

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA LICITACIÓN, MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL DEL PUESTO
EN LOS CENTROS DE LA RED VUELA GUADALINFO (expediente 3/2023)**

- 1. OBJETO DEL CONTRATO**
- 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**
- 3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**
- 4. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**
- 5. CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS**
- 6. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES ESPECÍFICAS**
- 7. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS**
- 8. PRECIO DEL CONTRATO**
- 9. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA A PRESENTAR**

**ANEXO 1: LISTADO DE LOS CENTROS DE LA RED VUELA GUADALINFO DE
ANDALUCÍA.**

**ANEXO 2: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS A
SEGUIR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 1 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18lBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1.OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de soporte integral del “puesto de trabajo” en todos los centros de la red “Vuela Guadalinfo”, incluyendo las necesidades de suministro, mantenimiento, soporte hardware y *software* e inventario de los mismos. Así como la gestión del centro de atención al usuario.

El Consorcio Fernando de los Ríos (en adelante CFR) es el responsable de la gestión y soporte de comunicación y desarrollo de la estrategia de la red Vuela Guadalinfo, compuesta a fecha de este pliego de más de 800 Agentes de Innovación Local al frente de 760 centros distribuidos por las ocho provincias andaluzas.

La nueva estrategia además, de continuar con los esfuerzos en la formación en competencias digitales orientadas a la ciudadanía andaluza, pretende dar respuesta a los grandes cambios operados por la Sociedad. En aspectos tales como, el reto demográfico, la aparición de nuevas tecnologías que facilitan la actuación en remoto de servicios bancarios, sanitarios, etc..., así como la necesidad de incrementar el apoyo al emprendimiento y la empleabilidad. Todo esto deriva en la necesidad de una revolución en la respuesta a la ciudadanía, la propuesta de actividad y vida de centro, la interrelación de la ciudadanía con el Proyecto Vuela Guadalinfo, buscando ser una referencia a nivel municipal y regional, que dé respuesta a todas las necesidades tecnológicas de nuestros vecinos y acompañe y guíe al ciudadano en la evolución en las competencias digitales.

Otro de los retos del proyecto es acercar la administración electrónica y la vida digital a los municipios rurales, proporcionando el máximo de servicios que se puedan encontrar en los grandes núcleos urbanos. Así como prestar servicios a aquellos nómadas digitales que hayan decidido pasar a formar parte de la población rural de los municipios andaluces.

Este profundo cambio, necesario para actuar en favor de las personas que viven en las áreas rurales, va a estar acompañado de la creación de los **Puntos VUELA Guadalinfo** que, sustituyendo los actuales centros, permitirán dar cabida a un nuevo escenario abierto a la ciudadanía, capaz de incorporar las nuevas tecnologías en un ambiente relacional dinámico, basado en la tutorización, el asesoramiento, el apoyo consultivo, el *networking* y el *coworking* entre profesionales y ciudadanos.

Se busca, por lo tanto, que estos **Puntos Vuela Guadalinfo**, se conviertan en un recurso tecnológico abierto a cualquier persona, destinado a impregnar la cultura digital en su ámbito geográfico y facilitar el logro de los objetivos vitales y profesionales de sus habitantes. **El Punto Vuela Guadalinfo, abre sus puertas a una nueva forma de participación ciudadana en la difusión de la cultura digital, para convertirse en un foco de atracción y de transformación positiva de las áreas rurales.** Sus actividades se amplían y modernizan, orientando los servicios hacia la generación de ideas, adquisición de conocimientos digitales y creación de riqueza, como la fórmula más eficaz para revertir la situación demográfica.

El concepto Vuela Guadalinfo y los recursos puestos a disposición, dan cabida a una nueva carta de servicios moderna y flexible, siempre abierta a nuevas incorporaciones propuestas por la propia ciudadanía, con el objetivo de constituirse en un recurso verdaderamente útil para sus usuarios.

La estructura física, los medios previstos y la orientación de los servicios de los centros pertenecientes a la Red Vuela Guadalinfo incluyen:

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 2 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **Espacios de Teletrabajo, Coworking y Networking**, abiertos a la ciudadanía y pequeñas empresas, para el desarrollo de su actividad personal y profesional.
- Realización de una **formación alineada con las necesidades de los colectivos del ámbito rural, mediante un trabajo de prospección de las necesidades concretas del colectivo al que se dirige**. El Punto Vuela Guadalinfo se convierte en una extensión del propio colectivo y se hace eco de las necesidades en materia digital, que los vecinos de la zona perciben como necesarias. Esta formación se destina fundamentalmente a:
 - Facilitar el acceso y utilización de los servicios online
 - Mejorar la empleabilidad
 - Promover el autoempleo y el emprendimiento
- **Acceso a la tecnología y asesoría directa y personalizada en su manejo**, destinado a los ciudadanos y ciudadanas que lo precisen para realizar tramitaciones y servicios con empresas, haciendo especial mención a los **procesos de teleasistencia, acceso y manejo de medios financieros online y tramitaciones con las administraciones públicas**. El Punto Vuela Guadalinfo se convierte definitivamente en un centro de ayuda, en el consultor tecnológico, en el apoyo personal, en el “amigo que me enseña cómo hacerlo y me ofrece sus medios”. Además de facilitar las actividades digitales, es obvio que una actitud de ayuda positiva, atraerá nuevos candidatos entusiastas de la transformación digital.
- **Facilitar la realización de actividades de promoción digital de las empresas hacia el ámbito rural**, constituyéndose en el enlace entre éstas y la ciudadanía, para facilitar el conocimiento de las tecnologías, métodos y servicios propuestos por las empresas de innovación tecnológica. El fomento de la curiosidad y la búsqueda de nuevos servicios apoyados en la digitalización, atraerá nuevos colectivos interesados e incrementará el prestigio del Punto Vuela Guadalinfo y por lo tanto de su zona de actuación.
- **Fomentar el debate digital entre colectivos, asociaciones y grupos de interés de la zona rural**, con el objetivo de identificar oportunidades y medidas que potencien el desarrollo empresarial o personal mediante la aplicación de innovaciones digitales.

Como apoyo al funcionamiento del centro, es necesaria una infraestructura de soporte al equipamiento *hardware*, *software*, servicio de conexión, gestión de garantías, del inventario y del centro de atención al usuario, etc., para toda la red Vuela Guadalinfo, que permita optimizar la disponibilidad del equipamiento y demás servicio de los centros a la ciudadanía. Para ello, se buscan proveedores involucrados en la consecución de estos objetivos.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

2.1. Marco de los Servicios

El Consorcio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Andalucía “Fernando De Los Ríos”, es una entidad de derecho público integrada por la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa y por las ocho Diputaciones Provinciales andaluzas, encargada de la gestión del proyecto “VUELA GUADALINFO”.

El proyecto ha ido pasando por diversos niveles de madurez tecnológica desde su nacimiento

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 3 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

hasta los niveles actuales, en los que existen mecanismos formales que han facilitado la proactividad y mejoras significativas de calidad de la infraestructura de las Tecnologías de la Información (TI) visibles a los usuarios. Esta evolución ha ido pareja a la propia evolución del mercado de las TI, y es esta última el referente para abordar una nueva etapa en la evolución de la infraestructura tecnológica de la red Vuela Guadalinfo, con una orientación clara a la optimización de los recursos disponibles en cada uno de los centros de la red Vuela Guadalinfo.

Para ello, la adjudicataria del presente concurso debe abordar el soporte integral de cada centro de la red Vuela Guadalinfo de Andalucía, con tres objetivos claros a conseguir en su propuesta:

- Reducción de costes.
- Eficiencia en la provisión de los servicios, continuando con los actuales y añadiendo servicios nuevos.
- Garantizar los niveles de calidad exigidos.

La empresa contratista será la encargada de mantener y dar soporte técnico al equipamiento informático de todos los centros de la Red Vuela Guadalinfo en Andalucía, en la forma y con los Acuerdos de Niveles de Servicio descritos en este pliego y en sus Anexos, durante el plazo marcado por el pliego administrativo. Se incluyen dentro de este soporte, para todos los centros de la Red Vuela Guadalinfo:

- Todo el equipamiento *hardware* previo a 2023 que se encuentre en el centro, sin ánimos de ser exhaustivos: servidor del centro, clientes fijos y portátiles, servidores de cartelería digital, televisores, dispositivos de discapacidad, puntos de acceso, *switches*, impresoras, escáneres, proyectores, ratones, teclados, auriculares, webcams, latiguillos de red y todos aquellos elementos habituales en los centros de la Red Vuela Guadalinfo para su total y correcto funcionamiento.
- Gestión de las garantías de todo el equipamiento *hardware* y *software* desplegado en los Puntos Vuela Guadalinfo existentes al inicio de contrato y en todos aquellos que se vayan poniendo en marcha durante toda la vigencia del mismo.
- Apoyo a la gestión del mantenimiento de los equipos instalados en todos los centros de la Red Vuela Guadalinfo, a través de los servicios de coordinación con proveedores, centro de atención al usuario (CAU Guadalinfo) y soporte y evolución software, como mínimo el sistema operativo de los centros y la herramienta de gestión de incidencias, durante el tiempo de vigencia del presente pliego de mantenimiento.
- Gestión y actualización del inventario de los centros para que en todo momento tengamos una foto lo más actualizada posible.

La adjudicataria será la encargada de mantener y dar un servicio de soporte técnico integral a todos los centros de la Red Vuela Guadalinfo en Andalucía, en la forma y con los Acuerdos de Niveles de Servicio descritos en este pliego y en sus Anexos, durante toda la duración del contrato.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 4 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La adjudicataria ofertará un modelo de centro gestionado que permitirá aumentar la productividad, minimizando el coste asociado y mejorando la rentabilidad de los procesos de servicio.

En la actualidad, se está realizando por parte del Consorcio Fernando de los Ríos la transformación de los centros de la Red Vuela Guadalinfo a Puntos Vuela. Esta transformación necesaria para el avance y evolución del proyecto Vuela Guadalinfo, se espera que culmine con la transformación de todos los centros, dentro del periodo 2022-2025 de forma paulatina y en base a la disposición de fondos destinados a esta transformación. En el momento de la adjudicación del presente contrato, serán aproximadamente un 20% de los centros de la red, los que estarán transformados en Punto Vuela Guadalinfo o vías de migración. Esta transformación conlleva la modificación estructural del centro, habilitando nuevos espacios de uso y por supuesto la instalación de nuevo mobiliario y equipamiento tecnológico. Además, los Puntos Vuela podrán optar, de forma voluntaria, a mantener el equipamiento anterior hasta un 30% del total del parque disponible. Este 30% estará compuesto fundamentalmente por el equipo servidor y clientes de centro, tanto fijos como portátiles.

El resto de los centros de la Red Vuela Guadalinfo que no se hayan transformado en Puntos Vuela, se irán incorporando a dicho cambio hasta el 2025, por lo que habrá que tener en cuenta en el momento de diseñar la propuesta de desarrollo del proyecto de Soporte Integral del Centro de la Red Vuela Guadalinfo 2023 algunos aspectos clave:

Para los **Puntos Vuela Guadalinfo**, el adjudicatario prestará los servicios de:

- Soporte *hardware* integral, in situ, de todo el equipamiento previo a 2023 que permanezca en el Punto Vuela Guadalinfo.
- Soporte *software* del equipamiento previo a 2023 y a todo el equipamiento instalado tras la transición a Punto Vuela Guadalinfo que disponga de arranque dual y sistema operativo Guadalinux Guadalinfo.
- Asistencia a través del CAU Vuela Guadalinfo del equipamiento *hardware* al completo y del *software* de todos centros de la Red Vuela Guadalinfo, previo y posterior a la transición a Punto Vuela Guadalinfo, realizando el seguimiento y gestión de incidencias, usuarios y proveedores a través de la plataforma de gestión de incidencias Vuela Guadalinfo (GLPI personalizado).

Para los **centros de la Red Vuela Guadalinfo**, todos aquellos que todavía no se han migrado a Punto Vuela Guadalinfo, el adjudicatario prestará los servicios de:

- Soporte *hardware* integral, in situ, de todo el equipamiento previo a 2023 que permanezca en el Centro de la Red Vuela Guadalinfo.
- Soporte *software* del equipamiento previo a 2023 y a todo el equipamiento que pueda ser instalado incluso antes de la transición a Punto Vuela Guadalinfo que disponga de arranque dual y sistema operativo Guadalinux Guadalinfo.
- Asistencia a través del CAU Vuela Guadalinfo del equipamiento *hardware* y *software*

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 5 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

al completo, de todos los centros, previo y posterior a 2023, realizando el seguimiento y gestión de incidencias, usuarios y proveedores a través de la plataforma de gestión Vuela Guadalinfo (GLPI personalizado)

Dado que se da una situación de transformación a Puntos Vuela Guadalinfo y por lo tanto se produce una modernización del equipamiento hardware, total o parcial, durante el transcurso del presente contrato se procederá al inicio del periodo transitorio: "PLAN DE ADAPTACIÓN DEL SERVICIO", según los términos, condiciones y plazos descritos en el presente pliego.

La relación de centros, tanto Puntos Vuela Guadalinfo, como Centros de la Red Vuela Guadalinfo queda recogida en el listado general de centros del Anexo 1. Listado no exhaustivo.

2.2 Capa de Gestión servicio de soporte integral

La empresa adjudicataria, creará y gestionará una capa de soporte acorde a las necesidades del proyecto Vuela Guadalinfo y a las demandas del propio Consorcio Fernando de los Ríos. Esta capa en su generalidad gestionará las siguientes necesidades:

- **Gestión de entrada y apertura de incidencias:** La empresa proveedora pondrá al servicio del proyecto un CAU dimensionado a las necesidades del proyecto de atención a la dinamización local, para la apertura y tratamiento de incidencias Vuela Guadalinfo por parte de los agentes de innovación local y de los responsables del proyecto Vuela Guadalinfo.
- **Servicio de Soporte *Software*:** dentro de la capa de gestión, se incluye el servicio de soporte *Software*. Esto engloba el soporte de aplicaciones, sistema operativo y sus evoluciones para que, al menos, mantenga activas y actualizadas todas las aplicaciones que actualmente están disponibles para los/las usuarios/as en la red de centros, además del mantenimiento correctivo y/o evolutivo de la herramienta de ticketing del proyecto, GLPI Guadalinfo. Así como el desarrollo de una herramienta de verificación de inscripción y asistencia a las actividades de centro, que permita a los usuarios realizar esta verificación con distintos formatos habituales, DNI electrónico, NIE, medios de reconocimiento biométrico, códigos QR, etc.
- **Servicio de Soporte *Hardware*:** La empresa adjudicataria será la responsable de la gestión de todas las incidencias de *hardware* que se produzcan en la red de centros Vuela Guadalinfo. Esto incluye todos y cada uno de los dispositivos que actualmente se encuentran en los centros, independientemente de su antigüedad, tipo, proveedor, etc., siempre y cuando se trate de material del proyecto con instalación anterior a 2023. Los acuerdos a nivel de servicio (ANS) de tratamiento son los que se incluyen en el anexo correspondiente de este mismo pliego. Todas las necesidades de homologación, actualizaciones de *software*, *drivers*, aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de todos los elementos *hardware*, serán asumidas,

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 6 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18BKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

gestionadas, desarrolladas e implementadas por la empresa adjudicataria. En el caso del equipamiento instalado a partir del 2023, se realizará la gestión de tramitación de las incidencias y su tratamiento con el proveedor del equipamiento relacionado con la incidencia durante el periodo de vigencia de la garantía.

- **Personal de Proyecto:** La empresa adjudicataria, pondrá a disposición del proyecto, suficiente personal cualificado para llevar a cabo todas las tareas y gestiones necesarias para que el funcionamiento general del mismo sea óptimo. El personal de esta capa, será el responsable de contactar e informar al personal designado por el Consorcio Fernando de los Ríos. Para ello realizará informes generales y particulares según las necesidades del Consorcio en plazo y forma. Se encargará de la gestión entre los proveedores que se viesen involucrados en el presente proyecto, incluyendo los proveedores de las distintas fases de transformación a Puntos Vuela Guadalinfo, así como del personal que la propia adjudicataria integre en éste. Ante necesidades puntuales se podrá requerir asistencia técnica in situ en las dependencias del Consorcio Fernando de los Ríos para gestión coordinada con los responsables del proyecto.
- **Servicio de generación de informes, documentación de gestión y calidad del proyecto:** a través de las herramientas que el proyecto ha dispuesto para tal fin, el adjudicatario será el responsable de reportar con la periodicidad con la que se fije desde el CFR, la información de seguimiento relativa al soporte de incidencias en los centros de la Red Vuela Guadalinfo. Además, se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios/as de los servicios ofrecidos, las cuales podrán ser referencia para evaluar el desarrollo del servicio.
- Se incluirán soluciones de gestión y elementos de información inmediata para el proyecto, que podrán ser vinculados a la actual herramienta de estadísticas del proyecto. Los costes y desarrollos necesarios para esta vinculación, serán de parte de la adjudicataria.

En definitiva, ha de ofrecer un modelo de gestión de centro que minimice los costes de centro, aumente la efectividad y calidad en los servicios de los centros, haciendo uso de los nuevos modelos tecnológicos que existen actualmente en el mercado.

2.3 Requerimientos de los servicios de soporte de los centros de la red Vuela Guadalinfo.

La adjudicataria será la encargada de dar soporte *software*, *CAU* y *hardware* a todos los centros de acceso público a internet de Andalucía, gestionados por el Consorcio Fernando de los Ríos, ofertará un modelo de gestión de centro que minimice los costes de centro, aumente la efectividad y calidad en los servicios de los centros, haciendo uso de los nuevos modelos tecnológicos que existen actualmente en el mercado y proponiendo un soporte integral de centro acorde con las necesidades de los usuarios y los objetivos del proyecto.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 7 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La adjudicataria se hará cargo de cualquier cambio, variación o acoplamiento nuevo que necesite para conseguir el objetivo de adecuar los centros, a los nuevos modelos de gestión de centro que ésta proponga, tanto a nivel de desarrollos software, como de suministro hardware que sea necesario integrar en los centros para minimizar los costes de servicio.

En cualquier caso y sea cual sea la propuesta de la adjudicataria, ésta deberá cubrir los siguientes servicios actuales de los centros:

2.3.1 Mantenimiento de Hardware

Un **Centro de la Red Vuela Guadalinfo** típico está formado por un servidor y “n” puestos enlazados por una red local. El número de puestos cliente por centro depende del rango de población del municipio donde se ubica. El equipamiento informático disponible en la actualidad en un centro está formado, sin ánimo de exhaustividad, por:

- Ordenadores cliente, teclado, ratón, monitor, etc.
- Ordenador servidor, teclado, ratón, monitor, etc.
- Ordenadores clientes Portátiles,
- Impresora láser monocroma,
- Impresora Inyección color,
- Cámaras de Videoconferencia,
- Escáner,
- Proyector,
- Cámara Digital,
- Cableado,
- SAI,
- TV,
- Punto de acceso inalámbrico,
- *Switch*,
- Disco duro multimedia,
- Dispositivos de discapacidad,
- Equipo de Cartelería Digital.
- *Hardware* de discapacidad, latiguillos de red.

Un **Punto Vuela Guadalinfo**, cuenta con un equipamiento y mobiliario instalado en un reciente proceso de transformación, pero también cuenta con hasta un 30% de equipamiento previo a 2023, que fundamentalmente consistirá y sin ser exhaustivos:

- Servidor, teclado, ratón, monitor, etc.
- Ordenadores cliente, teclado, ratón, monitor, etc.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 8 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Ordenadores Portátiles,
- Proyector,
- Cámaras de videoconferencia.
- *Switch*
- *Hardware* de discapacidad, latiguillos de red

Además del soporte técnico a los centros en sus dos modalidades, la empresa adjudicataria será la responsable del soporte del equipamiento del material TIC del Consorcio Fernando de los Ríos ("in situ" en la sede del CFR y en las distintas ubicaciones de los dinamizadores territoriales ubicados en las ocho delegaciones provinciales): equipamiento informático (aprox. 60 terminales), impresoras, portátiles, etc.

Se distinguen dos escenarios que serán simultáneos conforme se realice la Transición a Punto Vuela Guadalinfo:

A. CENTROS SIN TRANSFORMACIÓN A PUNTO VUELA

En las previsiones generales del proyecto Vuela Guadalinfo, está contemplado que para el año 2025 estén transformados todos los centros de la Red Vuela Guadalinfo como Puntos Vuela Guadalinfo. Debido a las circunstancias de financiación, este proceso se está desarrollando en distintas fases marcadas por la disponibilidad de fondos que permiten dicha transición, por lo tanto, no hay una previsión temporal de las distintas fases transformadoras.

Mientras un centro continúa a la espera de su transformación a Punto Vuela Guadalinfo, el equipamiento típico que se encuentra en estos centros es un equipamiento desplegado en 2014 y posible equipamiento instalado a partir de 2023 suministrado por otros proyectos de suministro.

En resumen y con independencia de lo que más adelante se detalla en este pliego y sus Anexos, la empresa adjudicataria del presente concurso deberá, con carácter general:

- Mantener y dar soporte técnico "in situ" al equipamiento informático, de suministro previo a 2023, de todos los centros no transformados de acceso público a internet en toda Andalucía. En la forma y con los Acuerdos de Niveles de Servicio descritos en este pliego y en sus Anexos durante el periodo previsto a partir de la fecha de adjudicación del presente concurso. Todos los equipos hardware que se encuentran en el centro, sin ánimo de ser exhaustivos: servidores de centro, clientes fijos, clientes portátiles, servidores de cartelería digital, televisores, *switches*, puntos de acceso inalámbrico, impresoras, escáneres, proyectores, ratones, teclados, auriculares, *hardware* de discapacidad, latiguillos de red y todos aquellos elementos habituales en los centros, para su total y correcto funcionamiento. Cumpliendo y garantizando los niveles de servicio (A.N.S.), procedimientos de comunicación y escalados, descritos y detallados en el Anexo 2 del presente pliego. Siempre en el horario establecido según se describe en este pliego y sus Anexos.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 9 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- En los puntos anteriores, para todos los casos se incluyen todos los componentes y piezas a sustituir durante todo el periodo de soporte, así como **la homologación de los equipos y piezas nuevas a incluir en el proyecto**, para instalación o sustitución.
- Cumplir y garantizar todas las condiciones de niveles de servicio y soporte técnico, parámetros de disponibilidad, atención a averías, detalles técnicos, procedimientos de escalado, incluidos en este pliego y sus anexos. Con el objetivo de que los equipos en los centros de la red Vuela Guadalinfo de Andalucía, cubiertos por este soporte, han de tener un tiempo mínimo de funcionamiento del 99% del horario de apertura de forma independiente y global.
- Mantenimiento y actualización del inventario correspondiente a todos los dispositivos de todos los centros de la red Vuela Guadalinfo.
- Establecer con el Consorcio “Fernando de los Ríos” el flujo de información para la atención y resolución de incidencias proactivas y reactivas.
- Atender y resolver las incidencias de los servicios objeto de la contratación según los Acuerdos de Niveles de Servicio, establecidos en el anexo 2 del presente pliego. Siempre en el horario establecido según se describe en este pliego y sus anexos.
- Establecer y comunicar el procedimiento de escalado interno dentro de la empresa adjudicataria para responder a las necesidades del Consorcio “Fernando de los Ríos” descritas en este pliego y en sus anexos.
- Proponer el formulario de petición de servicio (alta, baja o modificaciones) con la correspondiente aprobación del Consorcio.
- Usar como herramienta de trabajo válida, la **herramienta de ticketing de Guadalinfo**, para la gestión y seguimiento de las incidencias, como herramienta de medición de plazos empleados en la asistencia de las incidencias, evolución y estadísticas. Así mismo, el adjudicatario se compromete a insertar comentarios particularizados en cada incidencia, actualizando a los usuarios el estado de las mismas en intervalos máximos de 48 horas; al ser los Agentes de Innovación Local de los centros los que deben tener toda la información correspondiente sobre su incidencia, resolución, seguimiento y control. La adjudicataria pondrá al servicio del soporte integral del centro el personal y los medios necesarios, para la correcta gestión de las incidencias y así agilizar, controlar y proporcionar informes al servicio integral del soporte a centro.
- Diseñar los procesos de homologación de equipamiento de sustitución, en función de los stocks del momento y con tiempo suficiente para que no paralice la resolución de incidencias por esta causa, así como proporcionar cualquier hardware extra necesario para el cumplimiento con la reducción de costes en centro y hardware en los mismos, dando los mismos servicios.
- Al menos 20 homologaciones de equipos quedarán cubiertas durante la vigencia de este contrato, sin cargo alguno para el CFR.
- En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable a todos los efectos de realizar el soporte y resolución de **todas** las incidencias dentro del ámbito y alcance de la contratación, durante el período comprendido dentro de la misma.
- Así mismo, la adjudicataria se hará cargo de cualquier equipamiento nuevo o suministro que sea necesario para cumplir con el objetivo de reducir costes en los centros, hacer clientes más ligeros y proporcionar más y mejor servicios a menor coste.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 10 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

B. CENTROS TRANSFORMADOS A PUNTO VUELA

Tal y como se ha descrito, la transformación paulatina a Puntos Vuela Guadalinfo conllevará una actualización completa del equipamiento de centro, manteniendo un porcentaje de equipamiento antiguo (equipos clientes y/o servidores principalmente). Conforme vaya sucediendo el avance en la transformación a Puntos Vuela Guadalinfo de los centros, se iniciará el periodo transitorio que abarca el “Plan de adaptación del servicio”.

Plan de adaptación del servicio

Durante el periodo de tiempo que comprenderá el plan transformación a Puntos Vuela Guadalinfo, la reparación de incidencias hardware se realizará conforme a garantía en el equipamiento de nuevo despliegue, quedando eximida la adjudicataria de su ejecución. Sí quedará en el ámbito de la contratación todo el ciclo de gestión de la incidencia y de la garantía desde su atención por el CAU hasta la comprobación con el usuario final, incluyendo cualquier gestión con proveedor, homologación, escalado, reclamación u otras acciones que de la gestión de incidencia y tramitación de la garantía se pudieran derivar.

La configuración de equipamiento de centro quedará sujeta al alcance y plazos de la transformación siendo posible, en base a la experiencia, la coexistencia en el centro de terminales clientes y equipamiento de nuevo despliegue y terminales y equipamiento de la planta actual, **hasta un 40%** de ellos.

En resumen y con independencia de lo que más adelante se detalla en este pliego y sus Anexos, la empresa adjudicataria del presente concurso deberá, con carácter general:

- Proveer el mantenimiento y soporte *hardware* conforme a las acciones descritas en el escenario “**A. SIN MODERNIZACIÓN**” de todos los elementos **NO** renovados en el los centros transformados. Sin ánimo de ser exhaustivos, esto incluye: servidores de centro, clientes fijos, clientes portátiles, *switches*, puntos de acceso inalámbricos, proyectores, ratones, teclados, auriculares, *hardware* de discapacidad, latiguillos de red y todos aquellos elementos habituales en los centros, para su total y correcto funcionamiento.
- Cumplir y garantizar todas las condiciones de niveles de servicio y soporte técnico, parámetros de disponibilidad, atención a averías, detalles técnicos, procedimientos de escalado, incluidos en este pliego y sus Anexos. Con el objetivo de que los equipos en los Centros de acceso a internet en Andalucía, cubiertos por este soporte, han de tener un tiempo mínimo de funcionamiento del 99% del horario de apertura de forma independiente y global. Mantenimiento y actualización del inventario correspondiente a todos los equipos de todos los centros. Para las incidencias de atención propia y para la gestión de las incidencias de terceros proveedores.
- Establecer con el Consorcio “Fernando de los Ríos” el flujo de información para la atención y resolución de incidencias proactivas y reactivas.
- Atender y resolver las incidencias de los servicios objeto de la contratación según los

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 11 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18lBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Acuerdos de Niveles de Servicio, establecidos en el Anexo 2 del presente pliego. Siempre en el horario establecido según se describe en este pliego y sus Anexos. Para las incidencias de atención propia y para la gestión de las incidencias de terceros proveedores.

- Establecer y comunicar el procedimiento de escalado interno dentro de la empresa adjudicataria para responder a las necesidades del Consorcio “Fernando de los Ríos” descritas en este pliego y en sus anexos.
- Proponer el formulario de petición de servicio (alta, baja o modificaciones) con la correspondiente aprobación del Consorcio.
- Usar como herramienta de trabajo válida, la herramienta de ticketing de Guadalinfo, para la gestión y seguimiento de las incidencias, como herramienta de medición de plazos empleados en la asistencia de las incidencias, evolución y estadísticas. Así mismo, el adjudicatario se compromete a insertar comentarios particularizados en cada incidencia, actualizando a los usuarios el estado de las mismas en intervalos máximos de 48h. Ya que los Agentes de Innovación Local de los centros son quienes deben tener toda la información correspondiente sobre su incidencia, resolución, seguimiento y control. La adjudicataria pondrá al servicio del soporte integral del centro el personal y los medios necesarios, para la correcta gestión de las incidencias y así agilizar, controlar y proporcionar informes al servicio integral del soporte a centro. Para las incidencias de atención propia y para la gestión de las incidencias de terceros proveedores.
- Diseñar los procesos de homologación de equipamiento de sustitución, en función de los stocks del momento y con tiempo suficiente para que no paralice la resolución de incidencias por esta causa, así como proporcionar cualquier hardware extra necesario para el cumplimiento con la reducción de costes en centro y hardware en los mismos, dando los mismos servicios.
- Al menos 20 homologaciones de equipos quedarán cubiertas durante la vigencia de este contrato, sin cargo alguno para el CFR.
- En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable a todos los efectos de realizar el seguimiento del soporte y resolución de TODAS las incidencias dentro del ámbito y alcance de la contratación, durante el período comprendido dentro de la misma. Para las incidencias de atención propia y para la gestión de las incidencias de terceros proveedores.

En la solución técnica propuesta para el “Plan de adaptación del servicio” habrá de incluirse una propuesta específica de transferencia del servicio que afectará tanto al escenario con modernización, como al fin de contrato sin modernización en el que se describirán todos los procesos, iteraciones, informes, alcance y recursos dispuestos para la correcta adaptación del servicio de soporte al CFR o al proveedor que ésta designe.

2.3.2 Gestión y mantenimiento del inventario

La empresa adjudicataria gestionará la denominada “Oficina del Inventario de todos los centros de la red Vuela Guadalinfo”. Este servicio implica la gestión permanente del mismo,

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 12 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

con el objetivo de mantener un inventario actualizado y fidedigno del contenido de todos los centros integrados en la red Vuela Guadalinfo, de los centros CAPI y las ELAs.

El adjudicatario también deberá realizar y garantizar la correcta carga de los nuevos bienes que se incorporen al inventario de la red, con independencia de su origen. En su caso, el adjudicatario recibirá la información de las empresas proveedoras de la red Vuela Guadalinfo y deberá cargar dicha información en la herramienta de inventario, garantizando como resultado, una imagen fiel de la realidad de los centros. El adjudicatario deberá utilizar, mantener y desarrollar los evolutivos que se requieran de la herramienta software de inventario del Consorcio, Guadalinfo GLPI Ticketing. La herramienta deberá permitir la consulta por campos, la extracción de muestras y la generación de estadísticas sencillas. El uso de la herramienta será compartido por la empresa y por el Consorcio durante la ejecución del contrato y volverá a quedar en propiedad del Consorcio una vez finalizado el mismo. El adjudicatario será el responsable de volcar los datos en la herramienta, así como de actualizarla durante el plazo de ejecución del contrato. El adjudicatario también deberá actualizar el inventario con los datos proporcionados por el Consorcio, obtenidos de sus propias fuentes. Sobre todo y debido a la continua transformación de centros a Puntos Vuela Guadalinfo, ha de ser exhaustivo el seguimiento de:

- Nuevo equipamiento y mobiliario instalado en los Puntos Vuela, actualizando los datos en cada fase de transformación.
- El equipamiento previo a 2023 que se mantiene en los Puntos Vuela Guadalinfo, tras su transformación.
- El equipamiento retirado al almacén durante los procesos de transformación de cada Punto Vuela Guadalinfo.
- Equipamiento previo a 2023 trasladado a distintos centros de la Red Vuela Guadalinfo.
- Seguimiento y actualización en el inventario de los dispositivos donados o cuya baja haya sido tramitada en cada centro.

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria será responsable de la continua actualización y puesta al día del inventario. Sobre la base de su actividad de mantenimiento de la red, la empresa realizará **continuos muestreos y verificaciones**, a fin de constatar que el inventario responde, en todo momento, a la realidad del territorio. La empresa aprovechará la visita a los centros, con motivo de las actividades de mantenimiento, para realizar comprobaciones sistemáticas de la veracidad y actualización del inventario vigente en cada momento.

A la finalización del contrato, el adjudicatario entregará al Consorcio un inventario completamente actualizado a esa fecha, en la herramienta habilitada para ello, Guadalinfo GLPI Ticketing o la que se esté utilizando en cada momento.

2.3.3 Gestión y mantenimiento de Software

Históricamente, los equipos de los centros funcionan con un sistema operativo basado en

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 13 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Linux con un kernel al que se le ha realizado la adaptación de la versión del sistema operativo para el centro, denominada Guadalinx/Guadalinfo. En el avance del Proyecto Vuela Guadalinfo y con la previsión de ampliar las posibilidades tecnológicas de los Puntos Vuela Guadalinfo, se ha considerado para todos suministros de equipamiento TIC que lo permitan, la posibilidad de contar con dos sistemas operativos instalados, el ya comentado Guadalinx Guadalinfo en su versión más reciente y Windows, en su versión adquirida.

Es necesario para el Consorcio “Fernando de los Ríos”, garantizar el adecuado soporte técnico y mantenimiento del sistema operativo Guadalinx Guadalinfo y de la herramienta de ticketing, GLPI Guadalinfo. Todo este soporte, es de aplicación a los centros de la red Guadalinfo actuales, incluyendo todos los equipos que en ellos se encuentran, a partir de la adjudicación del presente contrato.

La empresa adjudicataria del presente concurso deberá, con carácter general:

- Mantener y Soportar de forma evolutiva el sistema operativo vigente y la aplicación de ticketing cumpliendo y garantizando los niveles de servicio y soporte técnico (A.N.S.), parámetros de disponibilidad, detalles técnicos, atención de incidencias, procedimientos de comunicación y escalados, descritos en el pliego y detallados en sus Anexos. Antes y después de la modificación del SO nuevo. Tanto para equipamiento instalado previamente al 2023, como al equipamiento suministrado en las distintas fases de transformación a Punto Vuela Guadalinfo.
- Establecer con el Consorcio “Fernando de los Ríos” el flujo de información para la atención y resolución de incidencias proactivas y reactivas.
- Resolver las incidencias de los servicios objeto de la contratación según los Acuerdos de Niveles de Servicio, establecidos en el Anexo 2 del presente pliego.
- Establecer el procedimiento de escalado interno dentro de la empresa adjudicataria para responder a las necesidades del Consorcio “Fernando de los Ríos” descritas en este pliego y en sus anexos.
- Atender la resolución de incidencias en el horario establecido según se describe en este pliego y sus anexos.
- Disponer de un servicio “on line” para el acceso a seguimiento y control del estado de las incidencias por parte de la/s persona/s destinadas a tal fin y determinadas por el propio Consorcio.
- Generación de informes periódicos y a demanda, sobre estado de incidencias y seguimiento, basado en la herramienta de ticketing para soporte del “Consorcio Fernando de los Ríos”, GLPI Guadalinfo.
- La adjudicataria deberá prestar los servicios de soporte técnico y mantenimiento (“in situ” en caso necesario), evolutivo y de segundo nivel del sistema operativo base y aplicaciones software de todos los centros, basados en la distribución Guadalinx edición Guadalinfo o siguientes versiones.
- La empresa adjudicataria, se encargará de dar asistencia y solución a todas las incidencias

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 14 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

abiertas desde los centros de la red Vuela Guadalinfo. Se tratarán todas las incidencias software relacionadas con el S.O. actual (incluidas actualizaciones o sistema operativo nuevo) y las distintas aplicaciones (incluyendo las actualizaciones realizadas) en coordinación con el Centro de Atención al Usuario de Guadalinfo, con las empresas adjudicatarias de otros servicios en el proyecto, incluyendo todas aquellas dedicadas a la parte de servicio de comunicaciones, gestión de portal de Guadalinfo y demás portales y herramientas que dan servicio al proyecto, y con los responsables del Consorcio “Fernando de los Ríos”.

- Utilizando las herramientas disponibles en la versión del Sistema Operativo actual (incluye evolutivos o nueva versión del SO), la empresa adjudicataria, realizará labores de recolección de datos, tratamiento y uso en la elaboración de diagnósticos preventivos, para agilizar la detección y atención de las incidencias.
- Se valorará la formación técnica y reglada ofrecida para el personal técnico del Consorcio Fernando de los Ríos. Fundamentalmente la dirigida a conocimientos de operaciones. ITIL, PMI, estrategia en operaciones, etc.
- Dentro del mantenimiento evolutivo, se entienden incluidas las actualizaciones periódicas del software que sea necesario realizar, para la progresiva incorporación de mejoras, modificaciones o de nuevos elementos software, que contribuyan a la total ACCESIBILIDAD de dicho software base y aplicaciones para su uso óptimo por las personas con discapacidad y personas mayores en los Centros.
- Así mismo, la adjudicataria se hará cargo de cualquier desarrollo, adaptación e implementación de software necesario en los centros para el cambio hacia un centro que cumpla el objetivo de mejora en la calidad de los servicios y reducción de costes, garantizando la conservación de todos los servicios actuales en los centros en cualquier evolución propuesta, así como la prestación del servicio en la adaptación de los cambios hacia el nuevo modelo que la adjudicataria proponga para garantizar el bajo coste.
- Se incluirá el desarrollo y adaptación de una versión nueva de sistema operativo (SO) o de un SO completamente nuevo, para los servidores y para los clientes (en *software* libre) para adaptar y modernizar el *kernel* actual a versiones más avanzadas, que permitan una mejora cualitativa. Se trata de un sistema operativo completo, que cumpla las premisas de funcionamiento del centro, tanto a nivel de aplicaciones de usuario, como aplicaciones de gestión de usuarios y centro. Dicho SO estará enfocado a soportar todos los requerimientos para el correcto funcionamiento del centro en caso de pérdida de conectividad con la Internet.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta de gestión de incidencias y del inventario de los centros, GLPI Guadalinfo Ticketing. Con esto se entiende la configuración, actualización a nuevas versiones si fuera posible o desarrollo de una aplicación partiendo de la última versión estable del software GLPI o de aquel que se determine y siempre con la aprobación de los responsable del Consorcio, mientras se desarrolla la siguiente versión de la aplicación de ticketing Vuela Guadalinfo.
- Corrección de los errores que se detecten en la herramienta que esté en producción en cada momento, pequeños desarrollos, inclusión de encuestas de satisfacción y generación de los informes correspondientes con los resultados de las mismas, generación de informes necesarios para cubrir las necesidades actuales de los centros y del Consorcio Fernando

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 15 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de los Ríos.

- La adjudicataria deberá prestar asistencia y colaboración a nivel técnico con el Consorcio Fernando de los Ríos y otros de sus adjudicatarios para el conveniente desarrollo de los proyectos. Sin ánimo de exhaustividad, es necesaria la colaboración con el Consorcio y el proveedor responsable de la recogida de estadísticas de uso de los centros para que la aplicación instalada en el sistema operativo cumpla su cometido y pueda ser actualizada cuando se requiera. Será necesario compartir documentación técnica del sistema operativo con el proveedor de la aplicación de estadísticas para que pueda desarrollar y mantener su herramienta, así como proveerles de entornos de desarrollo y pruebas.
- Mantenimiento de la herramienta de monitorización de los centros de la Red Vuela Guadalinfo. Una vez desplegada y puesta en marcha en todos los centros pertenecientes a la Red Vuela Guadalinfo, la herramienta basada en Nagios con desarrollo personalizado para el proyecto Vuela Guadalinfo, la empresa adjudicataria continuará con el soporte y mantenimiento de la misma. Para ello pondrá a disposición del CFR los medios necesarios para tal fin.
- Diseño y propuesta de un servicio Active directory para los equipos con SO windows que se desplegarán en los centros en cada una de las etapas del proyecto.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable a todos los efectos del soporte, mantenimiento, adaptación y cambio del software de los centros objeto de esta contratación, durante el período comprendido dentro de la misma.

Por tanto, y sin ánimo de ser exhaustivos, la adjudicataria deberá dar soporte, corregir errores, actualizar y distribuir paquetes y adaptar el software a las necesidades del centro. Además, será la proponente de modelos y cambios en el sistema de soporte y evolución software, durante toda la vida de este contrato. La adjudicataria cumplirá con los siguientes puntos:

- Realizará el soporte del software de los centros en todo momento, antes, durante y después de cualquier adaptación y evolución del centro según los acuerdos del presente contrato y el equipo encargado en el Consorcio "Fernando de los Ríos" destinado a tal fin.
- Adaptará los cambios necesarios de software del centro para seguir con los mismos servicios en los centros, con mejor calidad y menor coste. Se encargará de conseguir los cambios necesarios para adaptar los clientes y el servidor del centro.
- Desarrollo de las actualizaciones necesarias del SO actual (versión cliente y servidor).
- Desarrollo de un nuevo sistema operativo basado en Debian 64 bits que incluya como mínimo la funcionalidad actual para los servidores y los clientes de los centros (adaptación de SO en *software* libre) preparado para su arranque dual con otros sistemas operativos, entre ellos windows.
- Distribución, despliegue y soporte a la instalación del nuevo sistema operativo en todos los centros.

Además, también forma parte del objeto del contrato el soporte software a los centros de la

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 16 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

provincia de Jaén, detallados en el Anexo 1 con la denominación de “Aldeas Digitales”, en los términos que se indican a continuación:

- a. Realizar las funciones de despliegue, gestión, operación y prestación de servicios y aplicaciones software que le correspondan, para el adecuado funcionamiento de los centros de la provincia de Jaén.
- b. Soporte Software a los centros, a través del CAU Guadalinfo, considerando las incidencias dentro de este ámbito de los centros de la provincia de Jaén.
- c. Puesta a punto de los servicios de centros de acceso a Internet: Estadística, repositorio de actualizaciones, comunicación en caso de modificación de la línea de datos.
- d. Gestión de actualizaciones software para las Aldeas Digitales de Jaén.
- e. Asistencia software remota en caso de ser necesaria.
- f. Actualización de la distribución Guadalinux/Guadalinfo de los equipos clientes de las Aldeas Digitales.

2.3.4 Servicio de Atención al Usuario (CAU Vuela Guadalinfo)

La empresa proveedora creará y mantendrá un Centro de Atención al Usuario (CAU), que será el elemento a través del cual se recibirán las llamadas para la apertura, actualización de incidencias y seguimiento de las mismas por parte de la dinamización local y responsables de proyecto. Además, será el encargado de alimentar la herramienta de gestión en producción en cada momento, Guadalinfo Ticketing, con la información que corresponda en función de la casuística de la incidencia. Además, gestionará la relación, seguimiento y cierre de incidencias con proveedores que hayan participado en las distintas fases de transformación a Puntos Vuela.

Este servicio estará dimensionado para:

- Dar respuesta a las personas usuarias en los plazos habituales de los servicios de CAU, es un servicio muy sensible en cuanto al trato y comunicación con los usuarios/as, por lo que deberá ser atendido por personas con un perfil técnico suficiente, capacidad de análisis de incidencias para su correcta diagnosis y un exquisito trato con las personas para una atención satisfactoria. El horario de atención del CAU estará marcado por los horarios de actividad de los centros, estando comprendido fundamentalmente en el intervalo de 9:00 a 21:00 horas. Estos horarios pueden ser estudiados y consensuados con el Consorcio para ofrecer el mejor servicio a los centros.
- Ofrecer respuesta a la ciudadanía que haga uso del teléfono de atención al usuario, en el que podrán realizar consultas sobre el proyecto Vuela Guadalinfo, información de centros e incluso asesoramiento sobre los servicios del proyecto.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 17 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Desarrollo y mantenimiento de una aplicación de ticketing, actualizada, con soporte y con posibilidades de mejora a través de soporte evolutivo una vez que realice la entrega totalmente funcional y operativa. Tendrá continuidad sobre el diseño y funcionalidades de la existente, albergando un sistema de inventariado fácilmente actualizable, completo, que facilite tanto la apertura como el seguimiento de las incidencias, ofreciendo análisis complejos sobre las tipologías de las incidencias, histórico de soluciones para su posterior uso y búsqueda, encuestas de satisfacción del usuario, etc.

2.3.5 Servicio completo de gestión del puesto

La adjudicataria debe poner a disposición del Proyecto, a fin de que el servicio se adecúe a los diferentes perfiles de usuario, un servicio completo de gestión del puesto o centro de gestión avanzado que cubra las siguientes expectativas:

- Debe tener un Centro de Servicio al Usuario o ventanilla única para todos los servicios relacionados con la gestión y ciclo de vida de la microinformática en el centro.
- Gestión de incidencias, peticiones y consultas.
- Gestión de incidencias, seguimiento y cierre con proveedores del equipamiento de los Puntos Vuela.
- Gestión de la configuración e inventario.
- Informes de gestión.
- Inventario hardware y software automático.
- Control remoto del puesto de trabajo.
- Gestión del software, incluyendo tanto la distribución remota de software como la actualización de parches.
- Informes avanzados del servicio incluyendo control de software ejecutado.

El Servicio Integral de Atención a Usuarios se prestará desde un Centro de Gestión de Clientes, que ofrecerá, en su caso, una atención personalizada al usuario final, proporcionando los canales adecuados para la atención, resolución de incidencia o consulta. Y para aquellas incidencias cuya resolución dentro del acuerdo de nivel de servicio no pueda llevarse a cabo desde el Centro de Gestión en remoto, se enviará un técnico de campo a la sede asociada al equipo.

El servicio incorporará un proceso de atención al usuario o CAU (Centro de Atención a Usuarios) integral que canaliza la relación con los mismos, siendo el punto de entrada único para incidencias, peticiones y consultas relacionadas con el Puesto de Trabajo (hardware, software, comunicaciones, etc...). De manera excepcional, las incidencias de comunicaciones se gestionarán a través de la herramienta provista a tal efecto por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. El desarrollo del servicio debe realizarse conforme a las mejores prácticas de gestión (ITIL) en cuanto a los procesos de creación, prestación y

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 18 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

evolución de Servicios de Tecnologías de la Información (TI).

Será la vía de entrada para la gestión de incidencias de todos los proveedores Guadalinfo. Este servicio tendrá la responsabilidad de recopilar y trasladar la información relativa al servicio para todos los proveedores que el CFR considere oportunos e incluya en el grupo de proveedores de servicios del CFR para el proyecto Vuela Guadalinfo.

El horario de atención al usuario final debe cubrir el horario de apertura de todos los centros en Andalucía, en horario de 9:00 a 21:00 de lunes a viernes.

El personal que destine la empresa adjudicataria a la prestación de estos servicios deberá:

- Desempeñar sus funciones con la necesaria interlocución, cooperación y coordinación que se determine por el Consorcio “Fernando de los Ríos” y con todas aquellas empresas adjudicatarias del resto de servicios, sin ánimo de ser exhaustivos: servicios de Portal Guadalinfo, Ágora, Sistemas de Acceso Único (SGU) proyecto Andalucía Vuela, servicios de sistemas que albergan el resto de portales y herramientas que dan soporte al proyecto y servicios de comunicaciones de los centros de acceso público a internet.
- Para el soporte y resolución de incidencias de los Centros, se respetarán los acuerdos y condiciones detalladas en este pliego y sus Anexos.
- De llevar a cabo todos los procedimientos de análisis y diagnóstico de las incidencias *hardware*, *software* y comunicaciones, así como la correcta atención y asesoría técnica a los Agentes de Innovación Local de los centros.
- Dadas las características de los trabajos a realizar, los profesionales designados por el adjudicatario para la prestación del servicio deberán contar con experiencia acreditada en soporte técnico y mantenimiento de equipamiento informático “in situ”, así como la experiencia acreditada en desarrollo de software. A estos efectos, los licitadores deberán incluir en la oferta los currículos de los profesionales que, en caso de resultar adjudicatarios, vayan a prestar los servicios a que se refiere el presente concurso.
- Desarrollo de la herramienta de ticketing, adaptado a la imagen corporativa actual en su diseño y manteniendo o mejorando las funcionalidades de la existente, albergando un sistema de inventariado completo y que facilite tanto la apertura como el seguimiento de las incidencias, ofreciendo análisis complejos sobre las tipologías de las incidencias, histórico de soluciones para su posterior uso y búsqueda, encuestas de satisfacción del usuario, etc.

Todos los aspectos relativos a la gestión y control de las tareas a realizar así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas serán llevados a cabo por parte del Consorcio, a través de las personas que se designen para ello. La infraestructura necesaria para la puesta en marcha y funcionamiento de dicho servicio, correrá por cuenta del adjudicatario. Todos los elementos y herramientas empleados para tal fin, serán exportables

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 19 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

y el adjudicatario se compromete a facilitar dicho trasvase, en caso de que futuras adjudicaciones se realicen a distintas empresas.

2.3.6 Detalle de los Servicios

- Realización y actualización mensual de un minucioso Plan de Trabajo, que deberá detallar la actuación y duración de la ejecución de las tareas necesarias para el cumplimiento de los servicios expuestos anteriormente. Con un periodo máximo de 4 semanas, la empresa adjudicataria realizará con el personal designado del Consorcio, una revisión del servicio, presencial en las instalaciones del propio Consorcio si así fuera necesario. Además, se celebrará de forma periódica y a proposición del Consorcio, una reunión de información y colaboración con las personas responsables asignadas por el Consorcio, dichas reuniones se llevarán a cabo en el lugar indicado por el Consorcio, y los gastos asociados a dichas reuniones serán a cargo de la adjudicataria. En dichas reuniones, se tratarán las posibles optimizaciones de los procedimientos vigentes, siempre que estas sean factibles y cuenten con la aprobación del Consorcio, con el fin de optimizar continuamente los protocolos de trabajo para mejorar los niveles de servicios a los centros y a los usuarios/as.
- Se deberán realizar aquellos trabajos de mantenimiento, puesta a punto y reparación de los equipos electrónicos informáticos (y periféricos) estropeados o de funcionamiento defectuoso, de todos los equipos que forman parte del parque informático actual del CFR incluyendo el equipamiento de los Centros de la Red Vuela Guadalinfo de Andalucía.
- TODAS las reparaciones y ajustes necesarios para el buen funcionamiento de todos los equipos de los centros, incluidas las piezas de sustitución o la instalación del SO base en los casos que sea necesario, serán asumidas por parte de la empresa adjudicataria. Para estas acciones globales se elaborará un plan de ejecución del procedimiento, consensuado con el Consorcio y el desarrollo de dicho plan será siempre supervisado por la persona designada por el Consorcio.
- Se pondrá a disposición del Proyecto un Servicio Integral de Atención a Usuarios que se prestará desde un Centro de Gestión de Clientes y que ofrecerá, en su caso, una atención personalizada al usuario final, proporcionando los canales adecuados para la atención, resolución de incidencias o consultas. Para aquellas incidencias cuya resolución dentro del acuerdo de nivel de servicio no pueda llevarse a cabo desde el Centro de Gestión en remoto se enviará un técnico de campo a la sede asociada al equipo. Además, se ofrecerá un servicio de atención al usuario, que permita dar respuesta a la ciudadanía que busque información sobre los centros y servicios del proyecto Vuela Guadalinfo, toda la información recogida de las llamadas de usuarios,

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 20 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

será maquetada y presentada al CFR de forma periódica para su análisis y propuestas de atención. Ha de dimensionarse, para dar respuesta al conjunto de Andalucía.

- La empresa adjudicataria, se encargará de dar asistencia y solución a todas las incidencias abiertas desde los Centros, se tratarán todas las incidencias hardware relacionadas con los sistemas “Clientes”, “Red”, “Soporte-periféricos” y equipos “Servidores” en los centros de Andalucía.
- La empresa adjudicataria pondrá a disposición de los centros un portal web/tienda web, para prestar la posibilidad de compra de todos los dispositivos homologados en el proyecto. La relación contractual final, será entre el adjudicatario y el Ayuntamiento/asociación del que depende el centro Guadalinfo.
- Gestionar y llevar a cabo la impartición de formación técnica homologada para optar a certificación, en las instalaciones del consorcio, para el personal técnico del Consorcio Fernando de los Ríos. La propuesta del enfoque de Operaciones, Metodologías ágiles, etc. vendrá dada y consensuada por parte del adjudicatario con el CFR.
- La empresa adjudicataria mantendrá completo y actualizado el inventario con el contenido (equipos informáticos y mobiliario) de los centros de la red Vuela Guadalinfo y los Puntos Vuela. La adjudicataria presentará al Consorcio una base de datos que permita cuantificar y determinar cada uno de los elementos presentes en los centros de la red Vuela Guadalinfo. Los elementos deberán estar identificados mediante su denominación genérica y mediante el número de serie individual o matrícula de cada uno de ellos. Aquellos elementos que no cuenten con número de serie individual o matrícula serán identificados de forma genérica, especificando el número de unidades existentes de cada elemento.
- El adjudicatario del concurso, estará obligado a mantener la coherencia de los elementos instalados de manera global, así como a garantizar que todos los elementos *hardware* reparados o repuestos estén soportados por el *software* de los centros en la versión más actualizada. Dentro del plan de actuación y desarrollo a presentar en la oferta, el adjudicatario deberá presentar un plan de gestión de la existencias (*stock*), en el que se contempla una previsión de elementos para sustitución y suministro a lo largo del periodo de contratación. El Adjudicatario correrá con los gastos de las 20 homologaciones estimadas en la duración del contrato.
- La empresa adjudicataria asumirá el horario de atención y asistencia a los centros, que vendrá marcado por el Consorcio en función de los intervalos temporales de máxima afluencia de la ciudadanía a los Centros, así como por el horario de apertura de los Centros de la Red Vuela Guadalinfo.
- Desarrollo de una herramienta de ticketing, con continuidad sobre el diseño y funcionalidades de la existente, albergando un sistema de inventariado completo y que

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 21 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18lBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

facilite tanto la apertura como el seguimiento de las incidencias, ofreciendo análisis complejos sobre las tipologías de las incidencias, histórico de soluciones para su posterior uso y búsqueda, encuestas de satisfacción del usuario, etc.

- La empresa adjudicataria, basará su actuación ANS (Acuerdo a Nivel de Servicio) en el que se relaciona en el Anexo 2 de este pliego.
- Elaboración de los informes mensuales, semanales y con la periodicidad, contenido y formato que el Consorcio determine en cada momento, en ellos se recogerán estadísticas de incidencias, cambios realizados, actualización del censo de materiales instalados. Los informes serán definidos en su momento para poder tener un control por provincia, municipio, Agente de Innovación Local y por servicio.
- La empresa adjudicataria realizará encuestas de satisfacción a los/las Agentes de Innovación Local, tras la atención al centro. Para ello elaborará una consulta tipo consensuada con el Consorcio. La recopilación de datos de satisfacción en formato digital y su estudio estadístico, será llevado a cabo y presentado al Consorcio por el adjudicatario del presente concurso. La ausencia de esta información y estudio, puede ser motivo de sanción económica, tomándose como equivalente la penalización de una incidencia con ANS superado, por cada encuesta no presentada.
- Elaboración y actualización de manuales de instalación, configuración y uso de aquellos elementos instalados. Preparación para entrega de información y manuales en caso de finalización de contrato, para la próxima adjudicataria, documentación de fin de contrato.
- Colaboración en la gestión y comunicación de los cambios en servicios, modificaciones, actualizaciones o incidencias que se traten, lo que implica que la empresa adjudicataria mantendrá una continua interrelación con el Consorcio "Fernando de los Ríos" y las empresas que éste determine con el objeto de optimizar y dar calidad a la atención de los servicios solicitados en el presente contrato. Desde la empresa adjudicataria se designarán las personas de contacto y desde el Consorcio se les suministrarán los procedimientos propios de la gestión, así como se creará el flujo de información necesario para el desarrollo del proyecto se lleve a cabo tal y como está diseñado.

Catalogación de las incidencias

Hardware

Las incidencias abiertas desde los Centros, para equipamiento de antes del 2023, se catalogarán en distintas prioridades, dependiendo de la urgencia de tramitación de las

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 22 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

mismas, se considerarán los siguientes grupos:

- **Prioridad Alta:** Se considerarán incidencias de prioridad "Alta", aquellas que debido a problemas de tipo *hardware* imposibiliten el buen funcionamiento de los sistemas e incluso paralicen la actividad del centro, así como aquellas incidencias sobre los elementos hardware que provoquen la desconexión de los equipos de la red de datos.

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **2 días hábiles desde la comunicación de la incidencia.**

- **Prioridad Media:** Se consideran incidencias de prioridad "Media" aquellas que ralenticen excesivamente el funcionamiento de los sistemas, imposibiliten el uso de los equipos destinados a los usuario/as, así como las que afecten a dispositivos periféricos de uso intensivo por parte de los usuario/as, e incluso aquellas incidencias relacionadas con el material necesario para presentaciones y videoconferencias.

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **3 días hábiles desde la comunicación de la incidencia.**

- **Prioridad Baja:** Se consideran incidencias de prioridad "Baja", aquellas que afecten a elementos no habituales en el uso por parte de los usuario/as, así como aquellas que afecten a elementos no críticos de los sistemas.

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **5 días hábiles desde la comunicación de la incidencia**

La criticidad de las incidencias se asignará en coordinación con el Centro de Atención al Usuario y el Consorcio.

Independientemente del rango de concurrencia dispuesto en el apartado 6 del presente pliego motivador de penalizaciones, se establece que ninguna incidencia de prioridad alta podrá estar abierta más de 5 días laborables, ninguna incidencia de prioridad media estará abierta más de 10 días laborables, ninguna incidencia de prioridad baja estará abierta más de 15 días laborables. Estos plazos se consideran en el peor de los casos posibles y con la peor de las casuísticas habituales, a cada nivel de prioridad.

Los criterios técnicos que deberán respetarse para la realización de los trabajos son los siguientes:

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 23 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Los trabajos y actuaciones de soporte se realizarán siguiendo la metodología habitual para la reparación de los sistemas hardware, los técnicos encargados deberán estar preparados para tal proceso por lo que deberán ir equipados convenientemente en cada una de sus intervenciones con herramientas de trabajo y el material de repuesto necesario.

- Validación y pruebas: una vez realizada la reparación del sistema afectado, se realizarán las pruebas pertinentes para la verificación de que el sistema está completamente operativo de forma independiente y en el conjunto del centro. Cuando sea posible, el responsable del centro verificará con el técnico de soporte el correcto funcionamiento de los sistemas. La validación de la asistencia técnica, solamente será válida si cuenta con el consentimiento firmado libremente por parte de la persona responsable del centro y con la encuesta de satisfacción totalmente rellena por la misma.

- La puesta a disposición en un repositorio en formato digital y actualización de todos los manuales de instalación, generación de USBs de masterización homologados, configuración y drivers de los elementos reparados / instalados, bien sea en la actualización a equipos más modernos o la sustitución por otros elementos diferentes. Estas imágenes de masterización deberán estar ubicadas en un espacio público de acceso libre para los AILs de los centros e incluir instrucciones exactas y detalladas (paso a paso) de instalación y parametrización para su instalación.

Las incidencias serán abiertas desde los centros, se catalogarán en distintas prioridades dependiendo de la urgencia de tramitación de las mismas y se considerarán en los grupos ya especificados con anterioridad: alta, media y baja.

La categorización de las incidencias que afecten a equipamiento instalado tras la transformación a Puntos Vuela, será idéntica a la del resto de equipamiento, salvo que los ANS y condiciones de asistencia vendrán marcadas por los contratos correspondientes al proveedor del equipamiento. No obstante, se hará seguimiento preciso a la evolución de la incidencia, incluyendo reclamación de la misma y escalado al personal designado del CFR.

La empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de Mantenimiento y Asistencia, un Plan de Actuación Inicial (incluyendo todas las actuaciones a desempeñar en el periodo de transición al nuevo equipo de soporte), un Plan de Control de Inventario, y un Plan de Sustitución y Reparación de Piezas, detallando el stock mínimo que tendrá disponible en sus almacenes, para asistir a las intervenciones “in situ” surgidas en los Centros de la Red Vuela Guadalinfo. Dicho stock se deberá prever por provincias, con la finalidad de que los tiempos máximos de resolución no superen los ANS.

Serán de máxima prioridad y actuación inmediata en el plan de actuación inicial, servidores

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 24 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

y *switches* afectados por problemas que necesiten más de 48 horas de reparación o reemplazo, serán sustituidos en un plazo inferior a este por equipos equivalentes en características, configuración y funcionalidad, para mantener la continuidad del servicio en los centros.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable a todos los efectos de realizar el Soporte y Resolución total de Incidencias IN SITU y en plazo, de TODOS los Problemas *Hardware* relativos al equipamiento descrito en este pliego, que surjan en los Centros de la Red Vuela Guadalinfo, para el periodo de la presente contratación. **Esta actuación incluye y se hace extensible a aquellas incidencias que habiendo surgido en el periodo de soporte anterior queden pendientes de resolución** en el momento de cambio del equipo de soporte, asegurando una transición eficiente y suave a efectos de la atención a los centros y quedando contenida y dimensionada esta provisión dentro del alcance del Plan de Actuación Inicial. Así como el equipamiento informático de la sede del Consorcio Fernando de los Ríos y el equipamiento de los trabajadores desplazados en las Delegaciones territoriales.

Software

En concreto y para las incidencias a resolver por la empresa adjudicataria a nivel software, se contemplan unos tiempos máximos de respuesta adecuados a la criticidad de las incidencias, que vienen dados por la siguiente tabla:

- **Prioridad alta:** incidencias de prioridad “Alta”, aquellas que debido a problemas de tipo software imposibiliten el buen funcionamiento del Centro e incluso su inoperatividad absoluta.

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **3 días hábiles desde la comunicación de la incidencia.**

- **Prioridad media:** Se consideran incidencias de prioridad “Media” aquellas que ralenticen excesivamente el funcionamiento de los sistemas, así como las que afecten a dispositivos periféricos de uso intensivo por parte de los usuario/as, e incluso aquellas relacionadas con el material necesario para presentaciones y videoconferencias (escáner, proyector, impresoras, etc.).

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **5 días hábiles desde la**

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 25 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

comunicación de la incidencia

- **Prioridad baja:** Se consideran incidencias de prioridad "Baja", aquellas que afecten a elementos no habituales en el uso por parte de los usuario/as, así como aquellas que afecten a elementos no críticos de los sistemas.

El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **6 días hábiles desde la comunicación de la incidencia**

Superado el plazo máximo de resolución y no habiendo resuelto la incidencia de forma justificada, se aplicarán las penalizaciones referidas en el apartado 6 partiendo de los períodos mínimos de respuesta y hasta que la incidencia quede finalmente resuelta.

Independientemente del rango de concurrencia dispuesto en el apartado 6 del presente pliego motivador de penalizaciones, se establece que ninguna incidencia de prioridad alta podrá estar abierta más de 2 días laborables, ninguna incidencia de prioridad media (excepto bugs que impliquen desarrollo o dependencia de las evoluciones del kernel del SO) estará abierta más de 10 días laborables, ninguna incidencia de prioridad baja estará abierta más de 15 días laborables. Estos plazos se consideran en el peor de los casos posibles y con la peor de las casuísticas habituales, a cada nivel de prioridad.

2.4. Condiciones Generales

2.4.1. Interlocutor de la adjudicataria

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor técnico único ("delegado" del contratista), que organizará la prestación de los servicios objeto de la contratación. Conforme a este pliego de condiciones técnicas, pondrá en práctica las instrucciones del responsable designado por El Consorcio e impartirá las pertinentes instrucciones al personal de la adjudicataria.

2.4.2. Forma de resolver las discrepancias en la forma de prestar la asistencia técnica

En caso de existir disconformidades de El CONSORCIO, respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados, por cualquiera de los técnicos empleados por la adjudicataria, lo pondrá de manifiesto a ésta, la cual dispondrá cuanto resulte necesario para su corrección dentro de los **TRES DÍAS HÁBILES siguientes**.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 26 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.4.3. Información de Base.

EL CONSORCIO facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione, no será utilizada por la adjudicataria, bajo ninguna circunstancia, para fines distintos de los servicios contemplados en la presente contratación.

2.5. Naturaleza de la prestación.

La empresa adjudicataria queda obligada a la prestación eficaz de los servicios descritos en el presente pliego, durante la totalidad del plazo de ejecución del contrato, con independencia de los medios materiales o humanos que deba emplear en ello. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

En ningún caso podrá interpretarse que el precio del contrato supone la contraprestación a una hipotética “bolsa de horas” o “bolsa monetaria”, las cuales, una vez agotadas, liberan al adjudicatario de sus obligaciones, con independencia del resultado obtenido. Por el contrario, el adjudicatario queda obligado a prestar los servicios, durante todo el plazo de ejecución, sin perjuicio de la dedicación de medios materiales y humanos que esto conlleve.

3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Las personas que emplee la adjudicataria en la prestación del servicio deberán dispensar trato agradable con los usuario/as y disponer de capacidad de trabajo en equipo.

Los trabajos, que serán llevados a cabo por el personal laboral que la adjudicataria designe en cada momento, se desarrollarán en las instalaciones que el “Consortio Fernando de los Ríos” determine, en el ámbito en cualquier caso de los municipios Guadalinfo incluidos en el Anexo 1 o en su defecto el listado de centros que aparezcan en la concesión de la orden correspondiente.

El CONSORCIO “FERNANDO DE LOS RÍOS” designará un Responsable del Proyecto, que será el órgano capacitado para interpretar el presente pliego y demás condiciones establecidas en el contrato, siendo sus funciones y responsabilidades:

1. Dirigir, supervisar y coordinar la realización y prestación de los servicios.
2. Aprobar la realización de los servicios.
3. Velar por el nivel de calidad de los servicios.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 27 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4. Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Equipo de Trabajo a lo largo del desarrollo de la prestación de los servicios.
5. Asegurar el seguimiento de la prestación de los servicios.
6. Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este pliego y sus Anexos.
7. Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los servicios.
8. Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada en la prestación de los servicios.

Caso de que por cualquier circunstancia (vacaciones, enfermedad, baja laboral, etc.) el técnico destinado/s por la adjudicataria para la prestación del servicio y realización de los trabajos no puedan desempeñar el servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria está obligada a sustituir a dicho/s técnico/s por otro/s de idéntico perfil y preparación así como a comunicar dicha sustitución con la antelación que sea posible.

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, implicará la sustitución inmediata del mismo, la aplicación de las penalizaciones estipuladas y, en su caso, la resolución del contrato.

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de El Consorcio "Fernando de los Ríos", sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

Todos los aspectos relativos a la gestión y programación de las tareas a realizar así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas serán llevados a cabo por parte del Consorcio "Fernando de los Ríos" a través de la persona que se designe para ello.

En cualquier caso, y con independencia de la ubicación física de trabajo, el licitador proveerá a los miembros de su equipo de trabajo de todos los medios técnicos, de transporte, informáticos, comunicaciones, etc., necesarios para el correcto desempeño de sus funciones en consonancia con los requerimientos del Consorcio.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 28 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria acepta expresamente que los derechos de los trabajos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a EL CONSORCIO FERNANDO DE LOS RÍOS, con exclusividad y a todos los efectos, incluido el de cesión.

Por parte de la adjudicataria, no se hará uso de los resultados de los trabajos bajo ningún concepto, y sólo serán utilizados como referencia o como base de futuros trabajos, cuando se disponga de la autorización expresa, por escrito, del propietario de los mismos.

Quedarán en propiedad del CONSORCIO tanto la asistencia o servicios recibidos como los derechos inherentes a los trabajos realizados, su propiedad industrial y comercial, reservándose EL CONSORCIO su utilización, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por el CONSORCIO, y ésta, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

El contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático al CONSORCIO todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva al CONSORCIO, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

5. CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos ejecutados o información proporcionada por EL CONSORCIO en el contexto del mismo a personas o entidades ajenas al proyecto sin el consentimiento por escrito de EL CONSORCIO. La adjudicataria, si así se lo exigiere EL CONSORCIO vendrá obligada a suscribir acuerdo de confidencialidad en este sentido si así le fuera exigido.

Asimismo la adjudicataria y sus profesionales limitarán el acceso, tratamiento o uso de datos de carácter personal a los mínimos estrictamente necesarios y exclusivamente pertinentes para la efectiva realización de los trabajos. En todo caso, dicho acceso o uso imposibilitan tal como es exigido, y así se comprometerá la adjudicataria, que no se podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 29 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En particular la empresa adjudicataria y sus profesionales participantes en los trabajos estarán obligados al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)".

A los efectos de interlocución, relaciones y garantía sobre el adecuado y correcto uso del material, información y datos suministrados o manejados durante el curso de los trabajos, la adjudicataria, sin perjuicio ni exención alguna en las responsabilidades propias que le incumben, designará, inmediatamente después de la adjudicación y por escrito, a un representante autorizado para el mantenimiento de las relaciones que se establezcan por esta causa con cualesquiera Administraciones Públicas.

6.- PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES ESPECÍFICAS

El plazo de ejecución del contrato será de 12 meses. Se contempla expresamente la posibilidad de prorrogar el contrato por dos plazos adicionales de 12 meses cada uno, con revisiones cada seis meses para la determinación del número de centros de la Red Vuela Guadalinfo transformados en Puntos Vuela, por su impacto en la facturación recurrente del contrato, lo que supone un máximo de 3 años de duración total del contrato.

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Los recursos, tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

El cumplimiento defectuoso de las obligaciones del contratista, así como su incursión en demora por causas imputables al mismo, permitirá al Consorcio optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades diarias, en la siguiente proporción:

- Por cada incidencia no resuelta que supere los ANS establecidos, se penalizará con el equivalente al precio fijado de soporte mensual para un centro de acceso público a internet, por cada día natural de retraso. Esto es, las incidencias de cualquier tipo que superen los plazos de resolución máximos establecidos conllevarán la penalización del importe total del mes, por cada día natural de retraso, calculado como la media del total de la oferta entre el número total de centros. En caso de que existan más incidencias que superen los ANS por centro, el importe se irá multiplicando por el número de incidencias retrasadas. Para las incidencias de prioridad alta, el importe imputable de penalización se considerará como una incidencia doble. El precio se obtendrá a partir de la oferta realizada

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 30 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYZq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

por el adjudicatario. Hasta el 50% de la totalidad del importe mensual, que se establezca en la firma del contrato resultante de este concurso.

- En caso de concurrir 10 incidencias de prioridad “Alta” con ANS superados, se penalizará con una cuarta parte de la totalidad del importe mensual, que se establezca en la firma del contrato resultante de este concurso.
- En caso de concurrir 20 incidencias de prioridad “Alta” con ANS superados, se penalizará con la mitad de la totalidad del importe mensual, que se establezca en la firma del contrato resultante de este concurso.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 % del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalizaciones.

El importe de las penalidades por demora podrán hacerse efectivas mediante deducción en los pagos de las facturas. En todo caso, la fianza responderá de la efectividad de aquéllas. Cuando se hicieran efectivas a costa de la citada fianza, el Adjudicatario vendrá obligado a reponer idéntico importe destinado a tal fin, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución.

Si el retraso fuera producido por causas no imputables al Adjudicatario y éste ofreciera cumplir sus compromisos, formulará la petición de prórroga en el plazo máximo de 48 horas, a contar desde el día en que se produzca la causa originaria del retraso, alegando las razones y señalando el tiempo probable de su duración. Si EL CONSORCIO aceptara la petición del Adjudicatario, se ajustarán los plazos del contrato.

Si el retraso fuese producido por motivos no imputables al contratista y éste ofreciera cumplir sus compromisos dándole prórroga del tiempo que se le había señalado, se concederá por EL CONSORCIO un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor.

La prórroga del contrato, que se hará según las condiciones indicadas en el PCAP del presente contrato, llevará asociadas revisiones de facturación en cada una de las renovaciones, que se ajustarán en base al número de Centros de la Red Guadalinfo que se hayan transformado a Puntos Vuela Guadalinfo. Por tanto:

1. Desde la primera revisión se actualizará el número de Puntos Vuela instalados y por tanto el número de centros de la Red Vuela Guadalinfo no transformados.
2. La oferta inicial debe contemplar de forma clara el “coste mensual UNITARIO por centro del soporte HARDWARE”, totalmente independiente de cualquiera del resto de costes asociado al contrato de soporte, como el soporte SOFTWARE Y EL SERVICIO DE CAU.
3. La facturación variará en función de los centros determinados en el primer punto y

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 31 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

contemplará la suma de:

- a. Número de centros de la red Vuela Guadalinfo **no migrados**, multiplicado por el 100% del "Coste unitario por centro del soporte HARDWARE".
 - b. Número de centros de la red Vuela Guadalinfo **migrados**, es decir Puntos Vuela, multiplicado por el 40% del valor total del "Coste unitario por centro del soporte HARDWARE".
4. La suma del punto anterior, se añadirá tras cada revisión al resto de costes, de los servicios asociados tanto de soporte SW, como de Centro de Atención al Usuario Guadalinfo y conformarán la cantidad total de la facturación mensual al CFR.

Cálculo Importe mensual en cada revisión = (nºPuntos Vuela x 40%Precio unitario mensual soporte HW) + (nºCentros de la red Vuela Guadalinfo x Precio unitario mensual soporte HW) + Coste agrupado mensual del resto de servicios de soporte ofertados en este contrato.

5. La reducción en el importe calculado en el punto anterior, se aplicará a otros conceptos clave en este contrato como pueden ser:
- a. desarrollos SW necesarios para la actividad de soporte y gestión de centros;
 - b. montaje y desmontaje de centros, traslados, almacenamiento y gestión de equipamiento de los centros;
 - c. reposición de HW obsoleto en los centros;
 - d. dotación de equipos informáticos al CFR, etc.

Estos importes se ajustarán con el adjudicatario en cada revisión semestral, para coordinar el alcance de las propuestas. Por lo tanto, la facturación mensual surgida a partir de la oferta de la empresa adjudicataria no quedará minorada en función de la transformación de los Puntos Vuela, sino que la diferencia detectada en cada revisión semestral, se aplicará por el adjudicatario en completar desarrollos y conceptos asociados al servicio de soporte Vuela Guadalinfo.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 32 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Criterios para la selección del adjudicatario basados en la aplicación de fórmulas objetivas:

	PESO
PROPUESTA ECONÓMICA. Se calculará la cifra en euros correspondiente a la baja de cada oferta. A la cifra mayor se le dará la máxima puntuación y las demás serán valoradas de forma directamente proporcional.	51%

Criterios para la selección del adjudicatario basados en la emisión de juicios de valor:

	PESO
SERVICIOS DE SOPORTE HARDWARE Y SOFTWARE: Se valorará el enfoque general propuesto para el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia; el plan de actuación inicial y el plan de devolución del servicio, así como la calidad, contenido y estructura de los entregables. También se tendrán en cuenta la infraestructura, el modelo de gestión, el cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio, los recursos humanos dedicados y la planificación propuesta ligada a los objetivos marcados.	25%
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO: Se valorará el modelo de “gestión de usuarios”, la interfaz de ayuda al usuario, la gestión de contactos, el tratamiento de errores, la comunicación con los usuarios y los tiempos de respuesta. También se tendrán en cuenta las infraestructuras, medios técnicos y operativos, así como los recursos humanos dedicados a esta parte del servicio.	11%

GESTIÓN DE LA OFICINA DE INVENTARIO: Se valorará el procedimiento de recogida de los datos, la periodicidad de la actualización, el mantenimiento de la herramienta de software de gestión y las medidas adoptadas para garantizar el reflejo fidedigno de la realidad de los centros.	5%
CAPA DE GESTIÓN Y SOPORTE ESTADÍSTICO: Se valorará la gestión de entrada y apertura de incidencias, el servicio de soporte software y hardware, el modelo de gestión de centro, la "gestión del cambio", la información y control estadísticos de las incidencias, así como los recursos humanos dedicados a esta parte del proyecto.	5%
MEJORAS: Se valorará la propuesta de prestaciones adicionales, servicios auxiliares, así como mejoras o ampliaciones del alcance.	3%

8.- PRECIO DEL CONTRATO

Se establece el siguiente presupuesto de licitación:

Presupuesto de licitación: 385.000 € IVA
(21%): 80.850 € Total: 465.850 €

Valor estimado del contrato: 1.155.000 €

Para el cálculo del valor estimado se ha tenido en cuenta el presupuesto del servicio, así como el de sus posibles prórrogas, según lo indicado en 101 LCSP.

La oferta presentada por los licitadores deberá contener separadamente el precio de la ejecución del contrato, el IVA, su suma, y deberá adaptarse al modelo propuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige la licitación.

9.- CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA A PRESENTAR

La propuesta se deberá entregar en sobre cerrado en formato papel y en soporte digital. La documentación a presentar por los oferentes interesados en su Propuesta Técnica deberá

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 34 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

incluir como mínimo los siguientes apartados:

- Descripción completa, alcance y planificación de los trabajos a realizar y servicios a prestar para cumplir con los requerimientos del presente pliego. Extensión máxima de 70 páginas, con tamaño de formato 11pt. Se valorará la concreción y síntesis de la descripción de los servicios. Cualquier propuesta que en su parte técnica supere el máximo de las 70 páginas, podrá ser descartada o consideradas únicamente las primeras 70 páginas. No serán valorables los anexos incluidos, los cuáles únicamente serían consultados para la verificación de algún dato técnico, no se contemplarán como una extensión de la memoria.
- Descripción detallada de los servicios de soporte que se proponen por parte de la empresa ofertante.
- Metodología general propuesta a emplear dentro del objeto de la contratación.
- Programa de Trabajos con cronograma, calendarios, plazos totales y parciales propuestos para los trabajos, y recursos humanos dedicados en cada periodo por perfiles técnicos para los trabajos.
- Plan de Mantenimiento y Asistencia a aplicar, Plan de Inicio de proyecto, Plan de Control de Inventario, Plan de Sustitución y Reparación de piezas (detallando disponibilidad de repuestos), y Plan de Devolución del Servicio para la ordenada entrega del servicio al CFR o al adjudicatario del siguiente contrato de soporte
- Acuerdos de Nivel de Servicio ofertados.
- Infraestructuras y medios técnicos y materiales ofertados para el soporte.
- Metodología específica aplicada al seguimiento general de los trabajos.
- Metodología específica aplicada al Control de A.N.S., calidad de los trabajos, resolución de incidencias, etc..
- Estándares de Calidad del Soporte y Mantenimiento a aplicar, disponibilidad de uso e integración de herramientas on-line, ticketing, para control de incidencias vía web según Estándares de Calidad propuestos.
- Descripción pormenorizada de los medios técnicos y humanos (detallando Currículo y relación nominal del personal asignado) a aportar para el cumplimiento del objeto del presente pliego, con detalle exhaustivo de su experiencia, cualificación o especialidad, y dedicación horaria a los servicios objeto de este contrato.
- Documentación concreta y referencias acreditativas de trabajos realizados similares.
- Propuesta de mejoras, por considerar que pueden convenir a la realización de los servicios, entendiendo por tales los incrementos tanto en calidad como en cantidad de la prestación objeto del contrato, y sin que los mismos tengan repercusión económica sobre el precio ofertado. En ningún caso, las mejoras tendrán la consideración de variantes o alternativas.
- Propuesta detallada de la herramienta de ticketing a desarrollar, donde se refleje la tecnología a usar en el desarrollo, propuestas de usabilidad y seguimiento, propuestas de herramientas y aplicaciones que permitan facilitar la apertura, seguimiento y análisis de las incidencias, así como las capacidades analíticas y de inventario de la herramienta.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 35 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Estructura y experiencia en el servicio CAU, detalles técnicos de equipamiento, capacidad de gestión de llamadas, emails, asistencia web y soporte a través de las herramientas puestas a disposición del adjudicatario. Personal cualificado en soporte técnico y *software* libre. Generación de informes de asistencia y gestión de incidencias, estadísticas de averías, etc. De forma periódica, para facilitar la información de seguimiento del proyecto.

El director del Departamento de Innovación Ciudadana del consorcio “Fernando de los Ríos” presta su conformidad al presente pliego, en Granada, a fecha de la firma del documento.

El Director de Innovación Ciudadana

Fdo.: Alberto Corpas Novo

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 36 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18lBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ANEXO 1

Listado de los centros de conexión a internet de la red Vuela Guadalinfo de Andalucía (no exhaustivo)

CENTRO	TIPO DE CENTRO	PROVINCIA
ABLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ABRUCENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ADRA (LA ALQUERÍA)	CAPIs	ALMERIA
ALBOLODUY	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ALCOLEA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ALCONTAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ALCUDIA DE MONTEAGUD	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ALHAMA DE ALMERIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ALICUN	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ALMERIA (EL PUCHE)	CAPIs	ALMERIA
ALMERIA (LOS ALMENDROS)	CAPIs	ALMERIA
ALMERIA (TAGARETE 500 VIVIENDAS)	CAPIs	ALMERIA
ALMOCITA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ALSODUX	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ANTAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ARBOLEAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ARMUÑA DE ALMANZORA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
BACARES	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
BALANEGRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
BAYARCAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
BAYARQUE	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
BEDAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
BEIRES	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
BENAHADUX	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
BENITAGLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
BENIZALON	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
BENTARIQUE	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
CANJAYAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
CANTORIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
CARBONERAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
CASTRO DE FILABRES	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
CHERCOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
CHIRIVEL	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
COBDAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
CUEVAS DE ALMANZORA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	ALMERIA

DALIAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
FELIX	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
FINES	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
FIÑANA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
FONDON	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
FUENTE VICTORIA	ELA	ALMERIA
GADOR	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
GARRUCHA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
GERGAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
HUECIJA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
HUERCAL DE ALMERIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
HUERCAL OVERA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	ALMERIA
ILLAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
INSTINCION	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
LA MOJONERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
LAROYA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
LAS TRES VILLAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
LAUJAR DE ANDARAX	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
LIJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
LOS GALLARDOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
LUBRIN	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
LUCAINENA DE LAS TORRES	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
LUCAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
MACAEL	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
MARIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
MOJACAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
NACIMIENTO	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
NÍJAR - BARRANQUETE	CAPIs	ALMERIA
OHANES	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
OLULA DE CASTRO	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
OLULA DEL RIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ORIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
PADULES	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
PARTALOA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
PATERNA DEL RIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
PECHINA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
PULPI	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
PURCHENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
RAGOL	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
RIOJA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA

SANTA CRUZ DE MARCHENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
SANTA FE DE MONDUJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
SEÑES	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
SERON	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
SIERRO	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
SORBAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
TABERNAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
TABERNO	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
TAHAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
TERQUE	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
TIJOLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
TURRE	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
TURRILLAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ULEILA DEL CAMPO	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
URRACAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
VELEFIQUE	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
VELEZ BLANCO	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
VERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
VIATOR	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ZURGENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	ALMERIA
ALCALA DE LOS GAZULES	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
ALCALA DEL VALLE	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
ALGAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
ALGODONALES	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
BENALUP	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
BENAOCAZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
BORNOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
CÁDIZ (LA PAZ)	CAPIs	CADIZ
CASTELLAR DE LA FRONTERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
CHICLANA (SOLAJITAS)	CAPIs	CADIZ
CHIPIONA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	CADIZ
CONIL DE LA FRONTERA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	CADIZ
EL BOSQUE	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
EL GASTOR	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
EL PUERTO DE SANTA MARIA (BARRIO ALTO)	CAPIs	CADIZ
ESPERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
NUEVA JARILLA	ELA	CADIZ
GRAZALEMA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
GUADALCACÍN	ELA	CADIZ

JEREZ DE LA FRONTERA (PICADUEÑAS)	CAPIs	CADIZ
JEREZ DE LA FRONTERA (ZONA SUR BARRIADA DE LUIS PARADA)	CAPIs	CADIZ
JIMENA DE LA FRONTERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
LA BARCA DE LA FLORIDA	ELA	CADIZ
MEDINA SIDONIA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	CADIZ
OLVERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
PATERNA DE RIVERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
PRADO DEL REY	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
PUERTO SERRANO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
SAN FERNANDO (CAPI BARRIADA BAZÁN)	CAPIs	CADIZ
SAN JOSE DEL VALLE	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
SAN ROQUE (ESTACION)	CAPIs	CADIZ
SAN ROQUE (PUENTE MAYORGA)	CAPIs	CADIZ
SETENIL DE LAS BODEGAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
TORRE ALHAQUIME	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
TORRECERA	ELA	CADIZ
TREBUJENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
UBRIQUE	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	CADIZ
VILLALUENGA DEL ROSARIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
ZAHARA DE LA SIERRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CADIZ
ZAHARA DE LOS ATUNES	ELA	CADIZ
ADAMUZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
AGUILAR DE LA FRONTERA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	CORDOBA
ALCARACEJOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
FUENTE CARRETEROS	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
ALGALLARIN	ELA	CORDOBA
ALMODOVAR DEL RIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
BAENA (B. SAN PEDRO)	CAPIs	CORDOBA
BELALCAZAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
BELMEZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
BENAMEJI	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
BUJALANCE	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
CAÑETE DE LAS TORRES	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
CARCABUEY	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
CARDEÑA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
CASTIL DE CAMPOS	ELA	CORDOBA
CASTRO DEL RIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA

CONQUISTA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
CORDOBA (DISTRITO SUR)	CAPIs	CORDOBA
CORDOBA (GUADALQUIVIR)	CAPIs	CORDOBA
CORDOBA (LAS MORERAS)	CAPIs	CORDOBA
CORDOBA (LAS PALMERAS)	CAPIs	CORDOBA
DOÑA MENCIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
DOS TORRES	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
EL CARPIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
EL GUIJO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
EL VISO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
ENCINAS REALES	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
ESPEJO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
ESPIEL	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
FERNAN NUÑEZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
FUENTE LA LANCHAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
FUENTE PALMERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
FUENTE TOJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
FUENTE OVEJUNA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
GUADALCAZAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
HINOJOSA DEL DUQUE	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
HORNACHUELOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
IZNAJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
LA CARLOTA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	CORDOBA
LA GRANJUELA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
LA GUIJARROSA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
LA RAMBLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
LA VICTORIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
LOS BLAZQUEZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
LUQUE	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
MONTALBAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
MONTEMAYOR	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
MONTORO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
MORILES	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
NUEVA CARTEYA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
OBEJO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
PALENCIANA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
PALMA DEL RIO (V CENTENARIO)	CAPIs	CORDOBA
PEDRO ABAD	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
PEDROCHE	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
PEÑARROYA-PUEBLONUEVO	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	CORDOBA

POSADAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
PUENTE GENIL (BARRIADA POETA JUAN REJANO)	CAPIs	CORDOBA
PUENTE GENIL II - CALLE BAILÉN	CAPIs	CORDOBA
RUTE	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
SAN SEBASTIAN DE LOS BALLESTEROS	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
SANTA EUFEMIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
SANTAELLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
TORRECAMPO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
VALENZUELA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
VALSEQUILLO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
VILLA DEL RIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
VILAFRANCA DE CORDOBA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
VILLAHARTA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
VILLANUEVA DE CORDOBA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
VILLANUEVA DEL DUQUE	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
VILLANUEVA DEL REY	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
VILLARALTO	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
VILLAVICIOSA DE CORDOBA	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
ZUHEROS	G1 VUELA GUADALINFO <10	CORDOBA
AGRON	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALAMEDILLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALBOLOTE	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	GRANADA
ALBONDON	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALBUÑAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALBUÑOL	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALBUÑUELAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALDEIRE	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALFACAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALGARINEJO	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALHAMA DE GRANADA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALHENDIN	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALICUN DE ORTEGA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALMEGIJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALMUÑECAR (LOS MARINOS)	CAPIs	GRANADA
ALPUJARRA DE LA SIERRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALQUIFE	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ARENAS DEL REY	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ARMILLA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	GRANADA
ATARFE	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	GRANADA

BACOR-OLIVAR	ELA	GRANADA
BEAS DE GRANADA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
BEAS DE GUADIX	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
BENALUA DE GUADIX	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
BENALUA DE LAS VILLAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
BENAMAUREL	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
BERCHULES	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
BUBION	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
BUSQUISTAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CACIN	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CADIAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CAJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CALICASAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CAMPOTEJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CANILES	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CAÑAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CAPILEIRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CARATAUNAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CARCHUNA-CALAHONDA	ELA	GRANADA
CASTARAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CASTILLEJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CASTRIL	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CENES DE LA VEGA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CHAUCHINA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CHIMENEAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CHURRIANA DE LA VEGA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CIJUELA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
COGOLLOS DE GUADIX	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
COGOLLOS DE LA VEGA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
COLOMERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CORTES DE BAZA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CORTES Y GRAENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CUEVAS DEL CAMPO	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CULLAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
CULLAR VEGA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
DARRO	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
DEHESAS DE GUADIX	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
DEHESAS VIEJAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
DEIFONTES	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
DIEZMA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA

DILAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
DOLAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
DOMINGO PEREZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
DUDAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
DURCAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
EL PINAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
EL TURRO	ELA	GRANADA
EL VALLE	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
EL VALLE DEL ZALABI	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ESCUZAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
FERREIRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
FONELAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
FORNES	ELA	GRANADA
FREILA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
FUENTE VAQUEROS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
GALERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
GOBERNADOR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
GOJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
GORAFE	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
GRANADA (ALBAYCIN)	CAPIs	GRANADA
GRANADA (ALMAJÁYAR - ALFA)	CAPIs	GRANADA
GRANADA(SANTA ADELA)	CAPIs	GRANADA
GUADAHORTUNA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
GUADIX	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	GRANADA
GUALCHOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
GUEJAR SIERRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
GUEVEJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
HUELAGO	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
HUENEJA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
HUESCAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
HUETOR SANTILLAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
HUETOR TAJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
HUETOR VEGA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ILLORA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	GRANADA
ITRABO	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
IZNALLOZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
JATAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
JAYENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
JEREZ DEL MARQUESADO	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
JETE	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA

JUN	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
JUVILES	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LA CALAHORRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LA MALAHA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LA PEZA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LA TAHA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LA ZUBIA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	GRANADA
LACHAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LANJARON	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LANTEIRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LECRIN	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LENTEGI	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LOBRAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LOJA (ALCAZABA-ALFAGUARA)	CAPIs	GRANADA
LOS GUAJARES	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
LUJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
MAIRENA	ELA	GRANADA
MARACENA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	GRANADA
MARCHAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
MOCLIN	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
MOLVIZAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
MONACHIL	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
MONTEFRIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
MONTEJICAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
MONTILLANA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
MORALEDA DE ZAFAYONA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
MORELABOR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
MOTRIL (SAN ANTONIO)	CAPIs	GRANADA
MURTAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
NEVADA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
NIGÜELAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
NIVAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
OGIJARES	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ORCE	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ORGIVA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
OTIVAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
OTURA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
PADUL	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
PAMPANEIRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
PEDRO MARTINEZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA

PELIGROS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
PICENA	ELA	GRANADA
PINOS GENIL	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
PINOS PUENTE	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	GRANADA
PIÑAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
POLICAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
POLOPOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
PORTUGOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
PUEBLA DE DON FADRIQUE	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
PULIANAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
PURULLENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
QUENTAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
SALAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
SALOBREÑA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	GRANADA
SANTA CRUZ DEL COMERCIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
SANTA FE	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	GRANADA
SOPORTUJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
SORVILAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
TORRE CARDELA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
TORRENUEVA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
TORVIZCON	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
TREVELEZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
TURON	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
UGIJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
VALDERRUBIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
VALOR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
VEGAS DEL GENIL	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
VELEZ DE BENAUDALLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
VENTAS DE HUELMA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
VENTAS DE ZAFARRAYA	ELA	GRANADA
VILLAMENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
VILLANUEVA DE LAS TORRES	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
VILLANUEVA DE MESIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
VIZNAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ZAFARRAYA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ZAGRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ZUJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	GRANADA
ALAJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
ALJARAQUE	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	HUELVA
ALMONASTER LA REAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA

ALMONTE (BARRIO OBRERO - EL CHAPARRAL)	CAPIs	HUELVA
ALOSNO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
ARACENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
AROCHE	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
ARROYOMOLINOS DE LEON	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
AYAMONTE	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	HUELVA
BEAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
BERROCAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
BOLLULLOS PAR DEL CONDADO	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	HUELVA
BONARES	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CABEZAS RUBIAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CALA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CALAÑAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CAMPOFRIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CAÑAVERAL DE LEON	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CARTAYA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	HUELVA
CASTAÑO DEL ROBLEDO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CHUCENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CORTECONCEPCION	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CORTEGANA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CORTELAZOR	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CUMBRES DE ENMEDIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CUMBRES DE SAN BARTOLOME	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
CUMBRES MAYORES	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
EL ALMENDRO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
EL CAMPILLO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
EL CERRO DEL ANDEVALO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
EL GRANADO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
ENCINASOLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
ESCACENA DEL CAMPO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
FUENTEHERIDOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
GALAROZA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
GIBRALEON	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	HUELVA
GIBRALEON (FUENTE PLANTA)	CAPIs	HUELVA
HIGUERA DE LA SIERRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
HINOJALES	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
HINOJOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
HUELVA (BARRIADA PEREZ CUBILLAS)	CAPIs	HUELVA

HUELVA (DISTRITO III - BARRIADA DEL CARMEN)	CAPIs	HUELVA
HUELVA (DISTRITO V - EL TORREJON)	CAPIs	HUELVA
HUELVA (ISLA CHICA)	CAPIs	HUELVA
ISLA CRISTINA (BARRIADA ROCIO)	CAPIs	HUELVA
ISLA CRISTINA (SAN FRANCISCO)	CAPIs	HUELVA
JABUGO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
LA GRANADA DE RIOTINTO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
LA NAVA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
LA PALMA DEL CONDADO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
LINARES DE LA SIERRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
LOS MARINES	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
LUCENA DEL PUERTO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
MANZANILLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
MINAS DE RIOTINTO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
MOGUER	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
NERVA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
NIEBLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
PALOS DE LA FRONTERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
PATERNA DEL CAMPO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
PAYMOGO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
PUEBLA DE GUZMAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
PUERTO MORAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
PUNTA UMBRIA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	HUELVA
ROCIANA DEL CONDADO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
ROSAL DE LA FRONTERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
SAN BARTOLOME DE LA TORRE	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
SAN JUAN DEL PUERTO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
SAN SILVESTRE DE GUZMAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
SANLUCAR DE GUADIANA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
SANTA ANA LA REAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
SANTA BARBARA DE CASA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
SANTA OLALLA DEL CALA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
THARSIS	ELA	HUELVA
TRIGUEROS	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
VALDELARCO	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
VALVERDE DEL CAMINO	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	HUELVA
VILLABLANCA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
VILLALBA DEL ALCOR	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
VILLANUEVA DE LAS CRUCES	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA

VILLANUEVA DE LOS CASTILLEJOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
VILLARRASA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
ZALAMEA LA REAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
ZARZA-PERRUNAL, LA	G1 VUELA GUADALINFO <10	HUELVA
ALBANCHEZ DE MAGINA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
ALCALA LA REAL (LA TEJUELA)	CAPIs	JAEN
ALCAUDETE (CAÑADILLAS COREA)	CAPIs	JAEN
ALDEAQUEMADA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
ANDUJAR (POL. PUERTA MADRID)	CAPIs	JAEN
ARJONA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
ARJONILLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
ARQUILLOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
ARROYO DEL OJANCO	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
BAEZA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	JAEN
BAILÉN	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	JAEN
BAÑOS DE LA ENCINA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
BEAS DE SEGURA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
BEDMAR Y GARCIEZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
BEGIJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
BELMEZ DE LA MORALEDA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
BENATAE	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CABRA DE SANTO CRISTO	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CAMBIL	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CAMPILLO DE ARENAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CANENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CARBONEROS	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CARCHELES	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CASTELLAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CASTILLO DE LOCUBIN	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CAZALILLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CAZORLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CHICLANA DE SEGURA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
CHILLUEVAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
EL MARMOL	ELA	JAEN
ESCAÑUELA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
ESPELUY	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
FRAILES	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
FUENSANTA DE MARTOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
GARCIEZ	ELA	JAEN
GENAVE	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN

GUARROMAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
HIGUERA DE CALATRAVA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
HINOJARES	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
HORNOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
HUELMA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
HUESA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
IBROS	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
IZNATORAF	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
JABALQUINTO	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
JAEN (LA MAGDALENA)	CAPIs	JAEN
JAEN (PEÑAMEFECIT)	CAPIs	JAEN
JAEN (POL. EL VALLE)	CAPIs	JAEN
JAMILENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
JIMENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
JODAR	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	JAEN
LA BOBADILLA (ALCAUDETE)	ELA	JAEN
LA CAROLINA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	JAEN
LA GUARDIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
LA IRUELA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
LA PUERTA DE SEGURA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
LAHIGUERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
LARVA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
LINARES (EL CERRO O LOS SAUCES)	CAPIs	JAEN
LOPERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
LOS VILLARES	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
LUPION	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
MANCHA REAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
MARMOLEJO	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
MARTOS (FUENTE VILLA)	CAPIs	JAEN
MENGIBAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
MONTIZON	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
MURES	ELA	JAEN
NAVAS DE SAN JUAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
NOALEJO	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
ORCERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
PEAL DE BECERRO	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
PEGALAJAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
PORCUNA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
POZO ALCON	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
PUENTE GENAVE	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN

QUESADA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
RUS	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
SABIOTE	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
SANTA ELENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
SANTIAGO DE CALATRAVA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
SANTIAGO PONTONES	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
SANTISTEBAN DEL PUERTO	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
SANTO TOME	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
SEGURA DE LA SIERRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
SILES	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
SORIHUELA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
TORREBLASCO PEDRO	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
TORREDEL CAMPO	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	JAEN
TORREDONJIMENO	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	JAEN
TORREPEROGIL	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
TORRES	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
TORRES DE ALBANCHEZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
VALDEPEÑAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
VILCHES	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
VILLACARRILLO	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	JAEN
VILLANUEVA DE LA REINA	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
VILLANUEVA DEL ARZOBISPO	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
VILLARDOMPARDO	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
VILLARRODRIGO	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
VILLATORRES	G1 VUELA GUADALINFO <10	JAEN
ALAMEDA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ALCAUCIN	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ALFARNATE	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ALFARNATEJO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ALGARROBO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ALGATOCÍN	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ALMACHAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ALMARGEN	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ALMOGIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ALOZAINA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ALPANDEIRE	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ARCHEZ	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ARCHIDONA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ARDALES	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ARENAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA

ARRIATE	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ATAJATE	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
BENADALID	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
BENAHAVÍS	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
BENALAURÍA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
BENAMARGOSA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
BENAMOCARRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
BENAOJÁN	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
BENARRABÁ	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
BOBADILLA ESTACION	ELA	MALAGA
CAMPILLOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CANILLAS DE ACEITUNO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CANILLAS DE ALBAIDA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CAÑETE LA REAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CARRATRACA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CARTAJIMA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CASABERMEJA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CASARABONELA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CASARES	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
COLMENAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
COMARES	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
COMPETA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CORTES DE LA FRONTERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CUEVAS BAJAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CUEVAS DE SAN MARCOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CUEVAS DEL BECERRO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
CUTAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
EL BORGE	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
EL BURGO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
FARAJÁN	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
FRIGILIANA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
FUENTE DE PIEDRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
GAUCÍN	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
GENALGUACIL	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
GUARO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
HUMILLADERO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
IGUALEJA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
ISTAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
IZNATE	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
JIMERA DE LÍBAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA

JUBRIQUE	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
JÚZCAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
MACHARAVIAYA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
MÁLAGA (CIUDAD JARDÍN)	CAPIs	MALAGA
MÁLAGA (CRUZ VERDE-LAGUNILLAS)	CAPIs	MALAGA
MÁLAGA (PALMA-PALMILLA)	CAPIs	MALAGA
MÁLAGA (SEGALERVA)	CAPIs	MALAGA
MANILVA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	MALAGA
MOCLINEJO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
MOLLINA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
MONDA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
MONTECORTO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
MONTEJAQUE	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
OJÉN	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
PERIANA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
PIZARRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
PUJERRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
RIOGORDO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
RONDA "LA DEHESA"	CAPIs	MALAGA
SALARES	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
SAYALONGA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
SEDELLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
SERRATO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
SIERRA DE YEGUAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
TEBA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
TOLOX	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
TORROX	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	MALAGA
TOTALAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
VALLE DE ABDALAJIS	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
VELEZ-MALAGA (CUESTA DEL VISILLO)	CAPIs	MALAGA
VELEZ-MALAGA (LA GLORIA)	CAPIs	MALAGA
VELEZ-MALAGA (PUEBLO NUEVO AXARQUIA)	CAPIs	MALAGA
VILLANUEVA DE ALGAIDAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
VILLANUEVA DE LA CONCEPCION	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
VILLANUEVA DE TAPIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
VILLANUEVA DEL ROSARIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
VILLANUEVA DEL TRABUCO	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
VIÑUELA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA
YUNQUERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	MALAGA

AGUADULCE	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
ALANIS	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
ALBAIDA DEL ALJARAFE	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
ALCALA DE GUADAIIRA (ZONA ESTE, POL. RABESA)	CAPIs	SEVILLA
ALCALÁ DE GUADAIIRA (ZONA NORTE)	CAPIs	SEVILLA
ALCALA DE GUADAIIRA (ZONA SUR, ALCALÁ PEREJIL)	CAPIs	SEVILLA
ALCALA DEL RIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
ALCOLEA DEL RIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
ALGAMITAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
ALMADEN DE LA PLATA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
ALMENSILLA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
ARAHAL	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
AZNALCAZAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
AZNALCOLLAR	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
BADOLATOSA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
BOLLULLOS DE LA MITACION	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
BORMUJOS	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
BRENES	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
CANTILLANA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
CAÑADA ROSAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
CARRION DE LOS CESPEDES	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
CASARICHE	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
CASTILBLANCO DE LOS ARROYOS	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
CASTILLEJA DE GUZMAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
CASTILLEJA DEL CAMPO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
CAZALLA DE LA SIERRA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
CONSTANTINA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
CORIFE	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
ECIJA (PISOS AMARILLOS)	CAPIs	SEVILLA
EL CASTILLO DE LAS GUARDAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
EL CORONIL	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
EL CUERVO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
EL GARROBO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
EL MADROÑO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
EL PALMAR DE TROYA	ELA	SEVILLA
EL PEDROSO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
EL REAL DE LA JARA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
EL RONQUILLO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA

EL RUBIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
EL SAUCEJO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
EL VISO DEL ALCOR	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
ESTEPA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
FUENTES DE ANDALUCIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
GELVES	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
GERENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
GINES	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
GUADALCANAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
GUILLENA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
HERRERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
ISLA MAYOR	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
ISLA REDONDA-LA ACEÑUELA	ELA	SEVILLA
LA ALGABA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
LA CAMPANA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
LA LUISIANA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
LA PUEBLA DE CAZALLA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
LA PUEBLA DE LOS INFANTES	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
LA RODA DE ANDALUCIA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
LANTEJUELA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
LAS CABEZAS DE SAN JUAN	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
LAS NAVAS DE LA CONCEPCION	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
LORA DE ESTEPA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
LORA DEL RIO	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
LOS CORRALES	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
LOS MOLARES	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
MAIRENA DEL ALCOR	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
MARCHENA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
MARINALEDA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
MARISMILLAS	ELA	SEVILLA
MARTIN DE LA JARA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
MONTELLANO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
OLIVARES	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
OSUNA	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
PARADAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
PEDRERA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
PEÑAFLORES	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
PILAS	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
PRUNA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
SALTERAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA

SAN NICOLAS DEL PUERTO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
SAN ROQUE (PUENTE MAYORGA)	CAPIs	SEVILLA
SANLUCAR LA MAYOR	G2 VUELA GUADALINFO 10-20	SEVILLA
SANTIPONCE	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
SEVILLA (POL. SUR)	CAPIs	SEVILLA
SEVILLA (POLIGONO NORTE)	CAPIs	SEVILLA
SEVILLA (TORREBLANCA)	CAPIs	SEVILLA
SEVILLA (TRES BARRIOS)	CAPIs	SEVILLA
TOCINA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
UMBRETE	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
VALENCINA DE LA CONCEPCION	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
VILLAMANRIQUE DE LA CONDESA	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
VILLANUEVA DE SAN JUAN	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
VILLANUEVA DEL ARISCAL	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
VILLANUEVA DEL RIO Y MINAS	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA
VILLASVERDE DEL RIO	G1 VUELA GUADALINFO <10	SEVILLA

ANEXO 2

Acuerdos de Nivel de Servicio y Procedimientos a seguir para la prestación de los Servicios

Propósito

Fijar el protocolo a seguir entre los Centros Guadalinfo, el Consorcio “Fernando de los Ríos” y la empresa adjudicataria en la tramitación de peticiones, el reporte de incidencias, las consultas y las reclamaciones que pudieran surgir durante el funcionamiento de dichos Centros.

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Los recursos, tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

Soporte de la empresa adjudicataria

Soporte Técnico de Primer Nivel: Asistencia Técnica Presencial.

Para la asistencia al centro, se seguirán los siguientes pasos en la resolución de incidencias:

- Las incidencias serán abiertas desde los Centros de la Red Vuela Guadalinfo, CAPIs y ELAs, por la persona responsable (Agentes de Innovación Local) asignada por el Consorcio, dicha incidencia quedará abierta en la herramienta destinada a tal fin.
- En la herramienta destinada al control y supervisión del servicio de asistencia, se reflejarán todas las actuaciones y comentarios indicativos sobre el estado de la incidencia y su resolución.
- La asignación de la incidencia a través de la herramienta, informará al adjudicatario de la apertura de dicha incidencia, su prioridad y además iniciará el reloj de control de resolución de incidencias y escalados de las mismas.
- El adjudicatario, en función de los tiempos de respuesta asignados a las distintas prioridades, planificará su actuación para la resolución. Para ello realizará el contacto con la persona responsable del centro de la intervención (Agentes de Innovación Local), con la intención de coordinar la visita según los horarios de apertura del mismo y la disponibilidad del responsable. Dicha gestión es necesaria para minimizar los tiempos de resolución y la optimización de los desplazamientos de los técnicos.

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 57 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- El trato dispensado a los Agentes de Innovación Local de los centros y a los usuario/as que se encuentren en el centro en esos momentos, será cordial y respetuoso.
- Se confirmarán los diagnósticos proporcionados por los Agentes de Innovación Local y se verificará la incidencia, a ser posible con el responsable del centro.
- Se **realizará un informe en la herramienta** con las conclusiones y comentario de la actuación y si todo está resuelto satisfactoriamente, se podrá solicitar el precierre de la incidencia. Los comentarios y notas incluidos durante la reparación de la incidencia, serán específicos y aclaratorios del estado de la misma y nunca pasarán más de 48 horas entre una actualización y otra.
- Si durante el periodo de observación o en un breve espacio de tiempo el problema continuase, se mantendría abierta la incidencia o se reabrirla, y el proceso se reiniciaría hasta que el problema fuese finalmente resuelto. De haber sido resuelto, se incluirá el boletín de cierre en la herramienta, para solicitar su cierre definitivo.

Respuesta a la incidencia:

Los tiempos de resolución asociados para cada incidencia, vendrán dados por la calificación de los mismos en grupos de prioridad. Los grupos considerados son:

- **Prioridad Alta:** incidencias de prioridad “Alta”, aquellas que debido a problemas de tipo hardware o software imposibiliten el buen funcionamiento del centro e incluso su inoperatividad absoluta. El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **2 días hábiles desde la comunicación de la incidencia para las de tipo hardware y de 3 días laborables para las de software**.
- **Prioridad Media:** Se consideran incidencias de prioridad “Media” aquellas que ralenticen excesivamente el funcionamiento de los sistemas, así como las que afecten a dispositivos periféricos de uso intensivo por parte de los usuario/as, e incluso aquellas relacionadas con el material necesario para presentaciones y videoconferencias (escáner, proyector, impresoras, etc.). El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **3 días hábiles desde la comunicación de la incidencia para las de tipo hardware y de 5 días para las de software**.
- **Prioridad Baja:** Se consideran incidencias de prioridad “Baja”, aquellas que afecten a elementos no habituales en el uso por parte de los usuario/as, así como aquellas que afecten a elementos no críticos de los sistemas. El tiempo

ALBERTO CORPAS NOVO		05/06/2023 12:19:16	PÁGINA: 58 / 58
VERIFICACIÓN	NJyGw4mYU18IBKJstM7r966yohqYzq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	