- ✓ Cuenta de correo electrónico específica.

4. Equipamiento y herramientas específicas para proyectos de Radio.

- ✓ Herramientas de análisis de redes móviles (diseño, coberturas, calidad, enlaces punto a punto...).
- ✓ Equipamiento requerido para el estudio y pruebas de medida y certificaciones de estaciones (con certificados de calibración).
- ✓ Equipamiento informático definido para el Gabinete del Proyecto y herramientas y equipos para pruebas según lo definido en el apartado correspondiente de este pliego para Técnico de Campo.
- ✓ Equipo necesario para medidas de certificación, cobertura, calidad de redes móviles y líneas de vista.

La infraestructura aportada debe permitir la conexión remota del Equipo de Proyecto a la RCJA (y dentro de ella a las redes de SANDETEL y otros Organismos) para el acceso a los aplicativos o servidores de ficheros que fueran necesarios, o VPN de usuario. En cualquier caso, el coste del servicio de conexión íntegro debe asumirlo el adjudicatario del contrato.

El licitador indicará en su oferta el detalle del equipamiento con el que se dotará a los técnicos de manera individualizada y la solución de conexión con RCJA que se adopte.

Esta descripción de equipamiento no es excluyente, quedando el adjudicatario obligado a aportar cualquier equipamiento no descrito aquí que sea necesario o adecuado para la prestación de la asistencia en los términos descritos en apartados anteriores.

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

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	https://ws050.jundadeandalucia.es/verificarFirma/	<b>Página</b>	57/68	

**5.5 Acuerdos de niveles de servicio.**

Los ANS de obligado cumplimiento serán los siguiente:

TEMÁTICA	CODIFICACIÓN	INDUCTOR DE LA PENALIZACIÓN	VALOR
CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	ANS 1	Por cada día de retraso a contar desde el día natural siguiente al del vencimiento del plazo máximo desde la formalización del contrato basado	4 horas de trabajo del precio ofertado por el licitador del perfil o perfiles no aportados a tiempo
MODIFICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	ANS 2.1	Por cada sustitución en el personal designado por la adjudicataria para desarrollar los trabajos del contrato basado, sin producirse dicha modificación a instancias de SANDETEL o de mutuo acuerdo con SANDETEL	Un 10% aplicable al coste/hora ofertado por la empresa adjudicataria a partir de la fecha en que se produzca formalmente la sustitución y aplicable a las horas que resten de la prestación del contrato basado por parte del sustituto/a
	ANS 2.2	Por cada día de retraso a contar desde el día natural siguiente al del vencimiento del plazo máximo desde la autorización de la sustitución por parte de SANDETEL	4 horas de trabajo del precio ofertado por el licitador del perfil o perfiles no aportados a tiempo
	ANS 2.3	Por cada día de retraso a contar desde el día natural siguiente al del vencimiento del plazo máximo desde la solicitud por escrito de la sustitución	4 horas de trabajo del precio ofertado por el licitador del perfil o perfiles no aportados a tiempo
	ANS 2.4	Si el número de días de solapamiento no se cumpliera en el proceso de sustitución de cualquier miembro del equipo de trabajo	Las horas de trabajo equivalentes a las dos primeras semanas de trabajo del miembro sustituto no serán facturables.
EJECUCIÓN DEL SERVICIO	ANS 3.1	Por cada día retraso a contar desde el día natural siguiente al del vencimiento del plazo mínimo de aviso	Coste mensual del servicio ponderado por un factor FP31 = 1,50%
	ANS 3.2	Por cada día de retraso a contar desde el día natural siguiente al de vencimiento del plazo de entrega acordado previamente.	Coste mensual del servicio ponderado por un factor FP32 = 3,00%
	ANS 3.3	Por cada defecto identificado	Coste mensual del servicio ponderado por un factor FP33 = 4,00%

El incumplimiento del presente ANS conllevará las penalizaciones indicadas en el apartado correspondiente del PCAP.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	58/68



## 5.6 Plan de transición y reversión de los servicios.

Los servicios objeto de este Acuerdo Marco están siendo prestados por los adjudicatarios actuales. Es por ello por lo que los licitadores deberán ofertar:

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

## 6 CONDICIONES GENERALES.

### 6.1 Formación.

Será responsabilidad del adjudicatario garantizar la capacitación técnica de su equipo de trabajo, formado en las herramientas y tecnologías adecuadas para prestar el servicio. Para ello, deberá proporcionar un plan de formación y mejora continua para mantener a todos los recursos de este servicio actualizado con las tecnologías y herramientas más actuales. Es decir, los licitadores presentaran un plan de formación con cursos incluidos dentro del servicio, sin coste adicional, y enfocado a mejorar las capacidades del equipo de trabajo, tanto de SANDETEL como el adjudicatario.

Este plan de formación se dividirá según los perfiles y sus correspondientes responsabilidades, de modo que se adecúe a las labores de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

- ✓ 40 horas anuales adicionales por recurso técnico del equipo de trabajo de formación en el ámbito tecnológico de herramientas y tecnologías (competencias) utilizadas o a implementar en el proyecto al que se encuentran asignado.
- ✓ 40 horas anuales adicionales por recurso técnico del equipo de trabajo, de formación oficial correspondiente a metodologías/conjunto de buenas prácticas utilizadas o a implementar en el proyecto al que se encuentran asignado.

### 6.2 Propiedad de los Resultados de los Trabajos.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de SANDETEL, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de SANDETEL.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxxx) Página 59 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	59/68	

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación corresponden únicamente a SANDETEL.

### 6.3 Seguridad.

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

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el *Decreto 1/2011, de 11 de enero*, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (*modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio*) y en su desarrollo a partir de la *Orden de 9 de junio de 2016*, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de SANDETEL en materia de Seguridad TIC.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.cncert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

### 6.4 Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía.

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

- ✓ Herramientas y componentes corporativos.
- ✓ Disponibilidad Pública de los Programas.
- ✓ Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA): Se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA, así como las pautas y procedimientos definidos en este.
- ✓ Marco de Interoperabilidad Digital (*RD 4/2010 de 8 de enero*). Todos los trabajos realizados bajo esta contratación serán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad Digital haya dictado la Junta de Andalucía, 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 interadministraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de los sistemas informáticos.
- ✓ Disposiciones en materia de Seguridad de la Información (descritas anteriormente).

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17

Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)

Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios de asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 60 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	60/68	

- ✓ Disposiciones en materia de Confidencialidad de la Información (descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares).
- ✓ Integración con la Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA), de forma que permita la gestión unificada de las identidades digitales de los usuarios de los sistemas de información de la Junta de Andalucía, así como tratar de una forma directa la autenticación e identificación de las identidades, proporcionando garantías de privacidad y seguridad sobre las aplicaciones y sistemas.

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	61/68



7 ANEXOS.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxxx) Página 62 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	62/68



**7.1 Anexo I. Formato de CV.**
**1. DATOS PERSONALES**

<b>Nombre y Apellidos:</b>		<b>Perfil:</b>		<b>HORAS Compromiso dedicación al proyecto:</b>	
----------------------------	--	----------------	--	---	--

**2. TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)**

Título	Nivel	Observaciones

**3. CERTIFICACIONES**

Ámbito	Certificación	Entidad Certificadora

**4. EXPERIENCIA MAS VALORADA (por fecha descendente) Los meses deben indicarse por los trabajos realizados, no por el expediente.**

Proyecto (nombre y descripción)	Clasificación experiencia valorada	Tiempo participado (en meses)	Fecha inicio	Fecha fin	Empresa u organismos Cliente y Categoría ejercida en el proyecto	Conocimiento aplicable al proyecto
Resumen experiencia más valorada	Meses exigidos en la Solvencia técnica	Meses totales sin solapamiento entre los proyectos	Observación / Comentario			

**NOTA IMPORTANTE:** Si los meses totales sin solapamiento entre los proyectos no coinciden según el detalle de los CV de los técnicos se podrá considerar nulo ese valor.

**5. OTRA EXPERIENCIA (por fecha descendente)**

Proyecto (nombre y descripción)	Tiempo participado (en meses)	Fecha inicio	Fecha fin	Empresa u organismos Cliente y Categoría ejercida en el proyecto

**OTROS MÉRITOS:** incluir información relevante y que no pueda ser introducida en ninguno de los apartados anteriores, respetando el formato y la presentación de la información en las tablas anteriores.

**Nota.**

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxx)

Página 63 de 68

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	<b>Página</b>	63/68	

*Este es un ejemplo del modelo. La empresa adjudicataria deberá modificar los datos de este formato según las experiencias exigidas en el pliego en el detalle y en el resumen de la EXPERIENCIA MÁS VALORADA.*

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
Pabellón de Francia 41092 – Sevilla (PCT La Cartuja)  
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

Pliego de prescripciones técnicas para servicios asistencia técnica en el ámbito de la consultoría de sistemas de información, contact center, telecomunicaciones y puesto de trabajo digital (Expdte. Xxxxx) Página 64 de 68

<b>Código:</b>	7GMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	64/68



## 7.2 Anexo II. Competencias exigidas.

Estas son las competencias mínimas para los diferentes roles del Acuerdo Marco (expresado en meses) El número de meses mínimo tiene que acreditarse para cada una de las competencias de forma independiente, no con la agregación de la experiencia en varias de ellas.

Proyecto	Rol	Competencias (Referencias)																											
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8		
Proyecto WIFI/LAN	Jefe de Proyecto WIFI/LAN	72	72		72		72	72		72	72					72													
	Ingeniero WIFI	60	60						60		60	60					60	60											
Proyecto Localización de Interiores	Jefe de Proyecto Localización de Interiores	72	72	72	72			72	72		72	72				72	72												
	Ingeniero de Proyecto Localización de Interiores	60	60	60					60		60	60																	
Proyecto REJA	Jefe de Proyecto Radio	72	72					72	72		72	72														72	72		
	Ingeniero Provisión de Radio	60									60	60									60	60							
	Ingeniero Planificación de Radio	60									60	60									60	60				60	60		
	Técnico de Campo de Radio	72									72	72									72	72				72	60		
Proyecto Puestos de Trabajo	Jefe de Proyecto Puestos de Trabajo	72	72				72	72	72								72												
	Ingeniero Cloud/Virtualización	60																											
	Ingeniero Centralitas Inteligentes	60																									60		
	Consultor de Proceso	72					72		72								72												
	Consultor de Seguridad	72															72		72	72									
	Ingeniero de Hardware	60															60												
	Ingeniero de Software	60																											
	Responsable de Operaciones	60	60							60																			
	Responsable de Licenciamiento Software	60						60										60											
	Analista de Sistemas	60										60	60					60		60	60						60	60	
	Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución Call Center	60							60	60		60	60	60															
	Proyecto Detección de Incendios	Responsable de Diseños Técnicos		60								60	60		60		60					60	60					60	
Responsable de Adecuación y Provisión			60								60											60	60	60	60		60		
Responsable de Explotación, Supervisión y Mantenimiento			60					60	60	60		60	60				60												
Consultor Senior Especializado			72																										
Consultor Especializado			72																										
Actividad PMO Call Center	Técnico de Apoyo Especializado		72		72																								
	Gestor de Proyecto PMO Call Center							72	72		72	72	72																
	Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución Call Center							60	60		60	60	60																
TIC Interna SDT	Consultor Soporte para la Implantación de la Solución call center							60	60		60	60																	
	Jefe de Proyecto para Seguridad TIC e Implantación Servicios							72	72								72		72	72									
	Consultor Senior Especializado (Calidad e Informes)					72	72		72								72												
Varios	Técnico de Apoyo Especializado (Soporte Funcional y administración de aplicativos)															72		72	72										
	Consultor Senior ANS y Calidad					72	72		72																				

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	<b>Página</b>	65/68
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>		

Proyecto	RoI	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	F1	F2	G1	G2	G3	H1	I1	I2	I3	I4	J1	
<b>Proyecto WIFI/LAN</b>	Jefe de Proyecto WIFI/LAN																	72							
	Ingeniero WIFI	60													60	60									
<b>Proyecto Localización de Interiores</b>	Jefe de Proyecto Localización de Interiores			72											72				72						
	Ingeniero de Proyecto Localización de Interiores			60	60										60	60									
<b>Proyecto REJA</b>	Jefe de Proyecto Radio																	72							
	Ingeniero Provisión de Radio																								
	Ingeniero Planificación de Radio																								
	Técnico de Campo de Radio		72															72							
<b>Proyecto Puestos de Trabajo</b>	Jefe de Proyecto Puestos de Trabajo	72	72		72	72						72				72		72			72	72	72		
	Ingeniero Cloud/Virtualización	60	60		60																				
	Ingeniero Centralitas Inteligentes	60	60																						
	Consultor de Proceso	72	72		72	72						72					72					72	72	72	
	Consultor de Seguridad	72	60																						
	Ingeniero de Hardware	60	60																						
	Ingeniero de Software	60	60			60	60					60													
	Responsable de Operaciones	60	60			60	60					60					60		60						60
	Responsable de Licenciamiento Software	60	60			60	60					60	60												
	Analista de Sistemas	60	60			60		60	60	60	60	60													
Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución Call Center																					60	60	60	60	
<b>Proyecto Detección de Incendios</b>	Responsable de Diseños Técnicos																								
	Responsable de Adecuación y Provisión																								
	Responsable de Explotación, Supervisión y Mantenimiento																								
	Consultor Senior Especializado																72	72	72						
	Consultor Especializado																72	72	72						
Técnico de Apoyo Especializado																		72							
<b>Actividad PMO Call Center</b>	Gestor de Proyecto PMO Call Center																	72		72	72	72	72	72	
	Consultor Funcional o Arquitecto de la Solución Call Center																				60	60	60	60	
	Consultor Soporte para la Implantación de la Solución call center																				60	60	60	60	
<b>TIC Interna SDT</b>	Jefe de Proyecto para Seguridad TIC e Implantación Servicios	72																							
	Consultor Senior Especializado (Calidad e Informes)	72	72			72	72								72									72	
	Técnico de Apoyo Especializado (Soporte Funcional y administración de aplicativos)	72																							
<b>Varios</b>	Consultor Senior ANS y Calidad																			72				72	

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	<b>Página</b>	66/68
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>		

Competencias		Referencia
Herramientas de Gestión	Herramientas de Gestión de Servicios de Ticketing	A1
	Herramientas de Gestión de Proyectos Predictivos (PMP®, PM2®, Prince2®...)	A2
	Herramientas de Gestión Contenidos (CMS)	A3
	Soluciones de Gestión Empresarial ERP (SAP, Microsoft Dynamics 365 Business Central, Business Object...)	A4
	Herramientas de Gestión de Servicios ITSM (Remedy, ServiceNow...)	A5
	Herramientas de Gestión de Proyectos Adaptativos o Ágiles (Scrum®, eXtreme Programming®...)	A6
	Herramientas de Gestión de Servicios (ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000)	A7
	Herramientas de Evaluación y Resolución de problemas (Troubleshooting)	A8
Networking	Arquitectura de Redes LAN (cableado, electrónica de red, accesos de voz y datos)	B1
	Arquitectura de Redes W LAN/WIFI	B2
	Arquitectura de Redes MAN/WAN	B3
	Internet de las Cosas (IoT)	B4
	Hardware asociado al puesto de trabajo	B5
Seguridad	Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	C1
	Herramientas y tecnologías de seguridad (software antivirus, firewall perimetral de red, servidor proxy...)	C2
	Entornos de Control de Acceso a la Red (NAC)	C3
	Herramientas y metodologías de monitorización (PandoraFMS, Nagios, Cacti, Icinga, PRTG, Zenoss, SolarWinds...)	C4
	Herramientas y procedimientos de automatización (recolección de alertas, priorización de alertas, tareas y procesos, mejora continua)	C5
Sistemas de Telecomunicaciones	Redes Móviles Públicas (GSM, LTE, 4G, 5G)	D1
	Redes Móviles Privadas (Tetra, PMR, DMR)	D2
	Sistemas de Energía (rectificadores, sistemas de energía fotovoltaica, sistemas autónomos, distribución eléctrica, cuadros de media y baja tensión, grupos electrógenos)	D3
	Infraestructuras (canalizaciones, estructuras metálicas autoportadas...)	D4
	Transmisión (fibra óptica y radioenlaces)	D5
	Soluciones de centralitas VoIP y PBX	D6
	Salas técnicas (CPD, EEBB)	D7
	Dispositivos móviles 3G/4G/5G y agenda electrónica	D8
Aplicaciones	Sistemas operativos de cliente (Windows y Linux)	E1
	Herramientas Ofimáticas Nivel Avanzado (Paquetes Ms Office, LibreOffice, OpenOffice). Hojas de cálculo (macros, tablas dinámicas, gráficas, funciones, fórmulas, obtención y transformación de datos), procesadores de texto, presentaciones...)	E2
	Plataformas de Localización (BLE o WIFI)	E3
	Market oficiales IOS y Android	E4
	Entornos de virtualización de escritorios remotos, VDI (Citrix, VMware, Microsoft, DNA Support...)	E5
	Herramientas asociadas a proyectos de gestión del puesto de trabajo (IPs-DHCP, Servicios Impresión Integral)	E6
	Navegadores de Internet (Explorer, Firefox, Chrome, Edge, Opera...)	E7
	Sistemas operativos de servidor (Windows, Red Hat Linux, Suse, Debian...)	E8
	Programas correo electrónico (Outlook, Outlook Express, Thunderbird...)	E9
	Administración de dispositivos vía SNMP	E10
	Administración de directorio activo (DHCP, LDAP, Samba, Kerberos...)	E11
	Licenciamiento de productos softwares	E12
Idiomas	Inglés (Nivel Avanzado)	F1
	Francés (Nivel Avanzado)	F2
Gestión Económica	Ley de Contratos del Sector Público	G1
	Gestión, tramitación y certificación de Fondos Europeos	G2
	Planificación y gestión económica, control presupuestario, control de facturación	G3
Calidad	Herramientas de Gestión de Niveles de Servicio	H1
Big Data	Entorno de Base de Datos - ETL - (Talend Open Studio for Data Integration, Pentaho Data Integration...)	I1
	Data Warehouse	I2
	Sistema de gestión de bases de datos -DBMS- (MySQL, Microsoft SQL Server, IBM Database, SAP Data Services, Oracle Database...)	I3
	Sistemas de Reporting y Analítica de Datos -Business Intelligence- (QlickSense, Microsoft Power BI, QlickView, Oracle BI, SAP BI, IBM Cognos Analytics...)	I4
CRM	Administración de Relaciones con el Cliente (Microsoft Dynamics CRM, Oracle-Siebel, Salesforce, SAP CRM, Zoho...)	J1

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	67/68	

**7.3 Anexo III. Certificaciones exigidas.**

Rol	Certificaciones exigidas				
	Gestión de Proyectos		Gestión de Servicios	Arquitectura de Redes	Seguridad Perimetral
	Proyectos Predictivos PMP®, PM2®, Prince2® ...	Proyectos Adaptativos Metodologías Ágiles (SCRUM®, eXtreme Programming...)	ITIL® foundations v3 o superior, ISO/IEC 20000	LAN y WLAN de fabricantes (Nivel Cisco CCNA o equivalente)	
Jefe de Proyecto WIFI/LAN	X	X	X	X	X
Jefe de Proyecto Localización de Interiores	X	X	X		
Jefe de Proyecto REJA	X	X	X		
Jefe de Proyecto Puestos de Trabajo	X	X	X		
Gestor de Proyecto Contact Center		X	X		
Jefe de Proyecto para Seguridad TIC e Implantación Servicios		X	X		X
Ingeniero WIFI/LAN				X	X
Ingeniero Planificación de Radio				X	
Ingeniero Provisión de Radio				X	
Técnico de Campo de Radio				X	
Consultor de Procesos Puestos de Trabajo			X		
Ingeniero de Explotación, Supervisión y Mantenimiento				X	
<b>Nota.</b> Para el Rol de Jefe/Gestor de Proyecto se exigirá que tenga al menos una de las Certificaciones de Gestión de Proyectos o de Servicios de las especificadas para el mismo					

<b>Código:</b>	7GTMZ72641UC507I8VVKuXlv5HZTEo	<b>Fecha</b>	12/01/2023	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	68/68	